



# CARTA DEI SERVIZI

---



## **Gestione Impianti Depurazione Acque spa**

*Sede legale e amministrativa:*

Via Baciacavallo, 36  
59100 Prato

*Contatti:*

Tel: +39 0574 646511  
Fax: +39 0574 542530  
Email: [gida@gida-spa.it](mailto:gida@gida-spa.it)  
Email certificata: [gida@pec.uipservizi.it](mailto:gida@pec.uipservizi.it)

*Sito internet:*

[www.gida-spa.it](http://www.gida-spa.it)

# INDICE

## INTRODUZIONE

1. Presentazione della società
2. Mission e Vision
3. Principi generali

## I NOSTRI SERVIZI

1. Depurazione
2. Recupero e riutilizzo delle acque reflue
3. Trattamento liquami

## GLI STANDARD DI QUALITA' E GLI INDICATORI

1. Introduzione
2. Rapporti con la clientela
3. Processo

## I RAPPORTI CON I CLIENTI

1. Trasparenza e informazione
2. Valutazione e monitoraggio dei servizi
3. Suggerimenti e reclami



# INTRODUZIONE

La società Gestione Impianti Depurazione Acque, meglio conosciuta come G.I.D.A., è una società per azioni a **capitale misto pubblico e privato** costituita da tre soci:

**Amministrazione Comunale di Prato** (46,92 %),  
**Confindustria Toscana Nord** (45,08 %),  
**Gruppo CONSIAG** (8 %).

G.I.D.A. fornisce ai cittadini e alle industrie della Provincia di Prato **servizi ambientali** nel settore delle acque di scarico e dei rifiuti liquidi.

Inoltre, offre servizi di recupero e distribuzione delle acque reflue opportunamente trattate, si occupa di svolgere lo smaltimento in proprio di gran parte dei residui di depurazione dei prodotti e fornisce servizi a costi competitivi.

G.I.D.A. considera la **Tutela dell'Ambiente**, la conformità alle pertinenti disposizioni di Legge in materia ambientale, la riduzione dell'inquinamento generato e il **miglioramento** della prestazione ambientale aziendale come elementi cardine della propria strategia aziendale.

La Direzione profonde il massimo impegno per migliorare le proprie prestazioni e prevenire o ridurre gli impatti ambientali connessi con la propria attività, attraverso una **gestione coordinata** delle attività produttive e un **costante presidio** dei processi e delle attività in qualsiasi modo connesse con l'ambiente in particolare per quanto riguarda la depurazione delle acque reflue e la gestione dell'acquedotto industriale.

A tal fine viene pianificata ed attuata una continua attività di **coinvolgimento**, **formazione** e **aggiornamento** del personale a tutti i livelli ed in particolare di quello impegnato in attività legate all'ambiente ed alla prevenzione degli inquinamenti.

L'organizzazione si impegna inoltre a diffondere la propria **Politica della Qualità Sicurezza e Ambiente** a tutto il personale, a chi lavora per conto dell'Organizzazione e rendere tale politica pubblicamente disponibile all'esterno.

# INTRODUZIONE

Tutto il personale di a G.I.D.A. direttamente coinvolto per:

- garantire la conformità alle prescrizioni legali applicabili e alle altre prescrizioni che G.I.D.A. sottoscrive relativamente ai propri aspetti ambientali, ai requisiti richiesti dai clienti, alla salute e sicurezza dei lavoratori;
- garantire l'adeguatezza della Politica alle aspettative delle parti interessate ed al Contesto di riferimento;
- rilevare e monitorare sistematicamente gli aspetti ambientali delle proprie attività e le conseguenti modifiche sull'ambiente, con particolare riferimento alle emissioni in atmosfera, agli scarichi idrici, alla gestione di rifiuti ed all'utilizzo di risorse naturali, al fine di prevenire e ridurre tutti i possibili impatti ambientali anche in conseguenza di nuove attività o situazioni di emergenza;
- sviluppare, mettere in atto, riesaminare il proprio Sistema di Gestione per assicurare il miglioramento continuo delle prestazioni, la salute e sicurezza dei lavoratori, il conseguimento degli obiettivi e dei traguardi ambientali individuati e il raggiungimento dei risultati attesi;
- promuovere il coinvolgimento, l'informazione e la formazione in materia ambientale e di salute e sicurezza del personale, dei fornitori e degli enti esterni;
- mantenere rapporti aperti e costruttivi con la Pubblica Amministrazione, con la Comunità e con gli Individui che abbiano un legittimo interesse nelle prestazioni ambientali dell'Azienda;
- investire nella ricerca applicata alle nuove tecnologie di Ingegneria di Processo e nell'evoluzione delle conoscenze chimico/biologiche della depurazione delle acque reflue e del trattamento dei liquami.

