

# **CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

*Adottata con Determinazione del Consiglio di Amministrazione di CAFC S.p.A. in data 22.04.2016  
Approvata con delibera dall'Assemblea della C.A.T.O. n. 035/16 del 29.09.2016*

---

## Sommario

<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Informazioni sull'Ente Gestore.....</b>	<b>5</b>
<b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>6</b>
2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento .....	6
2.2 Continuità .....	6
2.3 Partecipazione.....	6
2.4 Cortesia.....	6
2.5 Efficacia ed efficienza.....	6
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	7
2.7 Condizioni principali di fornitura .....	7
<b>3. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII).....</b>	<b>8</b>
3.1 STANDARD QUALITATIVI .....	8
3.2 Avvio del rapporto contrattuale .....	9
3.2.1 Tempo di preventivazione .....	9
3.2.2 Tempo di esecuzione dell'allaccio di una nuova utenza .....	9
3.2.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura .....	10
3.2.4 Tempo per la cessazione della fornitura.....	10
3.3 Accessibilità al servizio .....	10
3.3.1 Periodo di apertura al pubblico agli sportelli .....	10
3.3.2 Svolgimento di pratiche ed informazioni tramite sito web, per via telefonica e/o per corrispondenza .....	10
3.3.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....	11
3.3.4 Agevolazioni per categorie particolari di utenti .....	11
3.3.5 Rispetto degli appuntamenti concordati.....	11
3.3.6 Tempi di attesa agli sportelli.....	11
3.3.7 Risposta alle richieste degli utenti .....	12
3.3.8 Risposta ai reclami scritti.....	12
3.4 Gestione del rapporto contrattuale.....	12
3.4.1 Fatturazione .....	12
3.4.2 Rettifiche di fatturazione.....	12
3.4.3 Morosità.....	13
3.4.4 Verifica del contatore .....	13
3.4.5 Verifica del livello di pressione .....	13
<b>3.5 Continuità del servizio.....</b>	<b>13</b>
3.5.1 Continuità e servizio di emergenza .....	13
3.5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati.....	14
3.5.3 Durata delle sospensioni programmate .....	14
3.5.4 Pronto intervento.....	14
3.5.5 Crisi idrica da scarsità .....	15
3.5.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite .....	15
<b>4. INFORMAZIONE ALL'UTENZA .....</b>	<b>16</b>

<b>5. TUTELA DELL'UTENZA .....</b>	<b>18</b>
5.1 La gestione dei reclami.....	18
5.2 Controlli esterni .....	18
5.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.....	19
5.4 Servizi di consulenza agli utenti.....	19
5.5 Rimborso per il mancato rispetto degli impegni .....	19
5.6 Validità della carta del servizio idrico integrato .....	19
<b>6. DEFINIZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO FORNITI DAL GESTORE.....</b>	<b>20</b>
6.1 Livelli minimi dei servizi .....	20
6.2 Continuità del servizio .....	20
6.3 Crisi qualitativa .....	21
6.4 Segnalazioni guasti .....	21
6.5 Servizio informazioni .....	21
6.6 Accesso agli sportelli .....	21
6.7 Pagamenti .....	21
6.8 Morosità .....	21
6.9 Informazione agli utenti .....	21
6.10 Reclami .....	22
6.11 Penali .....	22
6.12 Lettura e fatturazione.....	22
6.13 Sistema di Qualità .....	22
6.14 Codice etico.....	22
6.15 Ulteriori impegni del Gestore .....	23
<b>Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici .....</b>	<b>24</b>

<b>PREMESSA</b>
-----------------

1. La 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".
2. 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. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.
3. 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;
  - uso allevamento;
  - uso promiscuo.
4. Per gli usi non potabili sono previste norme e limiti nella regolamentazione, adottata a livello locale, che verranno resi noti all'utenza da CAFC S.p.A..
5. Per il servizio di fognatura e depurazione, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.
6. 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 S.p.A..
7. CAFC S.p.A. 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 e direttamente sul proprio sito web.
8. 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 S.p.A..
9. CAFC S.p.A. 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.

## PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE

### 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 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 definito il passaggio di funzioni ed attività dai Comuni all'ATO. Ha inoltre approvato la convenzione tra ATO e CAFC S.p.A., in qualità di soggetto gestore salvaguardato ai sensi della L.R. 13/2005, riconoscendo in CAFC S.p.A. l'ente gestore del servizio nei comuni della provincia di Udine già in gestione allo stesso CAFC S.p.A. e disciplinando gli obblighi di gestione a decorrere dal 01/01/2009.

In data 01/01/2013 l'Autorità d'Ambito si è trasformata in Consulta d'Ambito Territoriale Ottimale (CATO). Nel territorio di competenza essa svolge il ruolo di Ente di Governo d'Ambito (come previsto dal D.L. 12.09.2014, n. 133).

Successivamente sono stati incorporati in CAFC S.p.A. il Consorzio Depurazione Laguna - CDL S.p.A. (Bassa Friulana) ed il ramo SII della città di Udine, già gestito da AMGA S.p.A.. A seguito di queste incorporazioni, alla data di approvazione della presente Carta i comuni serviti sono i seguenti:

Aiello del Friuli, Aquileia, Artegna, Attimis, Bagnaria Arsa, Basiliano, Bertiolo, Bicinicco, Buja, Camino al Tagliamento, Campoformido, Campolongo Tapogliano, Carlino, Cassacco, Castions di Strada, Cervignano del Friuli, 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, Ragogna, Reana del Rojale, Rive d'Arcano, Rivignano Teor, 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, Terzo di Aquileia, Torreano, Torviscosa, Treppo Grande, Tricesimo, Udine, Varmo, Villa Vicentina, Visco.

## **2. 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” (nel seguito, “la Direttiva”).

### **2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

CAFC S.p.A., 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 S.p.A. 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 S.p.A. si impegna a prestare una particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce sociali deboli.

### **2.2 Continuità**

Costituisce impegno prioritario di CAFC S.p.A. 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 dovute a guasti o manutenzioni non evitabili e necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, CAFC S.p.A. 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.

### **2.3 Partecipazione**

L'Utente, anche attraverso le sue Associazioni, ha diritto di richiedere ed ottenere da CAFC S.p.A. le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'Utente, CAFC S.p.A. garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

### **2.4 Cortesia**

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

### **2.5 Efficacia ed efficienza**

CAFC S.p.A. 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.

## **2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

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

## **2.7 Condizioni principali di fornitura**

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono indicate sul sito web di CAFC S.p.A., sono riportate in allegato alla Carta e sono consegnate all'Utente su semplice richiesta.

### **3. FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (SII)**

#### **3.1 STANDARD QUALITATIVI**

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 S.p.A., 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 S.p.A. (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 web di CAFC S.p.A. e trasmessi alla CATO 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 del Servizio Aziendale.



CAFC S.p.A. 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 lavorativi. 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 S.p.A.. 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 responsabilità di CAFC S.p.A.. Nel caso di assenza dell'Utente ad un appuntamento concordato, il computo del tempo per l'esecuzione delle prestazioni decorre dal momento in cui viene concordato un nuovo appuntamento.

### **3.2 Avvio del rapporto contrattuale**

Gli standard previsti riguardano il rapporto contrattuale con l'Utente.

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni, certificazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili e ad 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, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

CAFC S.p.A. definisce i seguenti indicatori di qualità, garantendo il rispetto dei valori indicati per ciascun indicatore:

#### **3.2.1 Tempo di preventivazione**

E' 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, nelle quali devono essere effettuati più sopralluoghi, o sono previsti lavori (es. posa di tubazioni stradali), o si devono ricevere permessi di terzi, CAFC S.p.A. fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico senza sopralluogo è di 10 giorni lavorativi.

Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio idrico con sopralluogo è di 20 giorni lavorativi.

Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio fognario senza sopralluogo è di 10 giorni lavorativi.

Il tempo massimo di preventivazione per l'allaccio fognario con sopralluogo è di 20 giorni lavorativi.

#### **3.2.2 Tempo di esecuzione dell'allaccio di una nuova utenza**

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'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice è di 15 giorni lavorativi. Il tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso è inferiore a 30 giorni lavorativi.

Il tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice è di 20 giorni lavorativi.

Il tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso è inferiore a 30 giorni lavorativi.

### **3.2.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura**

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di semplice attivazione, o di riapertura del contatore senza modifica della portata, o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro, o infine di attivazione o riattivazione dell'utenza fognaria

Il tempo massimo per l'attivazione della fornitura è di 5 giorni lavorativi.

Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica senza modifiche alla portata del misuratore è di 5 giorni lavorativi.

Il tempo massimo per la riattivazione della fornitura idrica con modifiche alla portata del misuratore è di 10 giorni lavorativi.

### **3.2.4 Tempo per la cessazione della fornitura**

È il tempo massimo a disposizione di CAFC S.p.A. per disattivare la fornitura, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

Il tempo massimo per l'effettiva disattivazione della fornitura è di 7 giorni lavorativi.

## **3.3 Accessibilità al servizio**

### **3.3.1 Periodo di apertura al pubblico agli sportelli**

CAFC S.p.A. stabilisce i giorni e le ore di apertura degli sportelli (dedicati o partecipati) al pubblico, assicurando orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza. Presso gli sportelli è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione

CAFC S.p.A. assicura orari di apertura non inferiori alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 nei giorni lavorativi, e non inferiore alla 4 ore nell'intervallo 8.00-13.00 il sabato.

CAFC S.p.A. garantisce un tempo medio di attesa tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico ed il momento in cui viene ricevuto non superiore ai 20 minuti.

### **3.3.2 Svolgimento di pratiche ed informazioni tramite sito web, per via telefonica e/o per corrispondenza**

CAFC S.p.A. pubblica sul proprio sito web: la Carta dei Servizi, il Regolamento d'utenza, gli orari d'apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per il contatto.

Il sito web consente altresì all'Utente di inoltrare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazioni ed esecuzioni dei lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

CAFC S.p.A. assicura un servizio telefonico di assistenza con numero verde totalmente gratuito per telefonate da rete fissa, garantisce un orario di apertura del servizio telefonico con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore, distribuite in almeno cinque giorni alla settimana; pubblica sul proprio sito internet e riporta nei documenti di fatturazione i numeri del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati, pubblica sul proprio sito internet l'orario di apertura del servizio telefonico di assistenza.

CAFC S.p.A. è dotato di *call center* dotato di tecnologie che permettono di registrare l'inizio della risposta, la richiesta di parlare con un operatore, l'inizio della conversazione con l'operatore, e la fine della chiamata, per garantire il rispetto degli standard generali di qualità previsti.

### **3.3.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento**

CAFC S.p.A. indica sul proprio sito web ed in fattura le modalità di pagamento delle fatture prevedendo modalità il più possibile differenziate, garantendo comunque una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

### **3.3.4 Agevolazioni per categorie particolari di utenti**

CAFC S.p.A. indica sul proprio sito web le possibilità offerte per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. persone con mobilità svantaggiata), 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;
- locali aziendali accessibili a persone con mobilità svantaggiata (rampe, servizi igienici, porte automatiche);
- possibilità di fissare un appuntamento per discutere le pratiche evitando le attese;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali sono controindicate attese;
- per le categorie diversamente abili (con inabilità accertata) CAFC S.p.A. attiva il Servizio Utenti a domicilio su richiesta, attraverso l'apposito sportello "*itinerante*". In tali casi 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, evitando all'Utente la necessità di recarsi presso gli uffici.

