

CAFC S.p.A.

carta del **SERVIZIO** **Idrico** **Integrato**

CAFC S.p.A. • viale Palmanova, 192 • 33100 UDINE
numero verde 800 713 711 - fax 0432 505379
www.cafcspa.com • info@cafcspa.com



1] PREMESSA

1.1] La nuova Carta del Servizio Idrico Integrato è stata redatta in adempimento all'art. 20 della L.R. 13/2005 "Organizzazione del servizio idrico integrato e individuazione degli ambiti territoriali ottimali in attuazione della legge 5 gennaio 1994 n° 36".

La Carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura; pertanto tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici; centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi ai settori industriali, commerciali, artigianali e terziario in genere.

Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione, adottata a livello locale, che verranno resi noti all'utenza da CAFC SpA.

Per il servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La Carta assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

Indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte di CAFC SpA.

CAFC SpA rende disponibile all'Utente la carta del servizio idrico integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su semplice richiesta dell'Utente stesso, o direttamente sul proprio sito.

I contenuti della Carta costituiscono elemento di valutazione da parte dell'Autorità concedente il servizio al momento dell'affidamento o del rinnovo del Servizio Idrico Integrato a CAFC SpA. CAFC SpA provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad attivare forme di consultazione degli Utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti/obblighi derivanti dalla Carta medesima.

CARTA DEL
Sii
servizio idrico integrato

2] PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE

2.1] Informazioni sull'ente gestore

Il Consorzio per l'Acquedotto del Friuli Centrale nasce nel 1931 dall'unione di 14 Comuni del Medio Friuli. Nel 1993 il Consorzio si è trasformato in Ente Pubblico Economico, ovvero Azienda Speciale Consorziale. Infine il 01/01/2001 il Consorzio per l'Acquedotto del Friuli Centrale è divenuto l'attuale azienda CAFC S.p.A., le cui azioni sono detenute dalle 71 Amministrazioni comunali che si avvalgono dei servizi di CAFC e dall'Amministrazione Provinciale di Udine.

La legge regionale 13/2005 ha attuato in ambito regionale le disposizioni della legge 36/1994, relativa al servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di prelievo e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione di acque reflue. E' stata quindi creata l'Autorità d'Ambito ATO Centrale Friuli, Ente associativo formato dagli Enti locali della Provincia, che ha il compito di sovrintendere, in sostituzione degli Enti locali, alla complessiva gestione del servizio idrico integrato su tutto il territorio della Provincia di Udine. L'Autorità d'Ambito ATO Centrale Friuli nell'Assemblea del 19.12.2008 con deliberazione 39/08 ha, tra le varie, definito il passaggio di funzioni ed attività dai Comuni all'ATO, e approvato la convenzione tra ATO e soggetto gestore salvaguardato ai sensi della L.R. 13/2005, riconoscendo CAFC SpA quale ente gestore del servizio in 83 comuni della provincia di Udine e disciplinando gli obblighi di gestione a decorrere dal 01/01/2009.

Comuni serviti: Aiello del Friuli, Aquileia, Artegna, Attimis, Bagnaria Arsa, Basiliano, Bertiole, Bicinicco, Buia, Camino al Tagliamento, Campoformido, Campolongo Tapogliano, Carlino, Cassacco, Castions di Strada, Cervignano, Chiopris Viscone, Codroipo, Colloredo di Monte Albano, Coseano, Dignano, Drenchia, Faedis, Fagagna, Fiumicello, Flaibano, Forgaria nel Friuli, Gemona del Friuli, Gonars, Grimacco, Latisana, Lestizza, Lignano Sabbiadoro, Lusevera, Magnano in Riviera, Majano, Marano Lagunare, Martignacco, Mereto di Tomba, Mortegliano, Moruzzo, Muzzana del Turgnano, Nimis, Osoppo, Pagnacco, Palazzolo dello Stella, Palmanova, Pasian di Prato, Pocenia, Porpetto, Povoletto, Pozzuolo del Friuli, Precenicco, Prepotto, Pulfero, Ragnogna, Reana del Rojale, Rive d'Arcano, Rivignano, Ronchis, Ruda, San Daniele del Friuli, San Giorgio di Nogaro, San Leonardo, San Vito al Torre, San Vito di Fagagna, Santa Maria la Longa, Savogna, Sedegliano, Stregna, Taipana, Talmassons, Tarcento, Tavagnacco, Teor, Terzo di Aquileia, Torreano, Torviscosa, Treppo Grande, Tricesimo, Varmo, Villa Vicentina, Visco.



