

Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale Monza e Brianza



# Carta dei servizi

**Approvata con Delibera n. 36 del 21/12/2022**

## Sommario

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1.- LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI</b>   | <b>3</b>  |
| 1.1 A cosa serve?  | 3         |
| 1.2 Come è fatta?  | 3         |
| 1.3 Dove la trovi?   | 3         |
| <b>2.- MISSION E VALORI</b>  | <b>4</b>  |
| 2.1 La nostra mission  | 4         |
| 2.2 I nostri valori  | 5         |
| <b>3.- COME ORIENTARSI TRA I SERVIZI: LE MAPPE DI ACCESSO E LA SCHEDA SERVIZIO</b> | <b>6</b>  |
| 3.1 La mappa di accesso ai servizi   | 6         |
| 3.2 La scheda servizio   | 6         |
| <b>4.- SERVIZI DESTINATI ALLA PROVINCIA DI MONZA BRIANZA</b>                       | <b>7</b>  |
| <b>5.- SERVIZI DESTINATI ALLE IMPRESE</b>  | <b>12</b> |
| <b>6.- SERVIZI DESTINATI AI COMUNI</b>   | <b>27</b> |
| <b>7.- SERVIZI DESTINATI AL GESTORE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII)</b>        | <b>31</b> |
| <b>8.- SERVIZI DESTINATI AD ARERA</b>  | <b>39</b> |
| <b>9.- SERVIZI DESTINATI ALLA REGIONE LOMBARDIA</b>                                | <b>42</b> |
| <b>10.- SERVIZI DESTINATI AGLI ENTI FINANZIATORI</b>                               | <b>44</b> |
| <b>11.- COME TUTELIAMO I VOSTRI DIRITTI?</b>                                       | <b>45</b> |
| 11.1 Tutela della privacy  | 45        |
| 11.2 Reclami, suggerimenti ed altri strumenti di tutela                            | 45        |

## 1.- La nostra Carta dei servizi

### 1.1 A cosa serve?

La **Carta dei servizi** rappresenta un vero e proprio **patto tra l'Azienda e i suoi utenti**, mediante il quale:

L'Azienda deve:

- illustrare finalità, caratteristiche, modalità di accesso ai servizi e modalità di compartecipazione ai costi da parte dell'utenza;
- garantire alcuni standard di qualità significativi relativi ai servizi erogati;
- prevedere forme di tutela per gli utenti che ricevono prestazioni non coerenti con gli standard di qualità dichiarati;

L'Utente può:

- partecipare all'individuazione degli standard di qualità;
- conoscerli e verificarne il rispetto;
- ottenere forme di risarcimento in caso di scostamento dagli standard dichiarati dall'Azienda;
- fornire reclami, commenti, idee e suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi.

Attraverso la Carta dei servizi, l'Azienda intende non solo informare, ma desidera **coinvolgere gli utenti nella verifica del rispetto degli standard** di qualità garantiti e **nella valutazione della loro soddisfazione** in merito ai servizi offerti.

### 1.2 Come è fatta?

La presente Carta dei servizi può essere suddivisa in 3 parti ideali:

- una prima parte (capp. 1 e 2) utile a presentare la Carta e l'Azienda stessa, con particolare riferimento alla sua mission e ai suoi valori;
- una seconda parte (cap. 3) che fornisce il quadro metodologico della Carta, chiarendo i significati di mappa di accesso al servizio e scheda servizio;
- una terza parte (capp. da 4 a 10) che approfondisce, per ciascuna tipologia di stakeholder, la specifica mappa di accesso e le relative schede servizio.

### 1.3 Dove la trovi?

La Carta dei servizi può essere consultata e scaricata dal **sito internet** dell'Azienda, in "*Amministrazione trasparente*" nella sotto-sezione "*Servizi erogati*", nella pagina "*Carta dei servizi e standard di qualità*", disponibile al link:

<https://atomonzabrianza.it/sezioni-trasparenza/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit/>

## 2.- Mission e valori

### 2.1 La nostra mission

ATO Monza e Brianza è una azienda speciale, soggetta all'indirizzo e controllo della Provincia di Monza e della Brianza, ai sensi della normativa vigente e dello Statuto e svolge le funzioni previste dalla L.R. 26/2003 e s.m.i., dalle normative di riferimento sul ciclo idrico integrato e dal relativo contratto di servizio, con la precisazione di cui all'art. 1 comma 3.

Più precisamente, l'art. 4 dello Statuto così come modificato ed integrato dal Consiglio provinciale con Delibera n. 25 del 17/12/2019, le funzioni dell'ATO-MB sono:

- l'individuazione e l'attuazione delle politiche e delle strategie volte a organizzare e attuare il servizio idrico integrato per il conseguimento degli obiettivi previsti dalla L.R. 26/2003 e s.m.i. e dalle normative europee e statali inclusi la scelta del modello gestionale e l'affidamento della gestione del servizio idrico integrato (art. 48, comma 2, lettera a) l.r. 26/2003 e s.m.i.);

- l'approvazione e l'aggiornamento del Piano d'Ambito di cui all'art. 149 del d.lgs. 152/2006 e s.m.i. e dei relativi oneri finanziari (art. 48, comma 2 lettera b) l.r. 26/2003); la definizione dei contenuti dei contratti di servizio che regolano i rapporti tra l'ente responsabile dell'ATO e i soggetti cui compete la gestione del servizio idrico integrato (art. 48, comma 2 lettera d) l.r. 26/2003 e s.m.i.);

- la determinazione della tariffa di base del sistema idrico integrato ai sensi dell'art. 152, comma 4 del d.lgs. 152/2006 e la definizione delle modalità di riparto tra gli eventuali soggetti interessati (art. 48, comma 2 lettera e) l.r. 26/2003 e s.m.i.);

- la vigilanza sulle attività poste in essere dal soggetto cui compete la gestione del servizio idrico, nonché il controllo del rispetto del contratto di servizio, anche nell'interesse dell'utente e, limitatamente ai casi di accordo tra l'ente responsabile dell'ATO e la società patrimoniale di cui all'art. 49, comma 3, il controllo delle attività svolte dalla società, per garantire la salvaguardia dell'integrità delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali (art. 48, comma 2, lettera f) l.r. 26/2003 e s.m.i.);

- la definizione delle modalità di raccordo e di coordinamento con gli ambiti territoriali limitrofi anche di altre regioni (art. 48, comma 2, lettera g) l.r. 26/2003 e s.m.i.);

- l'individuazione degli agglomerati di cui all'art. 74, comma 1, lettera n) del d.lgs. 152/2006 (art. 48, comma 2, lettera h) l.r. 26/2003 e s.m.i.);

- il rilascio degli allegati tecnici per l'esercizio dello scarico in pubblica fognatura confluenti nelle Autorizzazioni Uniche Ambientali in ossequio al combinato disposto del d.lgs. 152/2006 e s.m.-i. e del D.P.R. n. 59/2013 e la tenuta della relativa banca dati in conformità agli standard definiti dalla Regione, nonché i pareri di valenza ambientali prescritti dalla normativa vigente (art. 48, comma 2, lettera i) l.r. 26/2003 e s.m.i.);

- la dichiarazione di pubblica utilità e l'emanazione di tutti gli atti del procedimento espropriativo per la realizzazione delle opere infrastrutturali relative al servizio idrico integrato, secondo le procedure di cui al D.P.R. n. 327/2001, qualora entro sei mesi dalla richiesta da parte del gestore non siano state avviate tali procedure dall'autorità competente, o la stessa non abbia fornito motivato diniego (art. 48, comma 2, lettera j) l.r. 26/2003 e s.m.i.).

In sintesi, quindi, **la mission dell'ATO è quella di dare attuazione alle politiche di organizzazione del servizio idrico integrato (ivi compresa la programmazione delle infrastrutture), così come definite dalla Provincia di Monza e Brianza, di cui l'ATO costituisce ente strumentale.**

### 2.2 I nostri valori

I principi generali di erogazione dei servizi pubblici, definiti nella D.P.C.M. 27/1/1994, sono quelli riportati nella seguente tabella.

| <b>Principio</b>               | <b>Descrizione</b>  |
|--------------------------------|---|
| <i>Eguaglianza</i>             | L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.  |
| <i>Imparzialità</i>            | I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.   |
| <i>Continuità</i>              | L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.  |
| <i>Diritto di scelta</i>       | Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.  |
| <i>Partecipazione</i>          | La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.<br>L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.<br>L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.<br>I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo. |
| <i>Efficienza ed efficacia</i> | Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.   |

L'Ufficio d'Ambito, nel perseguimento della propria mission, adotta una programmazione basata sull'utilizzo delle risorse disponibili operando nel rispetto dei vincoli di bilancio e sviluppa detto processo puntando sul principio della condivisione e del massimo coinvolgimento di tutti gli operatori, avviando gradualmente un sistema di verifica e revisione continua della tipologia, quantità e qualità dei procedimenti svolti per mezzo di adeguati applicativi informatici in continua evoluzione ed aggiornamento.

Nello svolgimento della propria azione amministrativa è garantito il rispetto dei seguenti valori:

- coerenza;
- equità;
- trasparenza;
- partecipazione e condivisione.

| <b>Valori</b>                        | <b>Descrizione</b>  |
|--------------------------------------|---|
| <i>Coerenza</i>                      | ... tra l'azione amministrativa e i bisogni che emergono dalla collettività ed agli operatori   |
| <i>Equità</i>                        | ... nel garantire l'erogazione dei servizi a tutti i cittadini secondo un principio di equità e solidarietà per le fasce più deboli   |
| <i>Trasparenza</i>                   | ... orientando l'attività dell'ente con un'informazione al cittadino continua e costante utilizzando strumenti efficaci e comprensibili che contribuiscano a promuovere il senso di appartenenza al territorio ed alla comunità |
| <i>Partecipazione e condivisione</i> | ... migliorando e potenziando gli strumenti programmatici già in uso nell'ottica di attivare un processo di miglioramento continuo dei servizi erogati e di monitoraggio della qualità percepita da gestori e utenti.           |

### 3.- Come orientarsi tra i servizi: le mappe di accesso e la scheda servizio

Nelle pagine seguenti sono descritte le principali caratteristiche dei servizi erogati dall'Azienda, classificati per tipologia di stakeholder di riferimento. A tal fine, si utilizzano due strumenti:

- la mappa di accesso ai servizi;

- la scheda servizio.