### **3.3.5 Rispetto degli appuntamenti concordati**

Gli appuntamenti sono concordati entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, così come dettagliato nell'allegato tabella riassuntiva degli standard, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'Utente.

Al momento di concordare un appuntamento CAFC S.P.A. è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità, che comunque non può essere superiore alle 3 ore, restando impegnato al riguardo. L'Utente o la persona da Lui incaricata deve assicurare la disponibilità a ricevere il personale di CAFC S.p.A. per tutta la fascia di puntualità concordata. Resta facoltà di procedere, previo consenso dell'Utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo. CAFC S.p.A. si impegna a comunicare all'Utente o alla persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato da parte di CAFC S.p.A. è di 24 ore dall'inizio della fascia di puntualità.

### **3.3.6 Tempi di attesa agli sportelli**

CAFC S.p.A. indica sul proprio sito internet i tempi di attesa stimati agli sportelli, e garantisce un tempo medio di attesa tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico ed il momento in cui viene ricevuto non superiore ai 20 minuti, ed un tempo massimo di attesa non superiore a 60 minuti.

### **3.3.7 Risposta alle richieste degli utenti**

CAFC S.p.A. si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di arrivo al protocollo aziendale. Tutta le risposte dovranno riportare il riferimento alla richiesta scritta di informazioni e l'indicazione del referente, con il relativo numero telefonico interno, al quale poter richiedere eventuali ulteriori chiarimenti.

### **3.3.8 Risposta ai reclami scritti**

CAFC S.p.A. si impegna a rispondere ai reclami scritti entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, facendo fede la data della ricevuta di ritorno o in alternativa la data di arrivo al protocollo aziendale. 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.

## **3.4 Gestione del rapporto contrattuale**

### **3.4.1 Fatturazione**

CAFC S.p.A. indica sul proprio sito web la periodicità della fatturazione, le modalità di rilevazione dei consumi, le modalità di calcolo dei consumi, lo svolgimento del procedimento di fatturazione e recapito.

La lettura dei contatori viene effettuata almeno due volte l'anno, e nella fase di programmazione delle letture si tiene conto dell'accessibilità dei contatori. CAFC S.p.A. assicura all'Utente la possibilità di autolettura, provvedendo ad indicare sul sito web le modalità con le quali l'Utente può comunicare i propri consumi. In caso di mancata lettura per cause non attribuibili a CAFC S.p.A. gli addetti alla rilevazione delle letture lasciano al recapito dell'utenza una cartolina per l'Utente con le indicazioni per effettuare l'autolettura ed inviarla a CAFC S.p.A.. CAFC S.p.A. garantisce un tempo per l'emissione della fattura inferiore ai 45 giorni solari, intercorrenti tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione, ed un termine di pagamento fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione.

CAFC S.p.A. garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura superi del 100% l'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi. In tal caso viene riconosciuta all'Utente la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione indicata sul sito web, fatto salvo un diverso accordo tra le parti. Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno successivo alla scadenza della relativa fattura.

CAFC S.p.A. indica sul proprio sito web le eventuali maggiorazioni relative ai pagamenti rateali. In ogni caso gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora il maggior importo fatturato derivi da prolungati periodi di sospensione della fatturazione o dalla presenza di elevati conguagli causati dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista per cause imputabili a CAFC S.p.A.

### **3.4.2 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, eventualmente mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente, CAFC S.p.A. garantisce un tempo massimo di rettifica della fatturazione riconosciuta errata, decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione scritta da parte dell'Utente e la data di accredito della somma non dovuta, pari a 60 giorni lavorativi.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'Utente CAFC S.p.A. lo accredita portandolo in detrazione nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta oppure la data di emissione della bolletta non consenta il rispetto del termine di 60 giorni lavorativi, CAFC S.p.A. provvede all'erogazione tramite rimessa diretta.

Nel caso che l'importo da accreditare sia inferiore a 50 euro CAFC S.p.A. provvede comunque all'accredito nella prima bolletta utile.