numero verde
800-713711

www.cafcspa.com
info@cafcspa.com

3] PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio Idrico Integrato viene gestito nel rispetto dei principi generali, di seguito sviluppati, previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

3.1] Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il CAFC SpA nella gestione del servizio:

- si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi a prescindere dal sesso, dall'etnia, dalla lingua parlata, dalla religione, dalle opinioni politiche;
- garantisce la parità di trattamento degli Utenti a parità di condizioni impiantistico/funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza;
- tutela le esigenze della minoranza slovena secondo le disposizioni della Legge 23 febbraio 2001 n° 38, ivi compreso il diritto ad un sistema di fatturazione dei consumi bilingue.

CAFC SpA si impegna a raggiungere il medesimo livello di servizio agli Utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'Ambito elaborato dall'Autorità. Nell'erogazione dei servizi, CAFC SpA si impegna a prestare una particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce sociali deboli.

3.2] Continuità

Costituisce impegno prioritario di CAFC SpA garantire un servizio continuo e regolare ed adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi. Qualora fossero necessarie interruzioni, causa guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, CAFC SpA si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio e la durata della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza.

3.3] Partecipazione

L'Utente ha diritto di richiedere ed ottenere da CAFC SpA le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, CAFC SpA garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

3.4] Cortesia

CAFC SpA si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'Utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

3.5] Efficacia ed efficienza

CAFC SpA persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3.6] Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

CAFC SpA pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

3.7] Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono indicate sul sito di CAFC SpA, riportate in allegato alla Carta, oltre che consegnate direttamente all'Utente dietro richiesta.

4] FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SII

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'Utente. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato. L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte di CAFC SpA, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

- formulato sulla base di indicatori quantitativi cioè direttamente misurabili e può essere specifico o generale. È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici devono essere adeguatamente comunicati all'utenza (Esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto). È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (Esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).

• formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (Esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

• costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità (v. Tit. II, paragrafo 1, comma 7, della direttiva);

• costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito. L'adozione degli standard è accompagnata da una relazione illustrativa con i contenuti previsti dal titolo II, paragrafo 1, comma 3, della direttiva. Gli standard sono sottoposti a continuo monitoraggio. La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico di CAFC SpA (monitoraggio interno), che rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, e utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente sul sito internet di CAFC SpA e trasmessi all'AATO con cadenza annuale affinché gli Utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale. CAFC SpA definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'Utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità. Ove non diversamente specificato, gli standard espressi in giorni sono riferiti a giorni consecutivi di calendario; in ogni caso devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'Utente e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione delle richieste di CAFC SpA. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non dovuti alla volontà di CAFC SpA.

4.1] Avvio del rapporto contrattuale

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e di altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, i gestori comunicano tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio. CAFC SpA definisce i seguenti fattori di qualità:

4.1.1 Tempo di preventivazione

È, per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'Utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni. I tempi di preventivazione definiti sono diversi a seconda della necessità o meno di effettuare il sopralluogo. Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, CAFC SpA fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi. Il tempo massimo di preventivazione è di 20 giorni lavorativi.

4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale. Il tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento è di 20 giorni lavorativi. In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'Utente dal CAFC SpA sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

4.1.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro. Il tempo massimo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica è di 5 giorni lavorativi.

4.1.4 Tempo per la cessazione della fornitura

È il tempo massimo a disposizione di CAFC SpA per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo particolari esigenze dello stesso. Il tempo massimo per la cessazione della fornitura è di 10 giorni lavorativi.

4.1.5 Allaccio alla pubblica fognatura

È il tempo massimo tra la data di accettazione della domanda presentata da parte dell'Utente e il rilascio dell'autorizzazione all'allaccio in fognatura. Il tempo massimo per il rilascio dell'autorizzazione all'allaccio alla pubblica fognatura è di 60 giorni.