Per tenere sotto controllo e **migliorare l'organizzazione** dell'azienda G.I.D.A. ha implementato il Sistema di Gestione, il cui **sviluppo e risultati vengono monitorati** attraverso una serie di indicatori ed un programma di audit in modo da avere una visione oggettiva dell'andamento del processo.

Gli impegni espressi in questo documento vengono tradotti in un **piano di miglioramento** per l'attuazione del quale la **Direzione di G.I.D.A. si impegna a fornire tutte le risorse e il supporto necessari**.

In particolare G.I.D.A. si impegna nel perseguire i seguenti obiettivi:

- **Rispetto delle leggi e mitigazione degli impatti ambientali**
- **Rispetto della normativa sulla salute e sicurezza dei lavoratori**
- **Gestione dei rischi ed opportunità**
- **Miglioramento del servizio**
- **Aumento della soddisfazione del cliente**
- **Aumento dell'efficienza commerciale**
- **Miglioramento economico**
- **Assenza di infortuni e malattie professionali**

# INTRODUZIONE

## DEPURAZIONE

La G.I.D.A. è nata nel 1981 a seguito all'avviamento del primo lotto dell'impianto di depurazione di Baciacavallo.

Il complesso produttivo tessile pratese è costituito, oltre che dalle industrie a secco, da circa 270 aziende a umido di piccola e media dimensione, distribuite sull'intero territorio urbanizzato. Gli insediamenti produttivi tessili per le lavorazioni umide utilizzano molta acqua e con l'entrata in vigore della legge 319/76 nota anche come legge Merli ciascuno di essi avrebbe dovuto munirsi a piè di fabbrica di un impianto di depurazione. Fu deciso invece di creare un sistema centralizzato di depurazione del quale l'impianto di Baciacavallo rappresentò il primo nucleo.

Attualmente G.I.D.A., nel settore della **depurazione**, gestisce:

l'impianto di depurazione liquami di Prato-Baciacavallo (900.000 A.E.);

l'impianto di depurazione liquami di Prato-Calice (200.000 A.E.);

l'impianto di depurazione liquami di Vaiano (54.000 A.E.);

l'impianto di depurazione liquami di Cantagallo (35.000 A.E.);

l'impianto di depurazione liquami di Vernio (30.000 A.E.);

l'impianto di trattamento liquami di Calice (6000 m<sup>3</sup> a settimana);

il liquamodotto di collegamento Calice-Baciacavallo (10 km);

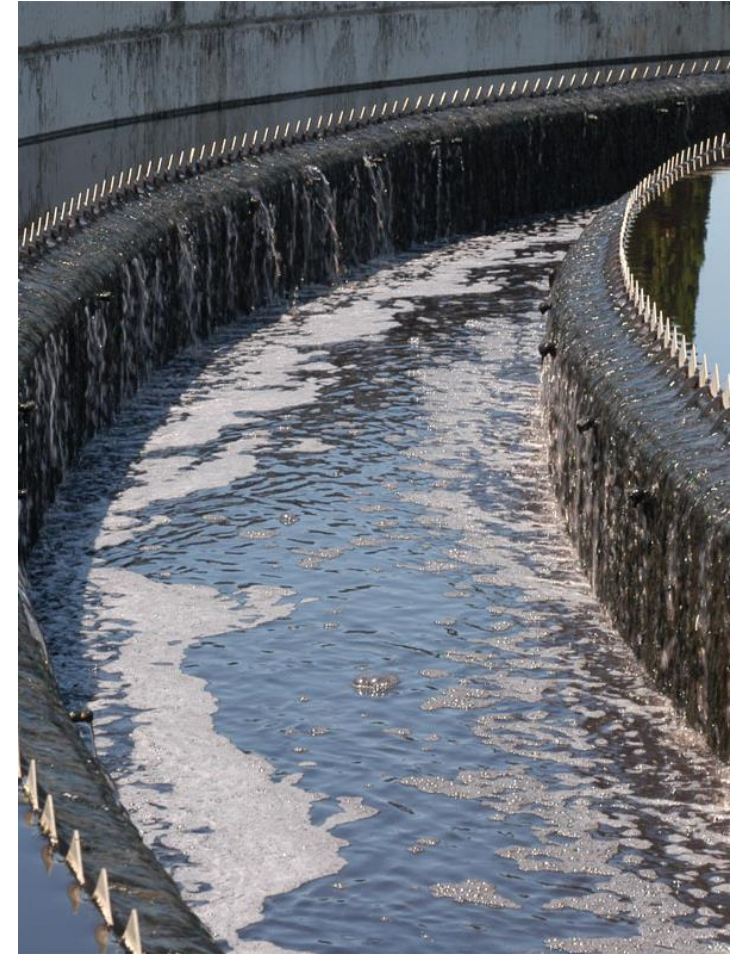
la stazione di sollevamento e grigliatura della rete fognaria all'interno dell'impianto di Baciacavallo;