### **3.4.3 Morosità**

CAFC S.p.A. indica sulle fatture e sul proprio sito web le modalità delle attività di recupero del credito nel caso di morosità. Indica altresì gli addebiti delle indennità di mora nel caso di ritardati pagamenti.

In caso di morosità è prevista la riduzione o sospensione del servizio o dei singoli segmenti del servizio. CAFC S.p.A. indica sul proprio sito web i mezzi con i quali l'Utente è preavvisato, oltre alle modalità per evitare l'intervento stesso. Tale preavviso non può comunque essere inferiore a 20 giorni. CAFC S.p.A. comunica le modalità ed i tempi per il ripristino della fornitura, che dovrà avvenire entro due giorni feriali dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente. In quest'ultimo caso, è facoltà di CAFC S.p.A. porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura.

In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

### **3.4.4 Verifica del contatore**

CAFC S.p.A. indica sul proprio sito web le condizioni alle quali l'Utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del misuratore, unitamente alle modalità con le quali comunica all'Utente i risultati della verifica e quelle di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati.

CAFC S.p.A. invia all'Utente la comunicazione dell'esito della verifica del misuratore, effettuata unicamente presso laboratori autorizzati, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta di verifica.

Qualora il misuratore risulti correttamente funzionante CAFC S.p.A. provvede ad addebitare all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito web aziendale.

Qualora il misuratore risulti guasto o malfunzionante il costo di verifica e sostituzione è a carico di CAFC S.p.A. che provvede altresì alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi 3 anni, fatturandoli nella prima bolletta utile.

Nel caso di appuntamento concordato qualora l'Utente ritenga di non poter essere presente nella data ed ora indicati può concordare un diverso appuntamento entro 5 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione.

### **3.4.5 Verifica del livello di pressione**

CAFC S.p.A. indica sul proprio sito web le condizioni alle quali l'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in prossimità del punto di consegna. La verifica viene effettuata entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, e le risultanze sono trasmesse all'Utente entro 10 giorni dalla data di effettuazione della verifica. Qualora a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma CAFC S.p.A. addebita all'Utente i costi dell'intervento così come indicato sul sito web aziendale.

## **3.5 Continuità del servizio**

### **3.5.1 Continuità e servizio di emergenza**

CAFC S.p.A. fornisce un servizio idrico 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. In questi casi CAFC fornisce adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

Qualora si dovessero verificare tali circostanze, CAFC S.p.A. si impegna comunque a limitare i tempi di disservizio al minimo necessario, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Nel caso di carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite da indicare, ma comunque non superiore alle 48 ore, CAFC S.p.A. è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

### **3.5.2 Tempi di preavviso per interventi programmati**

Le modalità di preavviso che CAFC S.p.A. 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 di persona agli Utenti 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;
- emissione di comunicati radiofonici, televisivi e sulla stampa locale, affissione di avvisi nel caso in cui il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato;
- inoltro di comunicazioni in formato elettronico (sms, mail, ecc.) agli Utenti che hanno fornito i necessari recapiti.

Il tempo minimo di preavviso non potrà essere inferiore a 3 giorni naturali, consecutivi e continui.

### **3.5.3 Durata delle sospensioni programmate**

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

### **3.5.4 Pronto intervento**

CAFC S.p.A.:

- garantisce la disponibilità del servizio di reperibilità per tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24 al fine di assicurare il pronto intervento qualora si verificano problematiche connesse con l'erogazione del servizio idrico integrato, gestire criticità ed eliminare situazioni di pericolo;
- rende disponibile un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento;
- indica in allegato alla Carta dei Servizi, pubblica sul proprio sito internet, e riporta in ogni bolletta i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

Il servizio telefonico di pronto intervento assicura sempre la registrazione vocale delle chiamate telefoniche ricevute e fornisce al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