4.2] Accessibilità al servizio

4.2.1 Periodo di apertura al pubblico agli sportelli

CAFC SpA stabilisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli (dedicati o partecipati) al pubblico, presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, assicurando orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza. Dopo la realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., CAFC SpA assicura orari di apertura non inferiore alle 4 ore giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 per minimo cinque giorni alla settimana con adeguata copertura delle diverse fasce orarie nell'arco della settimana.

4.2.2 Svolgimento pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni

CAFC SpA indica sul proprio sito quali pratiche possono essere espletate per via telefonica ed in quali giorni ed orari, nonché quelle che possono essere espletate per corrispondenza. Dopo la realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., CAFC SpA assicura un servizio informazioni per via telefonica non inferiore a 35 ore da distribuire in minimo cinque giorni alla settimana. CAFC SpA si impegna a mantenere attivo un servizio telematico di espletamento delle pratiche.

4.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

CAFC SpA indica in bolletta le modalità di pagamento delle bollette prevedendo modalità il più possibile differenziate.

4.2.4 Facilitazioni per utenti particolari

CAFC SpA indica sul proprio sito le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi, quali:

- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza;
- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche) per portatori di handicap;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese.
- per le categorie diversamente abili (con inabilità accertata) il CAFC SpA attiva il Servizio Utenti a domicilio su richiesta, attraverso l'istituzione di un apposito sportello "itinerante". In tali casi, infatti, per la stipulazione dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso l'Utente per ritirare la documentazione richiesta, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, in modo tale da evitare all'Utente di recarsi presso gli uffici.

4.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

CAFC SpA si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente. Gli appuntamenti con gli Utenti sono concordati, entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'Utente. Il tempo massimo entro cui concordare un appuntamento non può superare i 10 giorni lavorativi dalla richiesta. Viene, altresì, indicata la fascia oraria massima di disponibilità (che comunque non può essere superiore alle 4 ore) richiesta all'Utente, da concordarsi anche in relazione alle esigenze di quest'ultimo.

4.2.6 Tempi di attesa agli sportelli

CAFC SpA indica i tempi medi e massimi di attesa stimati agli sportelli, in funzione della tipologia di sportello. In ogni caso, i tempi medio e massimo di attesa non potranno essere superiori rispettivamente a 20 e 60 minuti.

4.2.7 Risposta alle richieste degli utenti

CAFC SpA indica un tempo entro il quale si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto decorrente dall'arrivo della richiesta dell'Utente (fa fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di protocollo di arrivo al gestore) e può essere eccezionalmente anche il tempo di prima risposta. Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente dell'Utente ed il numero telefonico interno. Il tempo massimo entro cui rispondere alle richieste di informazione scritte è di 30 giorni.

4.2.8 Risposta ai reclami scritti

CAFC SpA indica un tempo entro il quale si impegna a rispondere ai reclami, a seconda che la risposta stessa richieda o meno un sopralluogo (anche in questo caso fa fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di protocollo di arrivo ed il tempo stesso non può superare i 30 giorni), nella forma più adeguata. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente viene tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine. Il tempo massimo entro cui rispondere ai reclami scritti è di 30 giorni.



4.3] Gestione del rapporto contrattuale

4.3.1 Fatturazione

CAFC SpA indica, per ogni tipologia di utenza, la periodicità della fatturazione, le modalità di rilevazione dei consumi e di svolgimento del procedimento di fatturazione. La lettura dei contatori viene effettuata almeno due volte l'anno. CAFC SpA nella fase di programmazione delle letture tiene conto dell'accessibilità dei contatori. Nel caso di un'unica fatturazione all'anno, CAFC SpA garantisce la possibilità di rateizzare il relativo pagamento con scadenza semestrale. È assicurata all'Utente la possibilità di auto-lettura, e CAFC SpA provvede ad indicare sul proprio sito le modalità con le quali l'Utente può comunicare i propri consumi. CAFC SpA su richiesta degli Utenti, dietro compenso e senza diritto di esclusiva, prevede la possibilità di effettuare le letture parziali ed il loro riparto tra le sottoutenze, con procedure standardizzate per il riparto che dovranno essere comunicate al richiedente.

4.3.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, la individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente, CAFC SpA indica i tempi massimi di rettifica della fatturazione riconosciuta errata, decorrenti dalla data della comunicazione da parte dell'Utente (fa fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione). Sono altresì fissati i tempi massimi per la restituzione dei pagamenti in eccesso a partire dal momento in cui viene segnalato l'errore di fatturazione. La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso potranno essere effettuati con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'Utente. In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio o dei singoli segmenti del servizio (acquedotto, fognatura e depurazione). CAFC SpA indica sul proprio sito i mezzi con i quali è preavvisato l'Utente di tale sospensione e le modalità per evitare la sospensione stessa. Tale preavviso non potrà comunque essere inferiore a 20 giorni e dovrà essere accompagnato dal duplicato della fattura non pagata. CAFC SpA comunica le modalità ed i tempi per il ripristino della fornitura, che dovrà avvenire entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente. In quest'ultimo caso, è facoltà di CAFC SpA porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'utente. CAFC SpA individua procedure specifiche per i casi di erronea azione per morosità. In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.



4.3.3 Verifica del contatore

CAFC SpA indica le condizioni alle quali l'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore.

CAFC SpA indica il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore, fissato a partire dalla segnalazione richiesta dall'Utente, il quale ha facoltà di presenziare alla prova di verifica. CAFC SpA indica altresì le modalità con le quali comunica all'Utente i risultati della verifica e quelle di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati.

Il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore non deve superare i 20 giorni lavorativi al netto dei tempi di laboratorio.

4.3.4 Verifica del livello di pressione

CAFC SpA indica sul proprio sito le condizioni alle quali l'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna. CAFC SpA indica il tempo massimo entro il quale provvede ad effettuare tale verifica, a partire dalla richiesta dell'Utente. Qualora sia necessaria la presenza dell'Utente, tale tempo coincide invece con il periodo massimo entro il quale CAFC SpA è tenuto a concordare l'appuntamento con l'Utente. Il tempo massimo per la verifica della pressione non deve superare i 30 giorni lavorativi per gli impianti antincendio ed i 10 giorni lavorativi in tutti gli altri casi.

4.4] Continuità del servizio

4.4.1 Continuità e servizio di emergenza

CAFC SpA fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Comunque, CAFC SpA si impegna qualora ciò si dovesse verificare a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti. Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite da indicare non superiore alle 48 ore, CAFC SpA è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

4.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Le modalità di preavviso che CAFC SpA è tenuto ad adottare nel caso di lavori da effettuare sulla rete ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio sono:

- avviso all'utenza di persona nel caso di uno o pochi stabili unifamiliari;
- affissione di cartelli con indicazione della data della sospensione e della durata prevista nel caso di un condominio o di un isolato;
- mediante comunicati radiofonici e/o televisivi, affissioni e giornali nel caso in cui il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato.

Il tempo minimo di preavviso non potrà essere inferiore a 3 giorni.

4.4.3 Durata delle sospensioni programmate

CAFC SpA indica i tempi di durata massima delle interruzioni programmate, che, salvo casi eccezionali, non potranno essere superiori a 24 ore.

4.4.4 Pronto intervento

CAFC SpA comunica sul proprio sito la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno.

Vengono inoltre indicati sia per servizio di acquedotto che di fognatura:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto;
- il tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Viene, altresì, indicato il numero telefonico, attraverso il quale l'Utente può accedere al servizio.





4.4.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, CAFC SpA, con adeguato preavviso, informa l'utenza, proponendo all'Autorità concedente le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

4.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

CAFC SpA effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, trasmettendo annualmente all'Autorità una relazione riassuntiva dell'attività svolta e dei risultati conseguiti.

5] INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Per garantire all'Utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, CAFC SpA definisce gli strumenti da utilizzare, indicandoli sul proprio sito.

CAFC SpA individua, inoltre, idonee modalità di comunicazione per informare gli Utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.

In particolare, CAFC SpA:

- assicura l'Utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; in particolare, è tenuto a pubblicare sul sito internet aziendale i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei:
 - durezza totale in gradi francesi (F) ovvero in mg/l di Ca
 - concentrazione ioni idrogeno in unità e decimi di pH
 - residuo fisso a 180 C in mg/l
 - nitrati in mg/l di NO in base 3
 - nitriti in mg/l di NO in base 2
 - ammoniaca in mg/l di NH in base 4,
 - fluoro in micron/l di F
 - cloruri in mg/l di Cl
 - rende note agli Utenti, tramite appositi opuscoli, le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
 - informa sulle procedure di pagamento delle bollette e sulle modalità di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale;
 - al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari CAFC SpA informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette;
 - informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
 - informa l'utenza circa l'andamento del servizio di fognatura e depurazione; in particolare CAFC SpA è tenuto a fornire informazioni in merito al funzionamento degli impianti di depurazione, ai limiti allo scarico, alle caratteristiche di qualità degli effluenti depurati, alla qualità e destinazione finale dei fanghi di depurazione;
 - informa l'utenza, su specifica richiesta, sui contributi a carico del corpo idrico recettore determinato dagli effluenti depurati, anche in considerazione dei fattori di utilizzo degli impianti;
 - rende note, nei locali accessibili agli utenti o nelle comunicazioni periodiche, le procedure per la presentazione di eventuali reclami;
 - predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
 - predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
 - assicura inoltre un servizio di informazioni relative al gestore ed alla generalità dei servizi;
 - si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile;
 - effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.
- CAFC SpA, inoltre, si impegna:
- a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, prevedendo, in particolare, l'accesso dell'utenza per via telefonica e telematica;
 - ad indicare e rendere note le modalità di accesso agli atti, garantendo comunque la piena rispondenza alle norme vigenti.
- CAFC SpA, infine, rende noto agli utenti sul proprio sito i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

6] TUTELA DELL'UTENZA

6.1] La gestione dei reclami

CAFC SpA definisce, nelle carte aziendali, la procedura di reclamo, provvedendo altresì ad indicarla sul proprio sito oltre che nelle comunicazioni istituzionali.

A tale scopo, si attiene alle seguenti indicazioni:

- a) qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta può essere segnalata al CAFC SpA dall'Utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso gli uffici al pubblico di CAFC SpA, i cui indirizzi e numeri telefonici sono riportati nei documenti contrattuali, nelle bollette e sul sito internet. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'Utente;
- b) al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito;
- c) entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, CAFC SpA riferisce all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- d) almeno una volta all'anno, CAFC SpA predispone un resoconto, a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta, contenente gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, ed eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Per la definizione delle procedure di reclamo, si farà riferimento alla norma UNI 10600; in particolare, CAFC SpA prevede una apposita funzione o procedura che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

6.2] Controlli esterni

L'Utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori Pubblici. Il reclamo stesso è invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, con atto notificato al pubblico. L'Utente, prima di attivare la procedura prevista dal comma precedente, può rivolgersi alla Commissione Paritetica istituita presso CAFC SpA, composta da CAFC stesso e dalle Associazioni dei Consumatori accreditate, indicate sul sito, inoltrando richiesta ed atti, ed eventualmente richiedendo di partecipare alla discussione. La richiesta andrà inoltrata alla Commissione, e spedita presso il CAFC stesso o ad una delle Associazioni accreditate.

6.3] Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

CAFC SpA effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza sulla base del questionario predisposto dall'Autorità, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato. CAFC SpA indica sul proprio sito, inoltre, con quali mezzi gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti, sia presso CAFC SpA stesso che presso le Associazioni accreditate in Commissione Paritetica.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, CAFC SpA si impegna a pubblicare sul proprio sito annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderlo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei consumatori.

6.4] Servizi di consulenza agli utenti

CAFC SpA indica sul proprio sito i settori per i quali viene offerto agli utenti un servizio di consulenza e le modalità e condizioni di accesso al servizio.

6.5] Rimborso per il mancato rispetto degli impegni

CAFC SpA individua ed indica, anche sulla Carta, gli standard specifici da assoggettare a rimborso, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda da CAFC SpA stesso.

CAFC SpA riconosce agli utenti che ne fanno richiesta, sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto di tali standard, un rimborso forfetario unico per ogni contratto d'utenza, la cui entità deve essere preventivamente stabilita riportata nelle carte.



Le richieste, corredate dalle informazioni e dei documenti che possano servire a CAFC SpA per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto al CAFC SpA entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di protocollo di arrivo al gestore). Riconosciuta la validità della richiesta, CAFC SpA accredita l'importo sulla prima bolletta utile, o adotta altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso negativo ne dà comunicazione scritta e motivata all'utente.

6.6] Validità della carta del servizio idrico integrato

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni delle carte tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

7] ALLEGATI ALLO SCHEMA GENERALE

7.1] Livelli minimi dei servizi

CAFC SpA si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art. 11, comma 3, della stessa legge, ed a renderli noti all'utenza.

In particolare, si garantiscono i seguenti livelli minimi per le utenze domestiche:

- una dotazione procapite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- un carico idraulico di 15 m al punto di consegna. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare in contratto la quota minima piezometria che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
- un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m., salvo indicazione diversa stabilita in sede di contratto di utenza. Per le utenze civili non domestiche e per gli altri usi i livelli minimi di cui alle lettere a) e b) sono definiti nel contratto d'utenza, mentre rimangono validi i livelli minimi di cui alle lettere c) e d).

Le indicazioni sul contratto di fornitura utenza, di livelli piezometrici eccedenti rispetto ai limiti di cui ai precedenti punti c) e d), vanno previste per tutti i nuovi contratti stipulati a decorrere dall'inizio di validità della "Carta", nonché, per i contratti stipulati in precedenza, in occasione di modifiche od aggiornamenti contrattuali. CAFC SpA è comunque tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente. CAFC SpA si impegna ad effettuare gli interventi in base alla segnalazione di guasti entro i tempi che sono stabiliti in corrispondenza ai livelli di guasto e di rischio descritti nei punti successivi.

7.2] Continuità del servizio

Il servizio dovrà essere effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati. CAFC SpA è organizzato per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni;
- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

7.3] Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, CAFC SpA potrà erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva e tempestiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale. CAFC SpA comunica altresì all'Autorità, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

7.4] Segnalazioni guasti

Il servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto viene assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno.

7.5] Servizio informazioni

CAFC SpA assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 35 ore da distribuire in minimo cinque giorni alla settimana. Il servizio potrà essere integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, purché sia consentito all'utente il ricorso all'operatore.



7.6] Accesso agli sportelli

Gli sportelli del gestore debbono essere adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio. Deve essere assicurato un orario di apertura non inferiore alle 4 ore giornaliere, nell'intervallo 8,00 - 18,00 per minimo cinque giorni alla settimana.

7.7] Pagamenti

Per il pagamento delle bollette viene garantito il pagamento a mezzo:

- sportello bancario;
- domiciliazione postale o bancaria;
- conto corrente postale.

Per il pagamento degli oneri di contratto o di prestazioni accessorie deve essere consentito il pagamento anche a mezzo bonifico bancario.

7.8] Morosità

CAFC SpA, previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'Utenza e la riprende entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.

7.9] Informazione agli utenti

CAFC SpA rende pubblici periodicamente, con cadenza minima annuale, i principali dati qualitativi e quantitativi relativi al servizio erogato.

7.10] Reclami

CAFC SpA definisce il termine entro cui assicura risposta scritta ai reclami degli utenti pervenuti per iscritto.

7.11] Penali

CAFC SpA individua i criteri per la determinazione di penali o rimborsi all'utente da parte del gestore per i disservizi cagionati.

Per le inosservanze di cui all'elenco che segue, viene riconosciuto da CAFC SpA a favore dell'utente un rimborso forfetario pari a 30,00 euro, da scontare sulla prima fatturazione utile:

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico;
- tempo per l'attivazione della fornitura;
- tempo per la riattivazione della fornitura;
- tempo per la cessazione della fornitura;
- tempo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura;
- tempo di risposta ai reclami.