L'impianto idrovore presso il depuratore di Calice;

Complessivamente gli impianti di depurazione gestiti da G.I.D.A. trattano ogni anno oltre:

50.000.000 di m<sup>3</sup> di **liquami**;

300.000 m<sup>3</sup> di **rifiuti liquidi**.



# INTRODUZIONE

## RECUPERO E RIUTILIZZO ACQUE REFLUE

La città di Prato è ubicata su un territorio prevalentemente pianeggiante e idealmente delimitato a N-E dal fiume Bisenzio e a S-O dal torrente Ombrone. Questi scorrono a quote altimetriche diverse e una rete di canali a cielo aperto, detti gore, li ha collegati idraulicamente fin da epoca medievale, attraversando la piana secondo la direttrice NE-SO. La differenza di livello disponibile consentiva di derivare acqua dal Bisenzio e immetterla nell'Ombrone dopo averla utilizzata sia per l'azionamento di mulini e gualchiere che per l'irrigazione di campi e la tintura di tessuti. Con l'avvento dell'elettrificazione scomparvero i vecchi motori ad acqua mentre l'aumento della produzione industriale rese predominante nelle gore il flusso delle acque reflue. Ad un certo momento l'acqua che scorreva nei vecchi canali, non fu più idonea per essere utilizzata e l'industria fu obbligata ad approvvigionarsi dalla falda. Al fine di alleggerire il prelievo dalla falda è stato creato un acquedotto industriale che recupera e riutilizza le acque reflue.

Nel settore del **recupero e riutilizzo delle acque reflue** G.I.D.A. gestisce:

l'opera di captazione delle acque del fiume Bisenzio in località Mezzana,  
l'impianto di affinamento rete cittadina, Macrolotto II e Montemurlo,  
l'impianto di affinamento Macrolotto I (da febbraio 2015)  
la rete di distribuzione cittadina, Macrolotto II e Montemurlo lunga circa 60 km,  
la rete di distribuzione Macrolotto I lunga circa 15 km (da febbraio 2015),  
l'opera di restituzione delle acque ozonizzate al fiume Bisenzio.

L'**acquedotto industriale** gestito da G.I.D.A. eroga circa 4,0 milioni di metri cubi all'anno di acqua.



# INTRODUZIONE

## VISION

Insieme depuriamo l'acqua  
nel rispetto dell'ambiente, delle persone e delle leggi.

## MISSION

Forniamo ai cittadini e alle industrie della Provincia di Prato servizi ambientali nel settore delle acque di scarico e dei rifiuti liquidi.

Offriamo servizi di recupero e distribuzione delle acque usate, ci occupiamo di svolgere lo smaltimento in proprio di gran parte dei residui di depurazione dei prodotti e forniamo servizi a costi competitivi.

Svolgiamo le nostre attività nel rispetto dell'ambiente e delle normative ambientali e di igiene e sicurezza del lavoro.



# INTRODUZIONE

Tutta l'attività di G.I.D.A. si fonda sui seguenti principi generali:

## 1. UGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi della Società si basa sul principio di eguaglianza dei diritti, indipendentemente dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

## 2. IMPARZIALITA'

La Società si impegna ad agire, nei confronti degli utenti, in modo obiettivo, neutrale e imparziale.

## 3. CONTINUITA'

Viene garantito un servizio continuo e regolare: la Società si impegna a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi dovuti a eventi di forza maggiore, guasti o a lavori di manutenzione.

## 4. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il miglioramento continuo del servizio è un obiettivo primario, che la Società persegue adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più funzionali allo scopo. L'attività è tesa, inoltre, a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure.

## 5. PARTECIPAZIONE

Gli utenti e i clienti hanno diritto ad avere dalla Società tutte le informazioni che li riguardano ed a presentare istanze, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami; tali elementi saranno per la Società ottimi strumenti per migliorare il servizio.

# INTRODUZIONE

## 6. COMUNICAZIONE, CHIAREZZA E TRASPARENZA

La Società promuove una precisa, chiara, completa e tempestiva informazione dei clienti.

La Società pone, inoltre, la massima attenzione all'efficacia e alla semplificazione del linguaggio, anche simbolico, utilizzato per le comunicazioni.

## 7. PRIVACY

Il trattamento dei dati personali dei clienti e degli utenti avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

## 8. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Il personale della Società è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia gli utenti, i clienti, i fornitori ed i portatori di interesse ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

I dipendenti della Società sono altresì tenuti ad identificarsi, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

## 9. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

La Società si prefigge di realizzare un modello di sviluppo ambientale in cui gli obiettivi istituzionali vengano correlati al rispetto della natura, dell'ambiente, del territorio, della salute, dell'igiene e della sicurezza.

La Società si è dotata di un Sistema di gestione qualità e ambiente secondo la normativa UNI EN ISO 9001 e ISO 14001 certificato da organismi indipendenti; inoltre, ha adottato un sistema di gestione ambientale conforme al Regolamento EMAS.

## 10. SOSTENIBILITA' USO DELLA RISORSA

La Società si impegna a gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile.

# I NOSTRI SERVIZI

Il **processo depurativo** base degli impianti gestiti da G.I.D.A. è **biologico a fanghi attivi**. Tuttavia ogni impianto si differenzia dagli altri, oltre che per le dimensioni e la potenzialità, anche per la presenza o meno di alcune specifiche sezioni di trattamento.

## IMPIANTO DI DEPURAZIONE LIQUAMI DI BACIACAVALLO

Il **fulcro del sistema centralizzato di depurazione** è costituito dall'impianto di depurazione di Baciacavallo, ubicato nella parte sud-est della città di Prato, verso il confine col Comune di Poggio a Caiano. Ad esso convergono le vecchie gore Mazzoni, Bresci e Romita, insieme ai collettori in pressione che drenano i due nuovi macrolotti industriali posti a valle. Il primo nucleo dell'impianto risale all'anno 1980.

Nel 1986 la linea di trattamento è stata raddoppiata quasi specularmente. Nel 1992 è stato costruito l'impianto di ozonizzazione per l'abbattimento dei tensioattivi e del colore. Nel 1999 il trattamento terziario di chiariflocculazione è stato raddoppiato e contemporaneamente è stata potenziata e ammodernata la sezione di disidratazione dei fanghi di risulta.

L'impianto nei giorni feriali può trattare sino a 130.000 mc/d, abbattendo sino a 100.000 kg/d di COD e 4.500 kg/d di tensioattivi. Sostanzialmente è costituito da **equalizzazione**, **sedimentazione primaria**, **ossidazione biologica**, **sedimentazione secondaria**, **chiariflocculazione** ed **affinamento finale con ozono**.

La **linea fanghi** è composta da ispessimento a gravità, disidratazione meccanica con centrifughe ed incenerimento dei fanghi.

Quest'ultima sezione comprende un **inceneritore** a piani da 100 t/d, provvisto di post combustione, torre di lavaggio dei fumi ad umido, depolveratore a maniche e analizzatore in continuo delle emissioni. La produzione di fanghi di risulta del processo depurativo può raggiungere i 30.000 t/a al 75 % di umidità.



# I NOSTRI SERVIZI

## IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI CALICE

Il **secondo depuratore** di Prato per dimensioni è quello di Calice (190.000 A.E.), ubicato nella parte ovest del territorio comunale di Prato, al confine col Comune di Agliana e avviato nel 1985. L'impianto è stato adeguato strutturalmente nel 2000 e raddoppiato quasi specularmente nel 2002. Ad esso confluiscono i liquami drenati nella parte ovest della città e quelli provenienti dal vicino Comune di Montemurlo.

L'impianto di depurazione di Calice, nei giorni feriali può trattare sino a 39.000 mc/d, può abbattere fino a 20.000 Kg/d di COD e 1100 kg/d di tensioattivi. Sostanzialmente è costituito da **equalizzazione**, **sedimentazione primaria**, **denitrificazione**, **ossidazione biologica**, **sedimentazione secondaria**, **chiariflocculazione finale**, **filtri a sabbia** ed **ozonizzazione**.

La **linea fanghi** è composta da ispessimento a gravità, disidratazione meccanica con centrifuga. I fanghi di risulta del processo depurativo possono ammontare fino a 10.000 t/a con una umidità variabile compresa tra il 64 e 74%.



# I NOSTRI SERVIZI

## IMPIANTI DI DEPURAZIONE DELLA VAL DI BISENZIO

Con un processo iniziato nel 1997 sono entrati a far parte del sistema anche gli impianti di depurazione dei comuni di **Vaiano**, di **Vernio** e di **Cantagallo**, tutti contraddistinti dall'essere ubicati lungo l'asta del fiume Bisenzio e dal trattare scarichi originati prevalentemente dall'industria tessile. Anche per questi impianti la Società ha provveduto, dove era necessario, all'adeguamento strutturale.

### IMPIANTO DI DEPURAZIONE LIQUAMI DI VAIANO

L'impianto di depurazione liquami di Vaiano (30.000 A.E.), nei giorni feriali tratta mediamente 8.000 mc/d, abbattendo circa di 4.000 Kg/d di COD e poco meno di 150 kg/d di tensioattivi. Sostanzialmente è costituito da **equalizzazione**, **denitrificazione**, **ossidazione biologica**, **sedimentazione secondaria** e **ozonizzazione finale**.

La **linea fanghi** è composta da ispessimento a gravità, digestione aerobica e disidratazione meccanica con centrifuga. I fanghi di risulta del processo depurativo ammontano a circa 2.000 t/a al 18 % di S.S.

### IMPIANTO DI DEPURAZIONE LIQUAMI DI VERNIO

L'impianto di depurazione liquami di Vernio (30.000 A.E.), nei giorni feriali tratta mediamente 7.000 mc/d, abbattendo circa di 4.000 Kg/d di COD e poco meno di 100 kg/d di tensioattivi. Sostanzialmente è costituito da **equalizzazione**, **ossidazione biologica** e **sedimentazione secondaria**. E' inoltre prevista l'installazione di una sezione finale di **filtrazione** per la riduzione dei solidi sospesi. La **linea fanghi** è composta da ispessimento a gravità, digestione aerobica e disidratazione meccanica con nastropressa. I fanghi di risulta del processo depurativo ammontano a circa 1.500 t/a al 20 % di S.S.

### IMPIANTO DI DEPURAZIONE LIQUAMI DI CANTAGALLO

L'impianto di depurazione liquami di Cantagallo (35.000 A.E.), nei giorni feriali tratta mediamente 10.000 mc/d, abbattendo circa di 4.000 Kg/d di COD e poco meno di 100 kg/d di tensioattivi. Sostanzialmente è costituito da **equalizzazione**, **denitrificazione**, **ossidazione biologica**, **sedimentazione secondaria**. La peculiarità di questo impianto è quella di essere **completamente coperto**. E' inoltre prevista l'installazione di una sezione finale seguita da **ozonizzazione** per l'abbattimento del colore. La **linea fanghi** è composta da ispessimento a gravità, digestione aerobica e disidratazione meccanica con centrifuga. I fanghi di risulta del processo depurativo ammontano a circa 1.500 t/a al 20 % di S.S.



# I NOSTRI SERVIZI

## IL RECUPERO E IL RIUTILIZZO DELL'ACQUA USATA

L'approvvigionamento di acqua per usi industriali e civili, effettuato in massima parte dalla falda idrica attraverso i pozzi, ha determinato il progressivo **impoverimento di questa risorsa**, che da sola non è più in grado di soddisfare le esigenze complessive.

G.I.D.A., consapevole di possedere le due principali sorgenti di acqua "riciclabile", ha acquisito un **ruolo determinante** nel recupero ai fini del riutilizzo delle acque reflue.

In questo modo è possibile affrontare tempestivamente la carenza idrica, evitando di dover drammaticamente scegliere, in un prossimo futuro, fra consumi civili e industriali.

G.I.D.A. gestisce gli impianti di affinamento di acqua depurata in funzione presso l'impianto di depurazione di Baciacavallo.

Gli impianti hanno una potenzialità di produzione di 6 milioni di mc di acqua l'anno.

Attualmente vengono prodotti circa 3,00/3,50 milioni di mc all'anno.

La rete di distribuzione di G.I.D.A. si estende per circa 75 km e rifornisce i due Macrolotti industriali, la città di Prato e la zona industriale di Montemurlo.





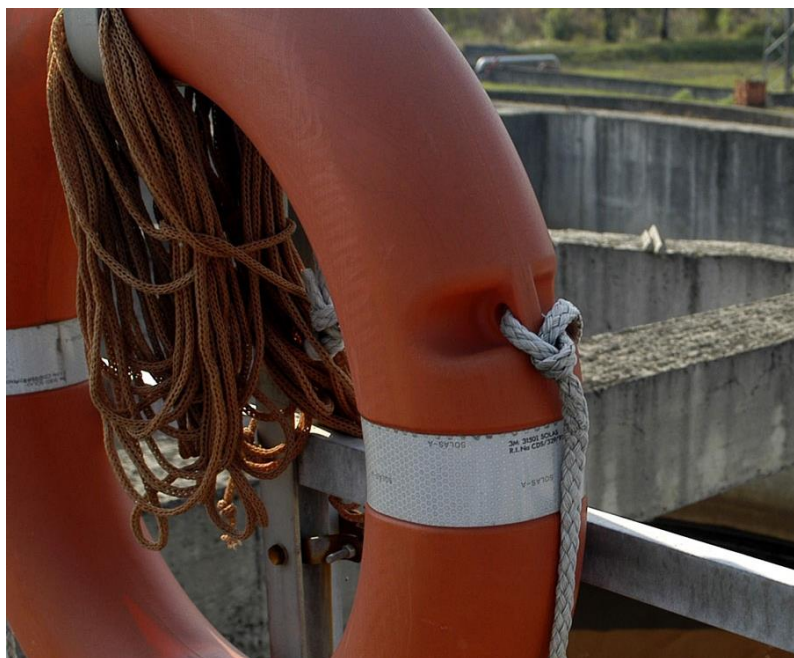
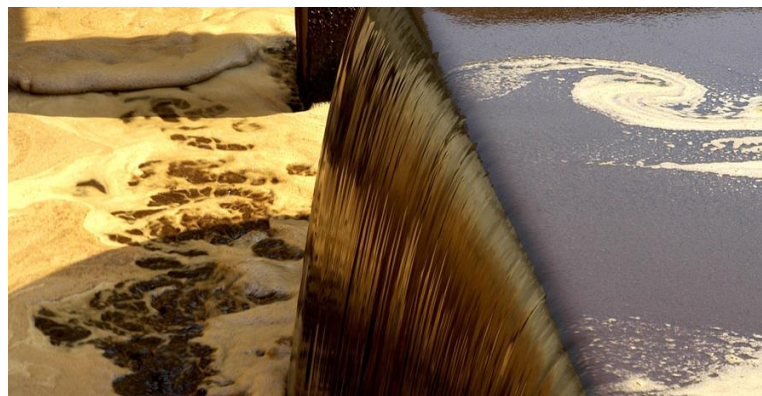
# I NOSTRI SERVIZI

## L'IMPIANTO DI TRATTAMENTO LIQUAMI

L'impianto di trattamento liquami è collocato all'interno dell'Impianto di depurazione di **Calice** ed è attivo dal 1992.

L'impianto è costituito da 2 linee di processo, una dedicata al trattamento dei **fanghi delle fosse settiche** e una al trattamento dei **percolati di discarica**.

L'impianto ha una potenzialità di 6.000 mc/settimana.



# GLI STANDARD DI QUALITA' E GLI INDICATORI

## GLI STANDARD DI QUALITA'

Nell'erogazione dei servizi la Società si impegna a rispettare determinati **livelli di qualità** (o standard) che possono essere generali o specifici.

Per **standard specifico** si intende il livello di qualità riferito alla singola prestazione.

Per **standard generale** si intende il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni.

Per tenere sotto controllo e migliorare l'organizzazione dell'azienda G.I.D.A. ha implementato il Sistema di Gestione, il cui sviluppo e risultati vengono monitorati attraverso una serie di **indicatori** che riguardano sia **i rapporti con la clientela**, sia **i propri processi** in generale, in modo da avere una visione oggettiva della qualità dei propri servizi.