CAFC S.p.A. indica, per segnalazioni relative a situazioni di pericolo sia per servizio di acquedotto che di fognatura, i seguenti standard che trovano applicazione per le intercorrenti tra l'inizio della conversazione con l'operatore del centralino di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato per il pronto intervento:

- 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: ***immediato***;

- prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento: immediate;
- tempo massimo di primo intervento in caso di fuoriuscita di acque copiose, ovvero anche lievi ma con pericolo di gelo: 3 ore;
- tempo massimo di primo intervento in caso di alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita: 3 ore;
- tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria: 3 ore;
- tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti: 3 ore.
- 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: 3 ore;
- tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto: 3 ore;

### **3.5.5 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 S.p.A. informa l'utenza con adeguato preavviso, 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 della fornitura delle utenze.

### **3.5.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite**

CAFC S.p.A. 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.

## 4. INFORMAZIONE ALL'UTENZA

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

CAFC S.p.A. 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 S.p.A.:

- assicura l'Utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge; in particolare, è tenuto a pubblicare sul sito web 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<sub>3</sub>
  - nitriti in mg/l di NO<sub>2</sub>
  - ammoniaca in mg/l di NH in base 4,
  - cloruri in mg/l di Cl
  - conducibilità
  - calcio
  - magnesio
  - solfati
  - potassio
  - sodio
  - arsenico
  - fluoruri
  - manganese;
- rende note agli Utenti le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti, pubblicando sul proprio sito web la Carta del Servizio Idrico Integrato e il Regolamento del servizio Idrico; questi documenti vengono consegnati fisicamente agli utenti alla sottoscrizione del contratto,
- adotta nei confronti degli Utenti finali un modello di bolletta conforme alle disposizioni previste dalle direttive delle competenti Autorità, riportando tutte le informazioni previste;
- informa gli Utenti sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura contatori nonché sulle agevolazioni esistenti;
- al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari CAFC S.p.A. informa annualmente e di volta in volta gli utenti 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 S.p.A. 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 e sul proprio sito web 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 S.p.A., inoltre, si impegna:

- a curare la funzionalità degli uffici per le relazioni con il pubblico, in particolare agevolando l'accesso degli Utenti 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 S.p.A., infine, pubblica sul proprio sito web i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

## 5. TUTELA DELL'UTENZA

### 5.1 La gestione dei reclami

CAFC S.p.A. definisce nei documenti aziendali la procedura per la presentazione e la gestione dei reclami, provvedendo altresì a pubblicarla sul proprio sito web e ad includerla nelle comunicazioni istituzionali.

A tale scopo, si attiene alle seguenti indicazioni:

- qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta del Servizio Idrico Integrato o qualsiasi lamentela circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha, anche di fatto, aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento del servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra CAFC S.p.A. ed utente finale, può essere segnalata a CAFC S.p.A. dall'Utente attraverso un reclamo in forma scritta o verbalmente di persona presso gli uffici al pubblico di CAFC S.p.A., i cui indirizzi e numeri telefonici sono riportati nei documenti contrattuali, nelle bollette e sul sito web. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto CAFC che riceve il reclamo redigere un verbale da far sottoscrivere all'Utente;
- viene reso disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto contenente dei campi obbligatori;
- al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione (recapiti, dati identificativi, nome del funzionario che aveva seguito una eventuale pratica precedente, eventuali fotocopie della stessa, ecc.), affinché l'ufficio incaricato della gestione del reclamo possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito;
- è ammessa anche la presentazione di reclami senza l'utilizzo del modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale;
- entro il termine di 30 giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione CAFC S.p.A. riferisce all'Utente, secondo i contenuti indicati sul proprio sito web, l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate;
- almeno una volta all'anno, CAFC S.p.A. 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.

CAFC S.p.A. prevede una apposita procedura che garantisca lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

### 5.2 Controlli esterni

L'Utente, nel caso in cui non abbia ricevuto risposta o ritenga insufficiente la risposta ricevuta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo all'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico, presentando la necessaria documentazione.