### 3.1 La mappa di accesso ai servizi








La mappa di accesso identifica, per ciascun stakeholder, il quadro sinottico dei suoi bisogni e i servizi/procedimenti, posti a presidio degli stessi.

| Stakeholder | Bisogno | Servizio/Procedimento |
|-------------|---------|-----------------------|
| ...         | ...     | ...                   |

Attraverso la mappa, ciascun stakeholder potrà orientarsi all'interno della gamma di servizi offerti dall'Azienda, individuando le alternative più adeguate a soddisfare i propri bisogni.

### 3.2 La scheda servizio

La scheda servizio permette una lettura sistemica delle caratteristiche dello stesso, chiarendone contenuti, modalità di accesso, referenti organizzativi dell'Azienda, documenti richiesti, procedura da seguire, eventuale costo e disponibilità online.

| Servizio erogato/procedimento   |                             |     |
|---|-----------------------------|-----|
|   | <b>A chi è rivolto?</b>     | ... |
|  | <b>Come si accede?</b>      | ... |
|  | <b>Dove lo ottengo?</b>     | ... |
|  | <b>Documenti richiesti?</b> | ... |
|  | <b>Di cosa si tratta?</b>   | ... |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | ... |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | ... |

Di seguito, per ciascuno dei destinatari dei servizi di ATO (Provincia di Monza Brianza, imprese, Comuni, Gestore del Servizio Idrico Integrato (SII), ARERA, Regione Lombardia, enti finanziatori) saranno riportate le mappe di accesso e le relative schede servizio.

## 4.- Servizi destinati alla Provincia di Monza Brianza








Per poter analizzare in modo completo i servizi rivolti al presente stakeholder, si riporta la seguente mappa di accesso.

| Stakeholder  | Bisogno   | Servizio/Procedimento   |
|--------------|---|---|
| Provincia MB | Tempestiva emissione del parere da parte di ATO | Autorizzazione Integrata Ambientale - parere (AIA - endoprocedimento, la Provincia rilascia l'autorizzazione) |

|  |   |
|--|---|
|  | Provvedimento autorizzatorio unico regionale - parere (PAUR - art. 27 bis del D.Lgs. 152/06) - endoprocedimento, la Provincia rilascia l'autorizzazione   |
| Tempestiva emissione dell'Allegato Tecnico da parte di ATO | Autorizzazione Unica Ambientale - Allegato tecnico titolo scarico in PF - rilascio o modifica (AUA - endoprocedimento, la Provincia rilascia l'autorizzazione)  |
|  | Autorizzazione Unica Rifiuti - Allegato tecnico scarico in PF - rilascio o modifica (art. 208 del D.Lgs. 152/06 - endoprocedimento, la Provincia rilascia l'autorizzazione)   |
|  | Autorizzazione a costruzione ed esercizio di impianti di produzione di EE alimentati da fonti rinnovabili (D.Lgs. 387/03) o convenzionali (D.Lgs. 115/08) - Allegato Tecnico titolo scarico in PF - rilascio o modifica - endoprocedimento, la Provincia rilascia l'autorizzazione) |








Per ciascuno dei suddetti servizi, viene ora presentata la sua scheda di riferimento.

\*\*\*

| <b>Autorizzazione Integrata Ambientale - parere (AIA - endoprocedimento, la Provincia rilascia l'autorizzazione)</b> |                             |  |
|--|-----------------------------|--|
|                                     | <b>A chi è rivolto?</b>     | Provincia, nell'ambito del procedimento di Autorizzazione Integrata Ambientale (rilascio, riesame, modifica)   |
|                                     | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta di espressione di parere   |
|                                     | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni   |
|                                     | <b>Documenti richiesti?</b> | -  |
|                                     | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Nell'ambito del procedimento finalizzato al rilascio/rinnovo/modifica di AIA, la Provincia, autorità competente, coinvolge l'Ufficio d'Ambito e, alla conclusione dell'iter, lo stesso è tenuto ad esprimere il proprio parere tecnico |
|                                     | <b>Quanto costa?</b>        | Oneri istruttori di 150,00 € a carico della Provincia  |
|                                     | <b>È fruibile on line?</b>  | -  |

| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>   |
|-------------------------------|---|
| <i>Qualità – Tempestività</i> | Emissione del parere entro i termini indicati dall'autorità competente. |








\*\*\*

| <b>Provvedimento autorizzatorio unico regionale - parere (PAUR - art. 27 bis del D.Lgs. 152/06) - endoprocedimento, la Provincia rilascia l'autorizzazione</b> |                             |   |
|--|-----------------------------|---|
|   | <b>A chi è rivolto?</b>     | Provincia, nell'ambito del procedimento di Provvedimento Autorizzatorio Unico Regionale (qualora di competenza provinciale)                                     |
|   | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta di espressione di parere  |
|   | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni  |
|   | <b>Documenti richiesti?</b> | -   |
|   | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Nell'ambito del procedimento la Provincia coinvolge l'Ufficio d'Ambito e, alla conclusione dell'iter, lo stesso è tenuto ad esprimere il proprio parere tecnico |
|   | <b>Quanto costa?</b>        | Oneri istruttori di 100,00 €  |
|   | <b>È fruibile on line?</b>  | -   |

| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>   |
|-------------------------------|---|
| <i>Qualità – Tempestività</i> | Emissione del parere entro i termini indicati dall'autorità competente. |








\*\*\*



| <b>Autorizzazione Unica Ambientale - Allegato tecnico titolo scarico in PF - rilascio o modifica (AUA - endoprocedimento, la Provincia rilascia l'autorizzazione)</b> |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|    | <b>A chi è rivolto?</b>     | Provincia, nell'ambito del procedimento di Autorizzazione Unica Ambientale   |
|    | <b>Come si accede?</b>      | Trasmissione da parte del SUAP della presentazione dell'istanza di AUA (rilascio/rinnovo/modifica) dell'Impresa, che attiva il procedimento con il coinvolgimento dell'Ufficio d'Ambito  |
|    | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni   |
|    | <b>Documenti richiesti?</b> | Compilazione, da parte dell'Impresa, della modulistica sul portale adottato dal SUAP di riferimento (MUTA, Impresa in un giorno, etc.)   |
|    | <b>Di cosa si tratta?</b>   | A seguito della richiesta del titolo "Scarichi in Pubblica Fognatura" per reflui industriali e/o meteorici soggetti a R.R.4/06, che comporti il rilascio del titolo autorizzativo agli scarichi in pubblica fognatura: alla conclusione dell'iter istruttorio (in caso di conclusione positiva), acquisito il parere del Gestore SII, l'ATO emette il proprio Allegato Tecnico e lo trasmette all'autorità competente per l'AUA, Provincia (previa verifica del versamento degli oneri istruttori)               |
|   | <b>Quanto costa?</b>        | Oneri istruttori a carico del richiedente dell'AUA in base alla casistica, indicati al seguente link:<br><a href="https://atomonzabrianza.it/servizi/pagamenti-oneri-istruttori/">https://atomonzabrianza.it/servizi/pagamenti-oneri-istruttori/</a> , da versare tramite il sistema PagoPa accessibile al seguente link:<br><a href="https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1">https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1</a> |
|    | <b>È fruibile on line?</b>  | -  |








| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>  |
|-------------------------------|--|
| <i>Qualità – Tempestività</i> | Emissione dell'Allegato Tecnico entro i termini indicati dall'autorità competente. |

\*\*\*

| <b>Autorizzazione Unica Rifiuti - Allegato tecnico scarico in PF - rilascio o modifica (art. 208 del D.Lgs. 152/06 - endoprocedimento, la Provincia rilascia l'autorizzazione)</b> |                             |  |
|--|-----------------------------|--|
|   | <b>A chi è rivolto?</b>     | Provincia, nell'ambito del procedimento di Autorizzazione Unica Ambientale   |
|   | <b>Come si accede?</b>      | Notifica dal portale Procedimenti di Regione Lombardia del coinvolgimento nell'istanza di Autorizzazione Unica ai sensi dell'art.208 del D.Lgs 152/06 (rilascio/rinnovo/modifica)  |
|   | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni   |
|   | <b>Documenti richiesti?</b> | Compilazione da parte dell'Impresa della modulistica sul portale Procedimenti di Regione Lombardia   |
|   | <b>Di cosa si tratta?</b>   | A seguito della richiesta del titolo “Scarichi in Pubblica Fognatura” per reflui industriali e/o meteorici soggetti a R.R.4/06, che comporti il rilascio del titolo autorizzativo agli scarichi in pubblica fognatura: alla conclusione dell'iter istruttorio (in caso di conclusione positiva), acquisito il parere del Gestore SII, l'ATO emette il proprio Allegato Tecnico e lo trasmette all'autorità competente per l'AUA, Provincia (previa verifica del versamento degli oneri istruttori) |
|   | <b>Quanto costa?</b>        | Oneri istruttori a carico del richiedente dell'autorizzazione di 150,00 €, da versare tramite il sistema PagoPa accessibile al seguente link:<br><a href="https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1">https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1</a>   |
|   | <b>È fruibile on line?</b>  | -  |

| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>  |
|-------------------------------|--|
| <i>Qualità – Tempestività</i> | Emissione dell'Allegato Tecnico entro i termini indicati dall'autorità competente. |

\*\*\*

| <b>Autorizzazione a costruzione ed esercizio di impianti di produzione di EE alimentati da fonti rinnovabili (D.Lgs. 387/03) o convenzionali (D.Lgs. 115/08) - Allegato Tecnico titolo scarico in PF - rilascio o modifica - endoprocedimento, la Provincia rilascia l'autorizzazione)</b> |                             |  |
|--|-----------------------------|--|
|   | <b>A chi è rivolto?</b>     | Provincia, nell'ambito del procedimento di Autorizzazione  |
|   | <b>Come si accede?</b>      | Trasmissione da parte del SUAP della presentazione dell'istanza da parte dell'Impresa, che attiva il procedimento con il coinvolgimento dell'Ufficio d'Ambito  |
|   | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni   |
|   | <b>Documenti richiesti?</b> | Compilazione, da parte dell'Impresa, della modulistica sul portale adottato dal SUAP di riferimento (MUTA, Impresa in un giorno, etc)  |
|   | <b>Di cosa si tratta?</b>   | A seguito della richiesta del titolo "Scarichi in Pubblica Fognatura" per reflui industriali e/o meteorici soggetti a R.R.4/06, che comporti il rilascio del titolo autorizzativo agli scarichi in pubblica fognatura: alla conclusione dell'iter istruttorio (in caso di conclusione positiva), acquisito il parere del Gestore SII, l'ATO emette il proprio Allegato Tecnico e lo trasmette all'autorità competente per l'AUA, Provincia (previa verifica del versamento degli oneri istruttori) |
|   | <b>Quanto costa?</b>        | Oneri istruttori a carico del richiedente dell'autorizzazione di 150,00 €, da versare tramite il sistema PagoPa accessibile al seguente link:<br><a href="https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1">https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1</a>   |
|   | <b>È fruibile on line?</b>  | -  |

| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>  |
|-------------------------------|--|
| <i>Qualità – Tempestività</i> | Emissione dell'Allegato Tecnico entro i termini indicati dall'autorità competente. |

\*\*\*








## 5.- Servizi destinati alle imprese

Per poter analizzare in modo completo i servizi rivolti al presente stakeholder, si riporta la seguente mappa di accesso.

| Stakeholder | Bisogno   | Servizio/Procedimento  |
|-------------|---|--|
| Imprese     | Tempestiva emissione della dichiarazione di assimilazione delle acque industriali alle acque reflue domestiche e supporto nel procedimento amministrativo                 | Dichiarazione di assimilazione delle acque industriali alle acque reflue domestiche (procedimento completo - atto)   |
|             | Tempestiva emissione della dichiarazione di assimilazione delle acque industriali alle acque reflue domestiche e supporto nella compilazione della modulistica necessaria |  |
|             | Assimilazione delle acque reflue industriali alle acque reflue domestiche   | Presa d'atto della comunicazione di assimilazione delle acque reflue industriali alle acque reflue domestiche (procedimento completo - presa d'atto)       |
|             | Tempestiva emissione della voltura della dichiarazione di assimilazione delle acque industriali alle acque reflue domestiche e supporto nel procedimento amministrativo   | Voltura della dichiarazione di assimilazione delle acque industriali alle acque reflue domestiche (procedimento completo - atto)                           |
|             | Tempestiva emissione della voltura della comunicazione di assimilazione delle acque industriali alle acque reflue domestiche e supporto nel procedimento amministrativo   | Voltura della comunicazione di assimilazione delle acque reflue industriali (procedimento completo - presa d'atto)   |
|             | Tempestiva emissione dell'autorizzazione/modifica dell'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura e supporto nel procedimento amministrativo                       | Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per le imprese (ex art. 124 del D.Lgs. 152/06 - procedimento completo - atto)                            |
|             | Tempestiva emissione della voltura dell'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura e supporto nel procedimento amministrativo                                      | Voltura dell'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per le imprese  |
|             | Tempestiva trasmissione della documentazione richiesta  | Accesso agli atti dei procedimenti autorizzatori   |
|             | Equità di trattamento e trasparenza sulle modalità di scelta del campione nel PDC   | Redazione del Programma dei controlli annuale, con scelta delle categorie tra cui estrarre il campione in base a quanto previsto dal RR 6/19               |
|             | Equità di trattamento e trasparenza delle modalità di svolgimento delle attività di controllo e della conseguente redazione del verbale di sopralluogo                    | Controlli degli adempimenti prescritti in materia di autorizzazioni allo scarico in fognatura, attraverso verifiche documentali e/o in sede di sopralluogo |
|             | Chiarezza su verbale di accertamento, contestazione amministrativa e/o diffida e sulla risoluzione dell'illecito  | Audizione a seguito di notifica del verbale di accertamento/diffida, come previsto dalla Legge 689/81  |
|             | Tempestivo riscontro sulle modalità di ottemperare a quanto scritto nel verbale di accertamento/rientro dalla diffida   |  |
|             | Trasparenza ed equità nel calcolo delle ingiunzioni di pagamento  | Emissione ordinanza di ingiunzione di pagamento e atti conseguenti   |
|             | Trasparenza ed equità nelle esazioni delle ingiunzioni di pagamento   | Riscossione delle sanzioni   |
|             | Tempestiva trasmissione della documentazione richiesta  | Accesso agli atti dei procedimenti relativi a controlli e sanzioni   |








Per ciascuno dei suddetti servizi, viene ora presentata la sua scheda di riferimento.

\*\*\*

| <b>Dichiarazione di assimilazione delle acque industriali alle acque reflue domestiche</b> |                             |  |
|--|-----------------------------|--|
|           | <b>A chi è rivolto?</b>     | Imprese che intendano attivare uno scarico in pubblica fognatura di acque reflue industriali il cui contenuto inquinante, prima di ogni trattamento depurativo, sia esprimibile mediante i parametri della tabella 2 dell'allegato B del Regolamento Regionale 6/2019 e risulti inferiore ai corrispondenti valori limite indicati nella stessa  |
|           | <b>Come si accede?</b>      | Istanza di parte   |
|           | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni   |
|           | <b>Documenti richiesti?</b> | Modulistica con i relativi allegati, pubblicata sul sito internet istituzionale al seguente link<br><a href="https://atomonzabrianza.it/documenti/assimilazione-ad-acque-reflue-domestiche/">https://atomonzabrianza.it/documenti/assimilazione-ad-acque-reflue-domestiche/</a>  |
|         | <b>Di cosa si tratta?</b>   | <p>Procedimento finalizzato ad assimilare le acque reflue industriali a quelle domestiche, mediante procedure più semplificate per l'impresa. La richiesta di assimilazione, in marca da bollo del valore corrente, dovrà essere presentata presso il SUAP del Comune di competenza o in alternativa trasmessa in modalità telematica via PEC all'Ufficio d'Ambito Territoriale di Monza e Brianza e per conoscenza al Gestore del Servizio Idrico Integrato Brianzacque unitamente agli allegati necessari elencati nella modulistica.</p> <p>L'Ufficio d'Ambito si pronuncia entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini in caso di richiesta di documentazione integrativa; in caso di esito favorevole dell'istruttoria, entro tale termine l'Ufficio d'Ambito provvederà a richiedere il versamento dell'imposta di bollo (se dovuta) secondo le indicazioni di legge. Verificato l'assolvimento dell'imposta di bollo, lo scrivente Ufficio provvederà a notificare via PEC la dichiarazione di assimilabilità ed alla pubblicazione della stessa sull'Albo Pretorio.</p> |
|         | <b>Quanto costa?</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oneri istruttori di 75,00 €, da versare tramite il sistema PagoPa accessibile al seguente link:<br/><a href="https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1">https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1</a></li> <li>• n.1 marca da bollo del valore corrente (attualmente 16,00€) in occasione della presentazione dell'istanza</li> <li>• n.1 marca da bollo del valore corrente (attualmente 16,00€) per il rilascio dell'atto utilizzando l'apposito modello, scaricabile dal sito internet istituzionale al seguente link:<br/><a href="https://atomonzabrianza.it/documenti/assolvimento-imposta-di-bollo/">https://atomonzabrianza.it/documenti/assolvimento-imposta-di-bollo/</a></li> </ul>  |
|         | <b>È fruibile on line?</b>  | È previsto l'accesso telematico nel corso del 2023   |
| <b>Tipologia di standard</b>   |                             | <b>Standard</b>  |

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <i>Qualità – Tempestività</i>    | Emissione atto di dichiarazione di assimilazione entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini, in caso di esito positivo dell'istruttoria (ed una volta assolta l'imposta di bollo indispensabile al rilascio dell'atto). |
| <i>Qualità – Qualità tecnica</i> | Presenza di un servizio di supporto alla compilazione della modulistica (telefono/e-mail).   |


\*\*\*

| <b>Presenza d'atto della comunicazione di assimilazione delle acque reflue industriali alle acque reflue domestiche</b> |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|                                        | <b>A chi è rivolto?</b>     | Imprese che intendano attivare uno scarico in pubblica fognatura e che esercitino attività comprese nei casi previsti dal Regolamento di assimilazione ATO-MB – Tab. 1   |
|                                        | <b>Come si accede?</b>      | D'ufficio  |
|                                        | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni   |
|                                        | <b>Documenti richiesti?</b> | Modulistica con i relativi allegati, pubblicata sul sito internet istituzionale al seguente link:<br><a href="https://atomonzabrianza.it/documenti/assimilazione-ad-acque-reflue-domestiche/">https://atomonzabrianza.it/documenti/assimilazione-ad-acque-reflue-domestiche/</a>   |
|                                      | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Presenza d'atto formale del buon fine della comunicazione di assimilazione delle acque reflue industriali alle acque reflue domestiche. La comunicazione, attestante la conformità alle caratteristiche di provenienza del refluo, alla categoria di attività e al volume massimo scaricato o utilizzato (qualora previsto), da predisporre in carta libera, dovrà essere presentata presso il SUAP del Comune di competenza o in alternativa trasmessa in modalità telematica via PEC all'Ufficio d'Ambito Territoriale di Monza e Brianza e per conoscenza al Gestore del Servizio Idrico Integrato Brianzacque, unitamente agli allegati necessari elencati nella modulistica. L'Ufficio d'Ambito, qualora stabilisca che lo scarico sia ammissibile solo a specifiche condizioni, lo comunica al titolare dello scarico entro il medesimo termine. |
|                                      | <b>Quanto costa?</b>        | Oneri istruttori di 50,00 €, da versare tramite il sistema PagoPa accessibile al seguente link:<br><a href="https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1">https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1</a>   |
|                                      | <b>È fruibile on line?</b>  | È previsto l'accesso telematico nel corso del 2023.  |

| <b>Tipologia di standard</b>     | <b>Standard</b>   |
|----------------------------------|---|
| <i>Qualità – Qualità tecnica</i> | Presenza d'atto della comunicazione di assimilazione entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini, ed in caso di esito positivo dell'istruttoria. |

\*\*\*

|  |
|--|
| <b>Voltura della dichiarazione di assimilazione delle acque industriali alle acque reflue domestiche</b> |
|--|








|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|    | <b>A chi è rivolto?</b>     | Imprese che intendano variare la titolarità dello scarico in pubblica fognatura o la ragione sociale riportate nell'atto di dichiarazione di assimilazione vigente, in assenza di modifiche all'insediamento o al ciclo produttivo di lavorazione tali da variare le caratteristiche qualitative e quantitative degli scarichi  |
|    | <b>Come si accede?</b>      | Istanza di parte  |
|    | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni  |
|    | <b>Documenti richiesti?</b> | Modulistica con i relativi allegati, pubblicata sul sito internet istituzionale al seguente link<br><a href="https://atomonzabrianza.it/documenti/assimilazione-ad-acque-reflue-domestiche/">https://atomonzabrianza.it/documenti/assimilazione-ad-acque-reflue-domestiche/</a>   |
|  | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Rilascio, previa istanza dell'impresa interessata, di un atto di voltura della dichiarazione di assimilazione delle acque industriali alle acque reflue domestiche. La richiesta di voltura, in marca da bollo del valore corrente, dovrà essere presentata presso il SUAP del Comune di competenza o in alternativa trasmessa in modalità telematica via PEC all'Ufficio d'Ambito Territoriale di Monza e Brianza e per conoscenza al Gestore del Servizio Idrico Integrato Brianzacque unitamente agli allegati necessari elencati nella modulistica. L'Ufficio d'Ambito si pronuncia entro 90 giorni dalla data di ricevimento della richiesta, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini in caso di richiesta di documentazione integrativa; in caso di esito favorevole dell'istruttoria, entro tale termine l'Ufficio d'Ambito provvederà a richiedere il versamento dell'imposta di bollo (se dovuta) secondo le indicazioni di legge. Verificato l'assolvimento dell'imposta di bollo, lo scrivente Ufficio provvederà a notificare via PEC la voltura della dichiarazione di assimilabilità ed alla pubblicazione della stessa sull'Albo Pretorio. |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oneri istruttori di 50,00 €, da versare tramite il sistema PagoPa accessibile al seguente link:<br/><a href="https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1">https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1</a></li> <li>• n.1 marca da bollo del valore corrente (attualmente 16,00€) in occasione della presentazione dell'istanza</li> <li>• n.1 marca da bollo del valore corrente (attualmente 16,00€) per il rilascio dell'atto utilizzando l'apposito modello, scaricabile dal sito internet istituzionale al seguente link:<br/><a href="https://atomonzabrianza.it/documenti/assolvimento-imposta-di-bollo/">https://atomonzabrianza.it/documenti/assolvimento-imposta-di-bollo/</a></li> </ul>   |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | È previsto l'accesso telematico nel corso del 2023  |

| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>  |
|-------------------------------|--|
| <i>Qualità – Tempestività</i> | Emissione atto di voltura della dichiarazione di assimilazione entro 90 giorni dal ricevimento dell'istanza, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini, in caso di esito positivo dell'istruttoria (ed una volta assolta l'imposta di bollo indispensabile al rilascio |



|  |             |
|--|-------------|
|  | dell'atto). |
|--|-------------|








\*\*\*

| <b>Voltura della comunicazione di assimilazione delle acque industriali alle acque reflue domestiche</b> |                             |   |
|--|-----------------------------|---|
|                         | <b>A chi è rivolto?</b>     | Imprese che intendano variare la titolarità dello scarico in pubblica fognatura o la ragione sociale indicate nella comunicazione di assimilazione presentata, in assenza di modifiche all'insediamento o al ciclo produttivo di lavorazione tali da variare le caratteristiche qualitative e quantitative degli scarichi   |
|                         | <b>Come si accede?</b>      | Istanza di parte  |
|                         | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni  |
|                         | <b>Documenti richiesti?</b> | Modulistica con i relativi allegati, pubblicata sul sito internet istituzionale al seguente link:<br><a href="https://atomonzabrianza.it/documenti/assimilazione-ad-acque-reflue-domestiche/">https://atomonzabrianza.it/documenti/assimilazione-ad-acque-reflue-domestiche/</a>  |
|                       | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Presenza d'atto, previa istanza dell'impresa interessata, della comunicazione di assimilazione delle acque industriali alle acque reflue domestiche.<br>La richiesta di voltura, in carta libera, dovrà essere presentata presso il SUAP del Comune di competenza o in alternativa trasmessa in modalità telematica via PEC all'Ufficio d'Ambito Territoriale di Monza e Brianza e per conoscenza al Gestore del Servizio Idrico Integrato Brianzacque unitamente agli allegati necessari elencati nella modulistica.<br>L'Ufficio d'Ambito riscontra entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini in caso di richiesta di documentazione integrativa ed in caso di esito favorevole dell'istruttoria |
|                       | <b>Quanto costa?</b>        | Oneri istruttori di 50,00 €, da versare tramite il sistema PagoPa accessibile al seguente link:<br><a href="https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1">https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1</a>  |
|                       | <b>È fruibile on line?</b>  | È previsto l'accesso telematico nel corso del 2023.   |

| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>  |
|-------------------------------|--|
| <i>Qualità – Tempestività</i> | Presenza di un riscontro all'impresa, tramite PEC ed entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di voltura, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini, ed in caso di esito positivo dell'istruttoria. |

\*\*\*








|   |
|---|
| <b>Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per le imprese (ex art. 124 del D.Lgs. 152/06)</b> |
|---|

|   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|    | <b>A chi è rivolto?</b>     | Imprese che intendano attivare uno scarico in pubblica fognatura di acque reflue industriali e/o meteoriche soggette a R.R.4/2006 o modificare un titolo autorizzativo vigente, e che non abbiano accesso all'AUA   |
|    | <b>Come si accede?</b>      | Istanza di parte  |
|    | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni  |
|    | <b>Documenti richiesti?</b> | Modulistica con i relativi allegati, pubblicata sul sito internet istituzionale al seguente link:<br><a href="https://atomonzabrianza.it/documenti/domanda-di-autorizzazione-allo-scarico-in-pubblica-fognatura-ex-art-124-d-lgs-152-06-e-smi/">https://atomonzabrianza.it/documenti/domanda-di-autorizzazione-allo-scarico-in-pubblica-fognatura-ex-art-124-d-lgs-152-06-e-smi/</a>  |
|    | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Autorizzazione all'attivazione di uno scarico in pubblica fognatura di acque reflue industriali e/o meteoriche<br>L'istanza, in marca da bollo del valore corrente, dovrà essere trasmessa in modalità telematica via PEC all'Ufficio d'Ambito Territoriale di Monza e Brianza e per conoscenza al Gestore del Servizio Idrico Integrato Brianzacque unitamente agli allegati necessari elencati nella modulistica. L'Ufficio d'Ambito, acquisito il parere del Gestore del Servizio Idrico Integrato Brianzacque, si pronuncia entro 90 giorni dalla data di ricevimento della richiesta, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini in caso di richiesta di documentazione integrativa; in caso di esito favorevole dell'istruttoria, l'Ufficio d'Ambito provvederà a richiedere il versamento dell'imposta di bollo (se dovuta) secondo le indicazioni di legge.<br>Verificato l'assolvimento dell'imposta di bollo, lo scrivente Ufficio provvederà a notificare via pec l'atto di autorizzazione ed alla pubblicazione dello stesso sull'Albo Pretorio. |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oneri istruttori in base alla casistica, indicati al seguente link: <a href="https://atomonzabrianza.it/servizi/pagamenti-oneri-istruttori/">https://atomonzabrianza.it/servizi/pagamenti-oneri-istruttori/</a> da versare tramite il sistema PagoPa accessibile al seguente link:<br/><a href="https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1">https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1</a></li> <li>• n.1 marca da bollo del valore corrente (attualmente 16,00€) in occasione della presentazione dell'istanza</li> <li>• n.1 marca da bollo del valore corrente (attualmente 16,00€) per il rilascio dell'atto utilizzando l'apposito modello, scaricabile dal sito internet istituzionale al seguente link:<br/><a href="https://atomonzabrianza.it/documenti/assolvimento-imposta-di-bollo/">https://atomonzabrianza.it/documenti/assolvimento-imposta-di-bollo/</a></li> </ul>  |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | -   |

| Tipologia di standard | Standard |
|-----------------------|----------|
|-----------------------|----------|

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <i>Qualità – Tempestività</i> | Emissione dell'autorizzazione entro 90 giorni dalla richiesta, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini, ed in caso di esito positivo dell'istruttoria (ed una volta assolta l'imposta di bollo indispensabile al rilascio dell'atto). |
|-------------------------------|---|








\*\*\*

| <b>Voltura dell'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per le imprese</b> |                             |   |
|--|-----------------------------|---|
|     | <b>A chi è rivolto?</b>     | Imprese titolari di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura che intendano variare la titolarità dello scarico o la ragione sociale presenti nel titolo vigente, in assenza di modifiche all'insediamento o al ciclo produttivo di lavorazione tali da variare le caratteristiche qualitative e quantitative degli scarichi.   |
|     | <b>Come si accede?</b>      | Istanza di parte  |
|     | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni  |
|    | <b>Documenti richiesti?</b> | Modulistica con i relativi allegati, pubblicata sul sito internet istituzionale al seguente link:<br><a href="https://atomonzabrianza.it/documenti/domanda-di-autorizzazione-allo-scarico-in-pubblica-fognatura-ex-art-124-d-lgs-152-06-e-smi/">https://atomonzabrianza.it/documenti/domanda-di-autorizzazione-allo-scarico-in-pubblica-fognatura-ex-art-124-d-lgs-152-06-e-smi/</a>  |
|   | <b>Di cosa si tratta?</b>   | L'istanza dovrà essere presentata in modalità telematica via PEC all'Ufficio d'Ambito Territoriale di Monza e Brianza e per conoscenza al Gestore del Servizio Idrico Integrato Brianzacque unitamente agli allegati necessari elencati nella modulistica.<br>L'Ufficio d'Ambito si pronuncia entro 90 giorni dalla data di ricevimento della richiesta, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini in caso di richiesta di documentazione integrativa ed in caso di esito favorevole dell'istruttoria.<br>Ufficio d'Ambito provvederà a notificare via PEC l'atto di voltura dell'autorizzazione ed alla pubblicazione dello stesso sull'Albo Pretorio. |
|   | <b>Quanto costa?</b>        | Oneri istruttori di 50,00 €, da versare tramite il sistema PagoPa accessibile al seguente link:<br><a href="https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1">https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1</a>  |
|   | <b>È fruibile on line?</b>  | -   |

| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>  |
|-------------------------------|--|
| <i>Qualità – Tempestività</i> | Emissione della voltura dell'autorizzazione entro 90 giorni dalla richiesta, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini, ed in caso di esito positivo dell'istruttoria. |








\*\*\*

|                          |
|--------------------------|
| <b>Accesso agli atti</b> |
|--------------------------|

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|    | <b>A chi è rivolto?</b>     | Imprese/cittadini che intendano richiedere copia di documentazione amministrativa in merito a un procedimento autorizzatorio   |
|    | <b>Come si accede?</b>      | Istanza di parte, scaricando la modulistica al link: <a href="https://atomonzabrianza.it">Richieste di accesso agli atti – ATO Monza e Brianza (atomonzabrianza.it)</a> e trasmettendola a mezzo PEC all'indirizzo <a href="mailto:ato-mb@cgn.legalmail.it">ato-mb@cgn.legalmail.it</a>  |
|    | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni   |
|    | <b>Documenti richiesti?</b> | Modulistica con i relativi allegati, pubblicata sul sito internet istituzionale al seguente link: <a href="https://atomonzabrianza.it/documenti/richiesta-di-accesso-agli-atti/">https://atomonzabrianza.it/documenti/richiesta-di-accesso-agli-atti/</a>  |
|   | <b>Di cosa si tratta?</b>   | <p>Diritto dei cittadini, aventi un interesse legittimo, ad accedere ad atti e documenti amministrativi</p> <p>L'istanza dovrà essere trasmessa in modalità telematica via PEC all'Ufficio d'Ambito Territoriale di Monza e Brianza unitamente agli allegati necessari elencati nella modulistica.</p> <p>L'Ufficio d'Ambito riscontra entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta; qualora l'accesso agli atti possa pregiudicare i diritti di altri soggetti (controinteressati), l'Ufficio d'Ambito è tenuta a informarli immediatamente dell'avvenuta presentazione dell'istanza di accesso e i termini saranno sospesi in attesa della risposta dei controinteressati.</p> <p>In caso di esito favorevole, l'Ufficio d'Ambito provvederà, secondo quanto richiesto nell'istanza, a fornire l'accesso agli atti amministrativi richiesti (presa visione), a produrre copia cartacea o ad inviare via PEC gli stessi.</p> |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | La copia cartacea dei documenti, qualora richiesta, è rilasciata previo pagamento di rimborso delle spese di riproduzione.   |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | -  |








| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>  |
|-------------------------------|--|
| <i>Qualità – Tempestività</i> | Trasmissione della documentazione richiesta entro 30 giorni dalla ricezione dell'istanza, fatta salva l'opposizione degli eventuali controinteressati. |

\*\*\*

| Redazione del Programma dei controlli annuale, con scelta delle categorie tra cui estrarre il campione in base a quanto previsto dal RR 6/19 |                             |  |
|--|-----------------------------|--|
|   | <b>A chi è rivolto?</b>     | Imprese con autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura  |
|   | <b>Come si accede?</b>      | Il Programma dei controlli è accessibile al seguente link:<br><a href="https://atomonzabrianza.it/servizi/programma-dei-controlli/">https://atomonzabrianza.it/servizi/programma-dei-controlli/</a>  |
|   | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controlli e sanzioni  |
|   | <b>Documenti richiesti?</b> | -  |
|   | <b>Di cosa si tratta?</b>   | ATO MB, ha l'obbligo di effettuare il controllo sugli scarichi sulla base di un programma, così come stabilito dal primo comma dell'art. 128 del d.lgs. 152/2006 e secondo quanto previsto dal R.R. n. 6/2019; le attività ispettive sono finalizzate all'accertamento del rispetto delle prescrizioni normative nonché di quanto previsto nei provvedimenti autorizzatori e alla verifica delle condizioni che danno luogo alla formazione degli scarichi. Il programma viene costruito scegliendo delle macrocategorie in base alle caratteristiche degli scarichi autorizzati, stabilendo il numero di aziende da controllare per ogni categoria, all'interno delle categorie, quindi, viene effettuata l'estrazione. |
|   | <b>Quanto costa?</b>        | -  |
|   | <b>È fruibile on line?</b>  | Il Programma dei controlli è accessibile al seguente link:<br><a href="https://atomonzabrianza.it/servizi/programma-dei-controlli/">https://atomonzabrianza.it/servizi/programma-dei-controlli/</a>  |








| Tipologia di standard     | Standard  |
|---------------------------|---|
| Qualità – Qualità tecnica | Pubblicazione del Programma dei controlli sul sito internet istituzionale |

\*\*\*

| <b>Controlli degli adempimenti prescritti in materia di autorizzazioni allo scarico in fognatura, attraverso verifiche documentali e/o in sede di sopralluogo</b> |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|    | <b>A chi è rivolto?</b>     | Imprese con autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura   |
|    | <b>Come si accede?</b>      | Ricezione delle note a mezzo PEC ( <a href="mailto:ato-mb@cgn.legalmail.it">ato-mb@cgn.legalmail.it</a> ) e della copia cartacea del verbale di sopralluogo.  |
|    | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controlli e sanzioni   |
|    | <b>Documenti richiesti?</b> | Relazioni, note di chiarimenti, foto e cartografia  |
|    | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Parte dell'attività di controllo può essere svolta attraverso il controllo della documentazione e, in caso di mancanze, prima di procedere con atti interdittivi ATO invia note interlocutorie alle Aziende al fine di chiarire qualsiasi eventuale dubbio. Inoltre, in sede di sopralluogo il tecnico incaricato compila insieme ad un addetto, incaricato dall'Azienda, un verbale di base standard, di cui a conclusione del controllo, ne viene rilasciata una copia, in modo che sia chiaro ed immediato l'intervento da effettuare al fine di colmare quanto carente. |
|    | <b>Quanto costa?</b>        | -   |
|    | <b>È fruibile on line?</b>  | -   |








| <b>Tipologia di standard</b>     | <b>Standard</b>  |
|----------------------------------|--|
| <i>Qualità – Qualità tecnica</i> | Emissione di note interlocutorie e rilascio, in sede di sopralluogo, di un verbale, avente format standard al rappresentante aziendale al termine del controllo. |

\*\*\*

| <b>Audizione a seguito di notifica del verbale di accertamento/diffida, come previsto dalla Legge 689/81</b> |                             |   |
|--|-----------------------------|---|
|                             | <b>A chi è rivolto?</b>     | Imprese con autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura   |
|                             | <b>Come si accede?</b>      | Effettuazione della richiesta formale di audizione a mezzo PEC (ato-mb@cgn.legalmail.it) come indicato nel verbale di accertamento  |
|                             | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controlli e sanzioni   |
|                             | <b>Documenti richiesti?</b> | Osservazioni e/o controdeduzioni relative al verbale di accertamento ed alla diffida  |
|                             | <b>Di cosa si tratta?</b>   | L'Azienda ha la facoltà di richiedere formale audizione ai sensi delle Legge 689/81 al fine di potersi esprimere qualsiasi osservazione relativa al procedimento e contestualmente ricevere chiarimenti di natura sia tecnica che amministrativa. |
|                             | <b>Quanto costa?</b>        | -   |
|                             | <b>È fruibile on line?</b>  | Può essere effettuata l'audizione in call conference o in presenza  |

| <b>Tipologia di standard</b>     | <b>Standard</b>  |
|----------------------------------|--|
| <i>Qualità – Qualità tecnica</i> | Tenuta dell'audizione mediante un controllo collaborativo con l'impresa.                     |
| <i>Qualità - Tempestività</i>    | Invio della convocazione dell'Audizione, eventualmente richiesta, entro 7 giorni lavorativi. |








\*\*\*

| <b>Emissione di ordinanza di ingiunzione di pagamento e atti conseguenti</b>        |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|    | <b>A chi è rivolto?</b>     | Imprese con autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura   |
|    | <b>Come si accede?</b>      | La metodologia è accessibile al seguente link:<br><a href="https://atomonzabrianza.it/unita-organizzative/controlli-e-sanzioni/">https://atomonzabrianza.it/unita-organizzative/controlli-e-sanzioni/</a>   |
|    | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controlli e sanzioni   |
|    | <b>Documenti richiesti?</b> | -   |
|    | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Al fine di garantire equità e trasparenza nel calcolo della sanzione è stata istituita una metodologia di calcolo che viene utilizzata per tutte le casistiche.<br>I principi su cui è stata impostata sono quelli imposti dalla L. 689/81, art. 11: gravità della violazione, opera svolta dall'agente per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, nonché personalità dello stesso.<br>Inoltre, nel dettaglio è stata strutturata facendo riferimento alle varie tipologie di prescrizioni. |
|   | <b>Quanto costa?</b>        | -   |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | La metodologia è accessibile al seguente link:<br><a href="https://atomonzabrianza.it/unita-organizzative/controlli-e-sanzioni/">https://atomonzabrianza.it/unita-organizzative/controlli-e-sanzioni/</a>   |

| <b>Tipologia di standard</b>     | <b>Standard</b>  |
|----------------------------------|--|
| <i>Qualità – qualità tecnica</i> | Publicazione della metodologia per la definizione e calcolo della sanzione amministrativa. |








\*\*\*



| <b>Riscossione delle sanzioni</b>  |                             |  |
|--|-----------------------------|--|
|   | <b>A chi è rivolto?</b>     | Imprese con autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura  |
|   | <b>Come si accede?</b>      | Le modalità di pagamento possono essere consultate sul sito internet istituzionale al seguente link:<br><a href="https://atomonzabrianza.it/unita-organizzative/controlli-e-sanzioni/">https://atomonzabrianza.it/unita-organizzative/controlli-e-sanzioni/</a>  |
|   | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controlli e sanzioni  |
|   | <b>Documenti richiesti?</b> | In caso di richiesta di rateizzazione della sanzione occorre produrre una dichiarazione sostitutiva relativa alle condizioni economiche dell'azienda   |
|   | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Come previsto dalla L. 689/81 le sanzioni devono essere pagate entro 30 gg a partire dalla notifica dell'ordinanza. In base all'art. 26 della stessa legge, nel caso in cui l'Azienda si trovi in condizioni economiche disagiate può richiedere una rateizzazione della sanzione, da tre a trenta rate, ciascuna non può essere inferiore a 15 €. |
|   | <b>Quanto costa?</b>        | -  |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | Le modalità di pagamento possono essere consultate sul sito internet istituzionale al seguente link:<br><a href="https://atomonzabrianza.it/unita-organizzative/controlli-e-sanzioni/">https://atomonzabrianza.it/unita-organizzative/controlli-e-sanzioni/</a>  |

| <b>Tipologia di standard</b> | <b>Standard</b>   |
|------------------------------|---|
| <i>Quantità</i>              | Importo ingiunzione di pagamento incassate/importo ingiunzioni di pagamento >90%. |

\*\*\*

| Accesso agli atti dei procedimenti di controllo e sanzionatori                      |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|    | <b>A chi è rivolto?</b>     | Imprese con autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura, con procedimenti di accertamento pendenti presso l'U.O. Controlli e Sanzioni di ATO MB e cittadini.   |
|    | <b>Come si accede?</b>      | Istanza di parte, scaricando la modulistica al link: <a href="https://atomonzabrianza.it">Richieste di accesso agli atti – ATO Monza e Brianza (atomonzabrianza.it)</a> e trasmettendola a mezzo PEC all'indirizzo <a href="mailto:ato-mb@cgn.legalmail.it">ato-mb@cgn.legalmail.it</a>  |
|    | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controlli e sanzioni  |
|    | <b>Documenti richiesti?</b> | Modulistica di accesso agli atti amministrativi, copia della carta d'identità, esplicazione delle motivazioni per cui viene richiesto l'accesso.   |
|   | <b>Di cosa si tratta?</b>   | <p>Diritto dei cittadini, aventi un interesse legittimo, ad accedere ad atti e documenti amministrativi</p> <p>L'istanza dovrà essere trasmessa in modalità telematica via PEC all'Ufficio d'Ambito Territoriale di Monza e Brianza unitamente agli allegati necessari elencati nella modulistica.</p> <p>L'Ufficio d'Ambito riscontra entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta; qualora l'accesso agli atti possa pregiudicare i diritti di altri soggetti (controinteressati), l'Ufficio d'Ambito è tenuta a informarli immediatamente dell'avvenuta presentazione dell'istanza di accesso e i termini saranno sospesi in attesa della risposta dei controinteressati.</p> <p>In caso di esito favorevole, l'Ufficio d'Ambito provvederà, secondo quanto richiesto nell'istanza, a fornire l'accesso agli atti amministrativi richiesti (presa visione), a produrre copia cartacea o ad inviare via PEC gli stessi.</p> |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | La copia cartacea dei documenti, qualora richiesta, è rilasciata previo pagamento di rimborso delle spese di riproduzione.   |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | Su richiesta compilando il modulo pubblicato sul sito istituzionale: <a href="https://atomonzabrianza.it/documenti/richiesta-di-accesso-agli-atti/">https://atomonzabrianza.it/documenti/richiesta-di-accesso-agli-atti/</a>   |

| Tipologia di standard         | Standard  |
|-------------------------------|---|
| <i>Qualità – Tempestività</i> | Trasmissione della documentazione richiesta entro 30 giorni dalla richiesta fatta salva l'opposizione di eventuali controinteressati. |

\*\*\*








## 6.- Servizi destinati ai Comuni

Per poter analizzare in modo completo i servizi rivolti al presente stakeholder, si riporta la seguente mappa di accesso.

| Stakeholder | Bisogno   | Servizio/Procedimento   |
|-------------|---|---|
| Comune      | Tempestiva emissione dell'autorizzazione/modifica dell'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura e supporto nel procedimento amministrativo | Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per i comuni (ex art. 124 del D.Lgs. 152/06 - procedimento completo - atto)                               |
|             | Tempestiva emissione dell'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura e supporto nella compilazione della modulistica necessaria              |   |
|             | Tempestiva emissione della voltura dell'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura e supporto nel procedimento amministrativo                | Voltura dell'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per le imprese e per i comuni (ex art. 124 del D.Lgs. 152/06 - procedimento completo - atto) |
|             | Tempestiva emissione del parere da parte di ATO   | Procedimento di bonifica ex art. 242 del D.Lgs. 152/06 - parere (endoprocedimento)  |








Per ciascuno dei suddetti servizi, viene ora presentata la sua scheda di riferimento.

\*\*\*

| <b>Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per i Comuni (ex art. 124 del D.Lgs. 152/06)</b> |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|                      | <b>A chi è rivolto?</b>     | Comuni che intendano attivare uno scarico in pubblica fognatura di acque reflue industriali e/o meteoriche soggette a R.R.4/2006 o modificare un titolo autorizzativo vigente, e che non abbiano accesso all'AUA.   |
|                      | <b>Come si accede?</b>      | Istanza di parte  |
|                      | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni  |
|                      | <b>Documenti richiesti?</b> | Modulistica con i relativi allegati, pubblicata sul sito internet istituzionale al seguente link:<br><a href="https://atomonzabrianza.it/documenti/domanda-di-autorizzazione-allo-scarico-in-pubblica-fognatura-ex-art-124-d-lgs-152-06-e-smi/">https://atomonzabrianza.it/documenti/domanda-di-autorizzazione-allo-scarico-in-pubblica-fognatura-ex-art-124-d-lgs-152-06-e-smi/</a>  |
|                    | <b>Di cosa si tratta?</b>   | <p>Autorizzazione all'attivazione di uno scarico in pubblica fognatura di acque reflue industriali e/o meteoriche</p> <p>L'istanza, in marca da bollo del valore corrente, dovrà essere trasmessa in modalità telematica via PEC all'Ufficio d'Ambito Territoriale di Monza e Brianza e per conoscenza al Gestore del Servizio Idrico Integrato Brianzacque unitamente agli allegati necessari elencati nella modulistica.</p> <p>L'Ufficio d'Ambito, acquisito il parere del Gestore del Servizio Idrico Integrato Brianzacque, si pronuncia entro 90 giorni dalla data di ricevimento della richiesta, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini in caso di richiesta di documentazione integrativa; in caso di esito favorevole dell'istruttoria, l'Ufficio d'Ambito provvederà a richiedere il versamento dell'imposta di bollo (se dovuta) secondo le indicazioni di legge.</p> <p>Verificato l'assolvimento dell'imposta di bollo, lo scrivente Ufficio provvederà a notificare via PEC l'atto di autorizzazione ed alla pubblicazione dello stesso sull'Albo Pretorio.</p> |
|                    | <b>Quanto costa?</b>        | Oneri istruttori in base alla casistica, indicati al seguente link:<br><a href="https://atomonzabrianza.it/servizi/pagamenti-oneri-istruttori/">https://atomonzabrianza.it/servizi/pagamenti-oneri-istruttori/</a><br>da versare tramite il sistema PagoPa accessibile al seguente link:<br><a href="https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1">https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1</a>   |
|                    | <b>È fruibile on line?</b>  | -   |








| <b>Tipologia di standard</b>     | <b>Standard</b>  |
|----------------------------------|--|
| <i>Qualità – Tempestività</i>    | Emissione dell'autorizzazione entro 90 giorni dalla richiesta, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini, ed in caso di esito positivo dell'istruttoria. |
| <i>Qualità – Qualità tecnica</i> | Presenza di un servizio di supporto alla compilazione della modulistica (telefono/email).  |

\*\*\*

| <b>Voltura dell'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura per i Comuni</b>  |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|    | <b>A chi è rivolto?</b>     | Comuni titolari di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura che intendano variare la titolarità dello scarico o la ragione sociale presenti nel titolo vigente, in assenza di modifiche all'insediamento o al ciclo produttivo di lavorazione tali da variare le caratteristiche qualitative e quantitative degli scarichi.  |
|    | <b>Come si accede?</b>      | Istanza di parte  |
|    | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni  |
|    | <b>Documenti richiesti?</b> | Modulistica con i relativi allegati, pubblicata sul sito internet istituzionale al seguente link:<br><a href="https://atomonzabrianza.it/documenti/domanda-di-autorizzazione-allo-scarico-in-pubblica-fognatura-ex-art-124-d-lgs-152-06-e-smi/">https://atomonzabrianza.it/documenti/domanda-di-autorizzazione-allo-scarico-in-pubblica-fognatura-ex-art-124-d-lgs-152-06-e-smi/</a>  |
|  | <b>Di cosa si tratta?</b>   | L'istanza dovrà essere presentata in modalità telematica via PEC all'Ufficio d'Ambito Territoriale di Monza e Brianza e per conoscenza al Gestore del Servizio Idrico Integrato Brianzacque unitamente agli allegati necessari elencati nella modulistica.<br><br>L'Ufficio d'Ambito si pronuncia entro 90 giorni dalla data di ricevimento della richiesta, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini in caso di richiesta di documentazione integrativa ed in caso di esito favorevole dell'istruttoria.<br><br>Ufficio d'Ambito provvederà a notificare via PEC l'atto di voltura dell'autorizzazione ed alla pubblicazione dello stesso sull'Albo Pretorio. |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | Oneri istruttori di 50,00 €, da versare tramite il sistema PagoPa accessibile al seguente link:<br><a href="https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1">https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1</a>  |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | -   |

| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>  |
|-------------------------------|--|
| <i>Qualità – Tempestività</i> | Emissione della voltura dell'autorizzazione entro 90 giorni dalla richiesta, fatto salvo eventuali sospensioni dei termini, ed in caso di esito positivo dell'istruttoria. |

\*\*\*

| <b>Procedimento di bonifica ex art. 242 del D.Lgs. 152/06 - parere (endoprocedimento)</b> |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|          | <b>A chi è rivolto?</b>     | Comuni che nell'ambito del procedimento di bonifica attivato ai sensi dell'art. 242 del D.Lgs 152/06 e smi abbiano la necessità di ottenere un parere dall'Ufficio d'Ambito relativamente allo scarico in Pubblica fognatura delle acque emunte nelle attività di bonifica                                  |
|          | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta di parere   |
|          | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni  |
|          | <b>Documenti richiesti?</b> | -   |
|          | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Nell'ambito del procedimento di bonifica, se presenti scarichi di acque derivanti dalle attività di bonifica della falda dirette in pubblica fognatura, il Comune coinvolge l'Ufficio d'Ambito richiedendo il parere tecnico di competenza  |
|          | <b>Quanto costa?</b>        | Oneri istruttori di 100,00 € a carico del Comune, da versare tramite il sistema PagoPa accessibile al seguente link:<br><a href="https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1">https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1201897&amp;areaAttiva=1</a> |
|          | <b>È fruibile on line?</b>  | -   |

| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>   |
|-------------------------------|---|
| <i>Qualità – Tempestività</i> | Emissione del parere entro i termini indicati dall'autorità procedente. |

\*\*\*








## 7.- Servizi destinati al gestore del Servizio Idrico Integrato (SII)

Per poter analizzare in modo completo i servizi rivolti al presente stakeholder, si riporta la seguente mappa di accesso.

| Stakeholder | Bisogno  | Procedimento  |
|-------------|--|---|
| Gestore SII | Definizione delle criticità del SII e dei conseguenti interventi per risolverli  | Aggiornamento periodico del Piano d'ambito  |
|             |  | Predisposizione e aggiornamento del Programma degli interventi  |
|             |  | Individuazione e aggiornamento agglomerati del servizio fognario  |
|             | Regolamentare il rapporto convenzionale tra ATO, gestore e utenza  | Predisposizione e aggiornamento convenzione con il Gestore SII  |
|             | Regolamentare il rapporto convenzionale tra ATO, gestore e utenza garantendo politiche coerenti nei territori confinanti     | Predisposizione e aggiornamento convenzioni/accordi interambito   |
|             | Definire ruoli e impegni per la realizzazione di interventi finanziati   | Predisposizione, sottoscrizione e aggiornamento convenzioni/accordi con enti finanziatori   |
|             | Certezza del grado di conformità nell'attuazione degli interventi programmati e supporto nella riprogrammazione degli stessi | Verifiche attuazione Programma degli interventi   |
|             | Certezza del grado di conformità nell'attuazione della convenzione   | Verifiche adempimenti convenzionali con il Gestore  |
|             | Incasso dei finanziamenti sulla base dei SAL   | Verifiche degli adempimenti convenzionali con enti finanziatori propedeutiche all'erogazione dei fondi del gestore in base ai SAL |

Per ciascuno dei suddetti servizi, viene ora presentata la sua scheda di riferimento.








\*\*\*

| Aggiornamento periodico del Piano d'ambito  |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|  | <b>A chi è rivolto?</b>     | Gestore del SII   |
|  | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta del gestore   |
|  | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controllo SII e Tariffe  |
|  | <b>Documenti richiesti?</b> | Dati inerenti lo stato di fatto del servizio, stima del deficit di soddisfacimento della domanda e delle criticità territoriali, il tutto aggregato in dati sintetici e schemi sinottici  |
|  | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Aggiornamento almeno quinquennale del Piano d'ambito, come definito all'art. 147 del D.Lgs 152/2006 e smi, e dei relativi allegati. Viene aggiornata la ricognizione delle infrastrutture e delle criticità presenti sul territorio, ed impostato un piano degli interventi di lungo periodo per la risoluzione delle stesse. |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | -   |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | In apposita sezione del sito aziendale<br><a href="http://atomonzabrianza.it">Piano d'ambito – ATO Monza e Brianza (atomonzabrianza.it)</a>   |

| Tipologia di standard         | Standard                                |
|-------------------------------|---|
| <i>Qualità - Tempestività</i> | Frequenza quinquennale di aggiornamento |








\*\*\*



| <b>Predisposizione e aggiornamento del Programma degli interventi</b>               |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|    | <b>A chi è rivolto?</b>     | Gestore SII   |
|    | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta del gestore   |
|    | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U. O. Controllo SII e Tariffe   |
|    | <b>Documenti richiesti?</b> | Schema excel di Programmazione degli investimenti di medio periodo, redatto in conformità alle disponibilità di budget tariffari approvati dalla Conferenza dei Comuni. Il prospetto, redatto in prima istanza all'inizio dell'anno, viene aggiornato bimestralmente riportando anche l'avanzamento delle relative commesse.  |
|    | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Predisposizione del programma degli interventi attinenti al SII nel breve/medio periodo e sua periodica revisione. Gli interventi proposti sono volti a risolvere le criticità emerse dalla conoscenza del territorio, dalle segnalazioni pervenute dai comuni, e dall'esito delle modellazioni effettuate su rete idrica e fognaria. Gli interventi messi in atto vengono finanziati tramite tariffa del SII o tramite finanziamenti di enti terzi |
|   | <b>Quanto costa?</b>        | -   |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | -   |








| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>                                 |
|-------------------------------|---|
| <i>Qualità - Tempestività</i> | Frequenza annuale, con aggiornamento bimestrale |

\*\*\*

| <b>Individuazione e aggiornamento agglomerati del servizio fognario</b>           |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>A chi è rivolto?</b>     | Gestore SII  |
|  | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta del gestore  |
|  | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controllo SII e Tariffe   |
|  | <b>Documenti richiesti?</b> | Supporto cartografico su mappa georeferenziata (tavole .pdf e shapefile in ambiente GIS)   |
|  | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Delimitazione degli agglomerati secondo la definizione dell'art. 74 del D.Lgs 152/06 e s.m.i. e sua periodica revisione. Dalla mappatura degli agglomerati si vanno a definire le porzioni di territorio ove il rapporto costi/benefici (anche ambientali) giustifica la realizzazione di una rete fognaria ed il collettamento dei reflui agli impianti di depurazione. |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | Gratuito   |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | In apposita sezione del sito istituzionale:<br><a href="http://atomonzabrianza.it">Piano d'ambito – ATO Monza e Brianza (atomonzabrianza.it)</a>   |








| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>                      |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| <i>Qualità - Tempestività</i> | Frequenza biennale di aggiornamento. |

\*\*\*

| <b>Predisposizione e aggiornamento convenzione con il Gestore SII</b>             |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>A chi è rivolto?</b>     | Gestore SII  |
|  | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta del gestore  |
|  | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controllo SII e Tariffe   |
|  | <b>Documenti richiesti?</b> | Proposta di convenzione/modifiche da sottoporre all'approvazione della Conferenza dei Comuni   |
|  | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Stesura e periodica revisione del documento convenzionale e dei relativi allegati che regolamentano il rapporto tra Gestore, ATO e Utenza del SII      |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | -  |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | In apposita sezione del sito istituzionale:<br><a href="http://atomonzabrianza.it">Gestore unico S.I.I. – ATO Monza e Brianza (atomonzabrianza.it)</a> |

| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>   |
|-------------------------------|---|
| <i>Qualità - Tempestività</i> | Rispetto dei tempi definiti dalla normativa e da ARERA. |








\*\*\*

| <b>Predisposizione e aggiornamento convenzioni/accordi interambito</b>              |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>A chi è rivolto?</b>     | Gestore SII  |
|  | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta del gestore  |
|  | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controllo SII e Tariffe   |
|  | <b>Documenti richiesti?</b> | -  |
|  | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Stesura e periodica revisione del documento volto a regolamentare il rapporto convenzionale tra ATO, gestore e utenza garantendo politiche coerenti nei territori confinanti. Gli Interambito sono quelle porzioni di territorio al confine tra due ATO, ove il SII viene erogato all'utenza dal gestore competente per territorio di riferimento. |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | -  |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | Sull'albo pretorio di ATO MB vengono pubblicate le delibere di approvazione e i relativi allegati  |

| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>                             |
|-------------------------------|---|
| <i>Qualità - Tempestività</i> | Rispetto dei tempi definiti dalla normativa |








\*\*\*

| <b>Predisposizione, sottoscrizione e aggiornamento convenzioni/accordi con enti finanziatori</b> |
|--|
|--|

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>A chi è rivolto?</b>     | Gestore SII  |
|  | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta del gestore  |
|  | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controllo SII e Tariffe   |
|  | <b>Documenti richiesti?</b> | Disponibilità a svolgere il ruolo richiesto e ad attuare gli interventi; aggiornamento sullo stato di avanzamento delle commesse, documentazione di rendiconto delle spese sostenute.  |
|  | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Stesura, revisione, sottoscrizione o accettazione del ruolo degli atti volti a definire ruoli e impegni per la realizzazione di interventi finanziati. Tramite la sottoscrizione degli accordi convenzionali il Gestore si impegna a realizzare gli interventi di cui trattasi, accettando il ruolo di stazione appaltante, e a rendicontare l'avanzamento delle commesse secondo le tempistiche e scadenze previste all'interno delle convenzioni stesse. |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | -  |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | Sull'albo pretorio di ATO MB vengono pubblicate le delibere di approvazione e i relativi allegati.   |








| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>  |
|-------------------------------|--|
| <i>Qualità - Tempestività</i> | Rispetto delle tempistiche definite nella convenzione. |

\*\*\*

| Verifiche attuazione Programma degli interventi                                   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|  | <b>A chi è rivolto?</b>     | Gestore SII  |
|  | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta del gestore  |
|  | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controllo SII e Tariffe   |
|  | <b>Documenti richiesti?</b> | Documentazione attestante lo stato di avanzamento dell'intervento, sia procedurale (progetto, verbale di gara, Stato di Avanzamento Lavori (SAL), Certificato di Ultimazione lavori /Collaudo), sia fotografica o amministrativa (fatture/pagamenti) |
|  | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Verifiche tramite sopralluoghi o ispezioni documentali per garantire la certezza del grado di conformità nell'attuazione degli interventi programmati e supporto nella riprogrammazione degli stessi   |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | -  |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | -  |








| Tipologia di standard  | Standard                               |
|------------------------|--|
| Qualità - Tempestività | Garantire almeno 3 verifiche all'anno. |

\*\*\*

| Verifiche adempimenti convenzionali con il Gestore                                |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|  | <b>A chi è rivolto?</b>     | Gestore SII   |
|  | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta del gestore   |
|  | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controllo SII e Tariffe  |
|  | <b>Documenti richiesti?</b> | Report Informativo Annuale (R.I.A.) con indicazione degli obiettivi e dei risultati conseguiti  |
|  | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Verifiche per garantire la certezza del grado di conformità nell'attuazione della convenzione. Vengono verificati il raggiungimento degli obiettivi stabiliti all'interno del Disciplinare di convenzione, oltre che l'avanzamento degli impegni presi dal gestore nell'ambito dello svolgimento del proprio servizio |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | Gratuito. In caso non vengano rilevati obiettivi non raggiunti vengono conseguentemente applicate penalità predefinite  |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | In apposita sezione del Sito istituzionale viene pubblicato il Rapporto informativo annuale:<br><a href="http://atomonzabrianza.it">Gestore unico S.I.I. – ATO Monza e Brianza (atomonzabrianza.it)</a>   |

| Tipologia di standard  | Standard           |
|------------------------|--------------------|
| Qualità – Tempestività | Frequenza annuale. |

\*\*\*

| Verifiche degli adempimenti convenzionali con enti finanziatori propedeutiche all'erogazione dei fondi del gestore in base ai SAL |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|    | <b>A chi è rivolto?</b>     | Gestore del SII   |
|    | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta del gestore   |
|    | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controllo SII e Tariffe  |
|    | <b>Documenti richiesti?</b> | Documentazione attestante lo stato di avanzamento degli interventi o di rendiconto delle spese sostenute  |
|    | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Verifica del rispetto delle condizioni e tempistiche previste negli atti di finanziamento per l'erogazione dei contributi sulla base di rendicontazione degli Stati di Avanzamento Lavori (SAL) |
|    | <b>Quanto costa?</b>        | -   |
|    | <b>È fruibile on line?</b>  | Sull'albo pretorio del sito istituzionale vengono pubblicate le determine di erogazione dei finanziamenti   |

| Tipologia di standard  | Standard  |
|------------------------|---|
| Qualità - Tempestività | Incasso da parte del Gestore entro l'anno solare. |

\*\*\*








## 8.- Servizi destinati ad ARERA

Per poter analizzare in modo completo i servizi rivolti al presente stakeholder, si riporta la seguente mappa di accesso.

| <b>Stakeholder</b> | <b>Bisogno</b>  | <b>Procedimento</b>   |
|--------------------|---|---|
| ARERA              | Predisposizione della proposta tariffaria da parte di ATO | Predisposizione tariffe del servizio idrico   |
|                    | Veridicità e correttezza delle informazioni               | Verifica dati relativi alla RQTI (Raccolta dati qualità tecnica) e RQSII (Raccolta dati qualità contrattuale) |

Per ciascuno dei suddetti servizi, viene ora presentata la sua scheda di riferimento.








\*\*\*

| <b>Predisposizione tariffe del servizio idrico</b>                                |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|  | <b>A chi è rivolto?</b>     | ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente  |
|  | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta di ARERA  |
|  | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controllo SII e Tariffe  |
|  | <b>Documenti richiesti?</b> | Tool tariffario (file excel) e relazioni di accompagnamento, oltre alla documentazione richiesta da ARERA tramite apposito portale (Convenzione di gestione, Carta dei Servizi, Atti deliberativi, Dichiarazione di veridicità)   |
|  | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Predisposizione delle tariffe del SII da sottoporre all'approvazione di ARERA, secondo la disciplina emanata di volta in volta da ARERA stessa in modo da contemperare l'equilibrio economico finanziario della gestione con un addebito sostenibile all'utenza.                          |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | -   |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | Sull'albo pretorio di ATO MB vengono pubblicate le delibere di approvazione e i relativi allegati<br>Le tariffe vigenti sono inoltre pubblicate in apposita sezione del sito istituzionale:<br><a href="http://atomonzabrianza.it">Tariffe – ATO Monza e Brianza (atomonzabrianza.it)</a> |

| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>                         |
|-------------------------------|---|
| <i>Qualità - Tempestività</i> | Entro le tempistiche definite da ARERA. |

\*\*\*



| Verifica dati relativi alla RQTI (Raccolta dati qualità tecnica) e RQSII (Raccolta dati qualità contrattuale) |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
|                              | <b>A chi è rivolto?</b>     | Gestore SII  |
|                              | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta di ARERA   |
|                              | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controllo SII e Tariffe   |
|                              | <b>Documenti richiesti?</b> | Il gestore deve predisporre ed aggiornare i Registri annuali secondo le specifiche dettate da ARERA. In sede di verifica si controllano i risultati in aggregato dichiarati dal gestore, e a campione vengono verificate coerenza, completezza e veridicità di alcune prestazioni inserite.<br>Annualmente, secondo le scadenze previste da ARERA, viene effettuato l'invio dei report previsti da Arera |
|                              | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Verifica dei dati comunicati e inseriti nei registri annuali al fine di garantire veridicità e correttezza delle informazioni, e di attestare la coerenza dei dati presenti rispetto alle richieste di ARERA.  |
|                              | <b>Quanto costa?</b>        | -  |
|                            | <b>È fruibile on line?</b>  | -  |

| Tipologia di standard         | Standard  |
|-------------------------------|---|
| <i>Qualità - Tempestività</i> | Entro le tempistiche definite annualmente da ARERA. |








## 9.- Servizi destinati alla Regione Lombardia

Per poter analizzare in modo completo i servizi rivolti al presente stakeholder, si riporta la seguente mappa di accesso.

| Stakeholder       | Bisogno   | Procedimento  |
|-------------------|---|---|
| Regione Lombardia | Tempestiva emissione del parere da parte di ATO | Autorizzazione Integrata Ambientale - parere (AIA - endoprocedimento, la Regione rilascia l'autorizzazione)   |
|                   |   | Provvedimento autorizzatorio unico regionale - parere (PAUR - art. 27 bis del D.Lgs. 152/06) - endoprocedimento, la Regione rilascia l'autorizzazione |








Per ciascuno dei suddetti servizi, viene ora presentata la sua scheda di riferimento.

\*\*\*

| <b>Autorizzazione Integrata Ambientale - parere (AIA - endoprocedimento, la Regione rilascia l'autorizzazione)</b> |                             |  |
|--|-----------------------------|--|
|                                   | <b>A chi è rivolto?</b>     | Regione, nell'ambito del procedimento di Autorizzazione Integrata Ambientale regionale (rilascio, riesame, modifica)   |
|                                   | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta di espressione di parere   |
|                                   | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni   |
|                                   | <b>Documenti richiesti?</b> | -  |
|                                   | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Nell'ambito del procedimento finalizzato al rilascio/rinnovo/modifica di AIA Regionale, la Regione, autorità competente, coinvolge l'Ufficio d'Ambito e, alla conclusione dell'iter, lo stesso è tenuto ad esprimere il proprio parere tecnico |
|                                   | <b>Quanto costa?</b>        | Oneri istruttori di 150,00 € a carico della Regione  |
|                                   | <b>È fruibile on line?</b>  | -  |

| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>   |
|-------------------------------|---|
| <i>Qualità - Tempestività</i> | Emissione del parere entro i termini indicati dall'autorità competente. |

\*\*\*

| <b>Provvedimento autorizzatorio unico regionale - parere (PAUR - art. 27 bis del D.Lgs. 152/06) - endoprocedimento, la Regione rilascia l'autorizzazione</b> |                             |   |
|--|-----------------------------|---|
|   | <b>A chi è rivolto?</b>     | Regione, nell'ambito del procedimento di Provvedimento Autorizzatorio Unico Regionale   |
|   | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta di espressione di parere  |
|   | <b>Dove lo ottengo?</b>     | Unità Organizzativa Autorizzazioni  |
|   | <b>Documenti richiesti?</b> | -   |
|   | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Nell'ambito del procedimento la Regione, autorità competente, coinvolge l'Ufficio d'Ambito e, alla conclusione dell'iter, lo stesso è tenuto ad esprimere il proprio parere tecnico |
|   | <b>Quanto costa?</b>        | Oneri istruttori di 100,00 €  |
|   | <b>È fruibile on line?</b>  | -   |

| <b>Tipologia di standard</b>  | <b>Standard</b>   |
|-------------------------------|---|
| <i>Qualità - Tempestività</i> | Emissione del parere entro i termini indicati dall'autorità competente. |

\*\*\*








## 10.- Servizi destinati agli enti finanziatori

Per poter analizzare in modo completo i servizi rivolti al presente stakeholder, si riporta la seguente mappa di accesso.

| Stakeholder       | Bisogno   | Procedimento                          |
|-------------------|---|---------------------------------------|
| Ente finanziatore | Veridicità delle informazioni e aggiornamento delle rendicontazioni | Rendicontazione interventi finanziati |

Per ciascuno dei suddetti servizi, viene ora presentata la sua scheda di riferimento.

\*\*\*

| Rendicontazione interventi finanziati   |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
|    | <b>A chi è rivolto?</b>     | Ente finanziatore   |
|    | <b>Come si accede?</b>      | Richiesta dell'ente finanziatore  |
|   | <b>Dove lo ottengo?</b>     | U.O. Controllo SII e Tariffe  |
|  | <b>Documenti richiesti?</b> | Accesso al portale dedicato al monitoraggio delle commesse  |
|  | <b>Di cosa si tratta?</b>   | Monitoraggio, sui portali dedicati, dell'andamento degli interventi finanziati al fine di garantire la veridicità delle informazioni inserite e l'aggiornamento delle rendicontazioni |
|  | <b>Quanto costa?</b>        | -   |
|  | <b>È fruibile on line?</b>  | Tramite apposito portale in funzione del finanziamento erogato  |

| Tipologia di standard         | Standard   |
|-------------------------------|--|
| <i>Qualità - Tempestività</i> | Aggiornamento bimestrale/semestrale dei dati entro le tempistiche richieste. |

\*\*\*

## **11.- Come tuteliamo i vostri diritti?**

### **11.1 Tutela della privacy**

L'Azienda eroga i suoi servizi nel rispetto della normativa internazionale e nazionale in materia di protezione dei dati personali. Al fine di operare nell'ottemperanza al principio di trasparenza, agli utenti vengono fornite le informative previste dagli artt. 13 e 14 del GDPR. I dipendenti e i collaboratori dell'Azienda sono regolarmente soggetti a formazione in materia e sono stati autorizzati al trattamento dei dati personali in nome o per conto della stessa. L'Azienda, in qualità di titolare del trattamento, è dotata di un responsabile per la protezione dei dati personali (o Data Protection Officer).

### **11.2 Reclami, suggerimenti ed altri strumenti di tutela**

I reclami vanno formulati per iscritto, devono contenere tutte le indicazioni necessarie ad appurare il disservizio lamentato, ed in particolare devono indicare la tipologia di procedimento e di violazione riscontrati, il comportamento assunto dal personale (nominativamente indicato), le generalità del sottoscrittore (sia esso persona fisica o giuridica).

Chi presenta un reclamo ha diritto di ricevere la relativa risposta scritta entro 15 giorni naturali e consecutivi salvo che, per particolari esigenze istruttorie, l'Azienda non comunichi, sempre per iscritto, la motivata necessità di prorogare detto termine.

**Non verranno accettati reclami anonimi.**