# GLI STANDARD DI QUALITA' E GLI INDICATORI

| INDICATORE                                                                               | TIPOLOGIA STANDARD | LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| Tempo preventivazione allacciamenti idrici con sopralluogo (Acquedotto Industriale)      | Specifico          | 30 gg                             |
| Tempo allacciamento acquedotto (Acquedotto Industriale)                                  | Specifico          | 30 gg                             |
| Tempo attivazione fornitura (Acquedotto Industriale)                                     | Specifico          | 3 gg                              |
| Tempo massimo di verifica del contatore in loco (Acquedotto Industriale)                 | Specifico          | 5 gg                              |
| Tempo massimo sostituzione contatore guasto/non funzionante (Acquedotto Industriale)     | Specifico          | 7 gg                              |
| Tempo massimo verifica livello di pressione (Acquedotto Industriale)                     | Specifico          | 5 gg                              |
| Tempo massimo comunicazione esito verifica livello di pressione (Acquedotto Industriale) | Specifico          | ≤ 10 gg lavorativi dalla verifica |

# GLI STANDARD DI QUALITA' E GLI INDICATORI

| INDICATORE                                                             | TIPOLOGIA STANDARD | LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO                                     |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Fascia di puntualità per appuntamenti concordati                       | Generale           | 1 h                                                               |
| Tempo massimo appuntamento concordato                                  | Generale           | 5 gg                                                              |
| Reclami: tempo massimo di risposta                                     | Generale           | 30 gg                                                             |
| Richieste scritte: tempo massimo di risposta                           | Generale           | 30 gg                                                             |
| Richieste scritte rettifica di fatturazione: tempo massimo di risposta | Generale           | 30 gg                                                             |
| Rettifiche di fatturazione: tempo massimo riaccredito utente           | Generale           | 90 gg                                                             |
| Errata chiusura per morosità                                           | Generale           | 20 gg per messa in mora                                           |
| Tempo disdetta appuntamenti                                            | Generale           | ≥ 24 h per la disdetta                                            |
| Tempo massimo intervento situazioni pericolo (pronto intervento)       | Generale           | ≤ 3 h (per chiamate utenti)                                       |
| Tempo massimo emissione fattura                                        | Generale           | ≤ 45 gg dall'ultimo giorno del periodo di riferimento di addebito |
| Periodicità fatturazione (Depurazione Industriale e Civile)            | Specifico          | 30 gg Depurazione Ind.<br>180 gg Depurazione Civ.                 |
| Periodicità fatturazione (Acquedotto Industriale)                      | Specifico          | 90 gg                                                             |
| Periodicità fatturazione (Trattamento Rifiuti e fosse settiche)        | Specifico          | 30 gg                                                             |

# GLI STANDARD DI QUALITA' E GLI INDICATORI



## GLI STANDARD DI PROCESSO

Allo scopo di monitorare i propri processi in modo sistematico, G.I.D.A. S.p.A ha stabilito alcuni indicatori specifici (o standard) **legati al processo**.

Gli **indicatori (standard) di processo** riguardano i principali output dell'azienda e consentono di monitorare gli andamenti legati: al servizio di erogazione di acqua industriale; all'efficienza del complesso dei processi di depurazione; al numero dei superamenti dei valori limite di processo; alla produzione dei fanghi di depurazione.

I seguenti indicatori si basano, per quanto applicabile, sulla delibera n. 917/2017 dell'autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico e riguardano la Regolazione della Qualità Tecnica del servizio di depurazione e di distribuzione di acqua industriale.

### **Indicatori continuità del servizio**

S1 Durata Massima Interventi di interruzione programmata

S3 Tempo di preavviso minimo per interruzioni programmate

### **Indicatori M1 Perdite Idriche**

M1a perdite in rete lineari in mc/Km/d

M1b perdite in rete in %

### **Indicatore M2 Interruzioni del servizio**

M2 Interventi di interruzione non programmata < 6 h

### **Indicatori M3 Qualità dell'acqua erogata**

M3b Tasso campioni Non Conformi

M3c Tasso Parametri Non Conformi

### **Indicatore M5 smaltimento fanghi in discarica**

M5 % smaltimento fanghi c/o discarica

### **Indicatore M6 Qualità dell'acqua depurata**

M6 Tasso superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata

# GLI STANDARD DI QUALITA' E GLI INDICATORI

| INDICATORE                                                   | TIPOLOGIA STANDARD | LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO  | ULTIMO SEMESTRE (GEN-GIU) (2022) | ULTIMO ANNO SOLARE (2021)        | MEDIA ULTIMO TRIENNIO            |
|--------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Continuità del servizio distribuzione Acquedotto Industriale | Specifico          | S1 < 24 h<br>S3 > 48 h         | Nessuna interruzione programmata | Nessuna interruzione programmata | Nessuna interruzione programmata |
| Perdite Idriche                                              | Specifico          | M1a < 15 mc/Km/d<br>M1b < 10 % | M1a = 19**<br>M1b = 14 %**       | M1a = 7,0<br>M1b = 10 %          | M1a = 9,9<br>M1b = 8,3 %         |
| Ore interruzione (o erogazione P < 3 Bar)                    | Specifico          | M2 < 6 h                       | M2 = 3 h                         | M2 = 0 h                         | M2 = 2 h                         |
| Qualità Acqua Erogata                                        | Specifico          | M3b < 0,5%<br>M3c < 0,1%       | M3b = 0 %<br>M3c = 0 %           | M3b = 0 %<br>M3c = 0 %           | M3b = 0 %<br>M3c = 0 %           |
| Smaltimento Fanghi                                           | Specifico          | M5 < 15 %                      | M5 = 35 %*                       | M5 = 31 %*                       | M5 = 36 %*                       |
| Qualità Acqua Depurata                                       | Specifico          | M6 < 1%                        | M6 = 0%                          | M6 = 0%                          | M6 = 0%                          |

- \* Il superamento dell'indicatore è stato dovuto al fermo dell'impianto smaltimento fanghi per rifacimento della camera combustione avvenuto tra settembre 2019 e settembre 2020 ed alla crescente difficoltà di reperire sul territorio Nazionale impianti non afferenti a discarica per il fango non incenerito.
- \*\* in corso di verifica

# I RAPPORTI CON I CLIENTI

Un rapporto con i clienti, con gli utenti, con i fornitori e con i portatori di interesse improntato sulla **trasparenza**, sulla **correttezza**, sull'**informazione** e sull'**ascolto** permette alla Società di migliorare progressivamente i propri servizi.

In una ottica di trasparenza la Direzione si impegna a far sì che le informazioni in uscita dall'azienda siano veritiere e verificabili in qualsiasi momento. Il Sistema di Gestione adottato dalla Società assicura infatti che siano comunicate alle parti interessate le informazioni necessarie per comprendere gli effetti sull'ambiente delle attività dell'impresa e viene perseguito un **dialogo aperto** con il pubblico.

A tale scopo, G.I.D.A. si avvale di:

- **sito internet**
- opuscoli e **materiale informativo**
- organizzazione di/partecipazione a **eventi**
- **seminari tematici** in collaborazione con altri enti
- **stampa e media** locali

Inoltre, G.I.D.A. promuove iniziative di informazione e **sensibilizzazione ambientale**, quali:

- **incontri** con la cittadinanza
- **incontri** presso le scuole
- **visite** di gruppi scolastici

## IL SITO INTERNET

Le principali informazioni sulla Società sono presenti sul sito internet **[www.gida-spa.it](http://www.gida-spa.it)**.

Inoltre, dal sito internet è possibile **scaricare i documenti** relativi alla Dichiarazione Ambientale, ai certificati ambientali, alle autorizzazioni, al Regolamento e al Modello Organizzazione e Sviluppo.



# I RAPPORTI CON I CLIENTI

La Direzione di G.I.D.A. considera prioritario, sopra qualsiasi altro elemento, l'obiettivo della **soddisfazione delle parti interessate**, verso le quali viene rivolta continua e costante attenzione.

Con cadenza periodica biennale sono effettuate rilevazioni del grado di soddisfazione dell'utenza al fine di monitorare l'applicazione della carta dei servizi e migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.



# I RAPPORTI CON I CLIENTI



Gli utenti e i clienti e le parti interessate hanno diritto a richiedere **informazioni**, presentare **esposti**, **prescrizioni** e **istanze**, formulare **osservazioni** e **suggerimenti** e inoltrare **segnalazioni** e **reclami**; tali elementi saranno per la Società ottimi strumenti per migliorare il servizio.

Le segnalazioni dei reclami sono registrate da G.I.D.A. SpA in un apposito archivio informatico e sono tenute in considerazione durante il riesame annuale al fine di migliorare il livello di servizio.