Il reclamo stesso è invece rivolto alla CATO Centrale Friuli e/o al Comitato preposto, e/o 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 di Conciliazione istituita presso CAFC S.p.A.. Tale commissione è composta da rappresentanti dello stesso CAFC e delle Associazioni dei Consumatori accreditate, il cui elenco è indicato sul sito web di CAFC. L'utente può attivare la Commissione inoltrando richiesta ed atti presso CAFC o presso una delle Associazioni accreditate. Per qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le Parti in merito

all'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del contratto, il Foro competente viene individuato ai sensi dell'articolo 66 bis del D.Lgs. 206/2005 - Codice del Consumatore.

### **5.3 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente**

CAFC S.p.A. 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. Le rilevazioni vengono effettuate di norma ogni due anni, ma potranno avere scadenze più ravvicinate qualora CAFC S.p.A. lo reputi opportuno.

CAFC S.p.A. indica inoltre sul proprio sito web i mezzi attraverso cui gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti sia a CAFC S.p.A. che alle Associazioni dei Consumatori accreditate in Commissione di Conciliazione.

Sulla base delle rilevazioni effettuate CAFC S.p.A. si impegna a pubblicare sul proprio sito web un rapporto sulla qualità del servizio e sul grado di soddisfazione dell'utente rilevato, rendendolo disponibile agli utenti e alle Associazioni dei Consumatori.

### **5.4 Servizi di consulenza agli utenti**

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

### **5.5 Rimborso per il mancato rispetto degli impegni**

CAFC S.p.A. individua ed indica, allegati alla Carta e pubblicati sul proprio sito web, gli standard specifici di qualità da assoggettare a rimborso automatico di 30 euro, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda da CAFC S.p.A. stesso.

L'indennizzo automatico, ad eccezione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione:

- a) qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard è corrisposto l'indennizzo automatico di base;
- b) qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo doppio dello standard ma entro il tempo triplo dello standard viene corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- c) qualora l'esecuzione della prestazione avvenga oltre un tempo triplo dello standard viene corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

### **5.6 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 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.

## 6. DEFINIZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO FORNITI DAL GESTORE

### 6.1 Livelli minimi dei servizi

CAFC S.p.A. 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, dello stesso decreto, ed a renderli noti all'utenza.

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

- una dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 litri / abitante . giorno, intesa come volume d'acqua attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 litri/secondo per ogni unità abitativa, in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- un carico idraulico di 15 m di colonna d'acqua al punto di consegna. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il gestore dovrà dichiarare in contratto la minima quota piezometrica 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 gli impianti di sollevamento eventualmente necessari saranno a carico degli utenti;
- un carico massimo riferito al punto di consegna rapportato al piano stradale non superiore a 70 m di colonna d'acqua, 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 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 S.p.A. comunque è tenuto a garantire i livelli qualitativi dettati dalla normativa vigente.

CAFC S.p.A. 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.

### 6.2 Continuità del servizio

Il servizio dovrà essere fornito 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 S.p.A. 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 aventi diametro nominale DN sino a 300 mm, 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.

### **6.3 Crisi qualitativa**

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, CAFC S.p.A. 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 S.p.A. 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.

### **6.4 Segnalazioni guasti**

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

### **6.5 Servizio informazioni**

CAFC S.p.A. assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 35 ore, distribuite in almeno 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.

### **6.6 Accesso agli sportelli**

Gli sportelli del gestore sono adeguatamente distribuiti in relazione alle esigenze dell'utenza nel territorio. CAFC S.p.A. assicura orari di apertura non inferiori alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00-18.00 nei giorni lavorativi, e non inferiore alla 4 ore nell'intervallo 8.00-13.00 il sabato, e garantisce un tempo medio di attesa tra il momento in cui l'Utente si presenta allo sportello fisico ed il momento in cui viene ricevuto non superiore ai 20 minuti.