7.12] Lettura e fatturazione

La lettura dei contatori è effettuata almeno due volte all'anno, prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo. La scadenza di fatturazione dovrà essere preferibilmente non superiore al semestre. In caso di un'unica fatturazione all'anno, CAFC SpA garantisce la possibilità di rateizzare il relativo pagamento con scadenza semestrale. È assicurata all'utente la possibilità di auto lettura.

7.13] Sistema di Qualità

CAFC SpA adotta un Sistema di Qualità, redatto conformemente alle norme della serie UNI EN ISO 9001, relativamente a tutte le fasi -dalla progettazione alla gestione delle utenze- e a tutte le componenti materiali e immateriali del servizio. Il Sistema di Qualità deve essere dotato di un inventario informatizzato delle componenti fisiche del sistema, appoggiato ad un idoneo Sistema Informativo Territoriale, e atto a consentire nel modo più efficace le manovre sul sistema, gli interventi di riparazione, la manutenzione programmata e l'aggiornamento della situazione patrimoniale dei cespiti. Il sistema di Qualità deve inoltre comprendere un piano di manutenzione programmata e di rinnovi tali da garantire il continuo mantenimento in efficienza del sistema affidato al gestore.

7.14] Ulteriori impegni dei gestori

CAFC SpA si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili e reflue ed i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996.

In particolare sono garantiti i seguenti servizi:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita per il quale il gestore deve mettere in opera dispositivi di controllo in rete; i prelievi e le analisi di laboratorio debbono garantire, al punto di consegna all'Utenza, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio verificando altresì la compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;
- servizio di controllo interno della qualità degli affluenti all'impianto di depurazione nonché dei reflui della depurazione attraverso prelievi e analisi di laboratorio.

CAFC S.p.A.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Condizioni principali di fornitura

STANDARDS

4.1] Avvio del rapporto contrattuale

- 4.1.1 Tempo di preventivazione gg 20
- 4.1.2 Tempo di esecuzione di allacciamento di una nuova utenza idrica gg 20
- 4.1.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica gg 5
- 4.1.4 Tempo per la cessazione della fornitura gg 10
- 4.1.5 Rilascio autorizzazione all'allaccio alla fognatura gg 60



4.2] Accessibilità al servizio

4.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

preavviso gg 10
scostamento h 4

4.2.6 Tempi di attesa agli sportelli

Tempo medio min 20
Tempo massimo min 60

4.2.7 Risposta alle richieste degli utenti

Termine max di risposta gg 30

4.2.8 Risposta ai reclami scritti

Termine max di risposta gg 30

4.3] Gestione rapporto contrattuale

4.3.1 Fatturazione

Ciclicità quadrimestrale/almeno semestrale

4.3.2 Rettifiche di fatturazione

Comunicazione di rettifica gg 15
Rimborsi con fatturazione successiva

4.3.3 Verifica del contatore

Termine gg 20 al netto dei tempi di laboratorio
Consegna in contraddittorio
Ricalcolo consumi gg 15 dalla verifica, dopo comunicazione scritta
Interessi su ritardati pagamenti 3 punti oltre il tasso legale
Preavviso di stacco per morosità gg 20

4.3.4 Verifica del livello di pressione

Termine gg 10 (per antincendio 30 gg)

4.4] Continuità del servizio

4.4.1 Continuità e servizio di emergenza

Servizio sostitutivo (1 autobotte su preavviso 48 h)

4.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Preavviso minimo gg 3

4.4.3 Durata delle sospensioni programmate

Durata massima ore 24

4.4.4 Pronto intervento

Pronto intervento gg 365/anno con accesso telefonico al numero verde
Tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo ore 2
Tempo massimo per prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo di un conseguente aumento del tempo di intervento ore 6
Tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra ore 24
Tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata ore 2
Tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto Come da carta dei servizi
(48 ore su impianti e tubazioni sino a 300 mm
24 ore su tubazioni oltre 300 mm)
Tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti ore 24

6.5] Standards garantiti soggetti a rimborso

Rimborso forfetario pari a 30 euro per l'inosservanza delle tempistiche previste per:

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico;
- tempo per l'attivazione della fornitura;
- tempo per la riattivazione della fornitura;
- tempo per la cessazione della fornitura;
- tempo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura;
- tempo di risposta ai reclami.