### **6.7 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 è consentito il pagamento anche a mezzo bonifico bancario.

CAFC S.p.A. offre un servizio gratuito di pagamento presso gli Istituti convenzionati. Criteri e modalità di pagamento vengono indicati in fattura.

### **6.8 Morosità**

CAFC S.p.A., previa diffida a norma di legge, sospende o limita l'erogazione in caso di morosità dell'Utente e la riattiva entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.

### **6.9 Informazione agli utenti**

CAFC S.p.A. rende pubblici periodicamente, con cadenza minima annuale, i principali dati qualitativi e quantitativi relativi ad servizio erogato.

## 6.10 Reclami

CAFC S.p.A. definisce il termine entro cui assicura risposta scritta ai reclami pervenuti per iscritto dagli utenti (v. Allegato).

## 6.11 Penali

CAFC S.p.A. individua i criteri per la determinazione di penali o rimborsi all'utente da parte del gestore per i disservizi cagionati, e li indica sul proprio sito web.

Per le inosservanze di cui all'elenco che segue, CAFC S.p.A. riconosce un rimborso forfetario pari a 30,00 euro a favore dell'utente che ne faccia richiesta, 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.

## 6.12 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 S.p.A. garantisce la possibilità di rateizzare il relativo pagamento con scadenza semestrale.

CAFC S.p.A. indica sul proprio sito web le condizioni alle quali garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento. Viene altresì indicato in fattura la relativa possibilità di rateizzazione.

È assicurata all'utente la possibilità di auto lettura.

## 6.13 Sistema di Qualità

L'azienda ha attivato al proprio interno un Sistema di Gestione Integrato, che è uno strumento organizzativo per tenere sotto controllo gli aspetti relativi alla qualità delle proprie prestazioni, alle proprie interazioni con l'ambiente ed alla sicurezza del lavoro. Il sistema di gestione risponde ai requisiti delle seguenti norme: UNI EN ISO 9001, per quanto riguarda la Qualità delle proprie prestazioni; UNI EN 14001, per quanto attiene agli impatti ed agli aspetti ambientali delle proprie attività; OHSAS 18001, per gli aspetti relativi alla sicurezza ed alla salute dei lavoratori.

Il sistema di gestione per la Qualità in particolare, copre tutte le fasi (dalla progettazione alla gestione delle utenze) e tutte le componenti materiali e immateriali del servizio.

## 6.14 Codice etico

A garanzia del servizio reso e a tutela degli stessi Utenti, CAFC S.p.A. ha adottato un Codice etico ed un Modello di Organizzazione e Gestione per la prevenzione dei reati ai sensi del D. Lgs. 231/2011. L'ambito di applicazione del Modello è stato esteso, in ossequio alle raccomandazioni dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione, anche ai reati previsti dalla legge 190/2012, volta alla prevenzione e repressione dei fenomeni corruttivi nell'ambito della pubblica amministrazione.

## **6.15 Ulteriori impegni del Gestore**

CAFC S.p.A. si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili e reflue, nonché 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 mette in opera dispositivi di controllo in rete. I prelievi e le analisi di laboratorio sono finalizzati a garantire, al punto di consegna all'Utente, il rispetto dei limiti minimi per i parametri di potabilità 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.

**Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici**

 Laddove non specificato diversamente, si fa riferimento a giorni lavorativi.

<b>Indicatore</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard</b>		<b>Indennizzo o base di calcolo</b>
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	< 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	< 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro





<b>Indicatore</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard</b>		<b>Indennizzo o base di calcolo</b>
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	< 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro



Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi < 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
		3/anno se 100mc < consumi < 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi < 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole

Indicatore	Tipologia Standard	Standard		Indennizzo o base di calcolo
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA < 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS > 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI < 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro

<b>Indicatore</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard</b>		<b>Indennizzo o base di calcolo</b>
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni