



Carta del Servizio Idrico Integrato

INDICE

PREMESSA.....	4
ASPETTI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	5
<i>ASPETTI GENERALI</i>	<i>5</i>
<i>RIFERIMENTI NORMATIVI</i>	<i>5</i>
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA C.A.D.F. S.P.A.	6
<i>COSTITUZIONE DELL'AZIENDA</i>	<i>6</i>
<i>TERRITORIO.....</i>	<i>6</i>
POPOLAZIONE RESIDENTE AL 21/10/2001.....	6
PROCESSI GESTIONALI DEL CICLO INTEGRATO	7
<i>CAPTAZIONE E PRODUZIONE.....</i>	<i>7</i>
<i>DI DISTRIBUZIONE.....</i>	<i>7</i>
<i>FOGNATURA.....</i>	<i>7</i>
<i>DEPURAZIONE.....</i>	<i>8</i>
<i>SERVIZIO CONTROLLO AMBIENTALE.....</i>	<i>8</i>
PRINCIPI FONDAMENTALI	10
<i>EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO</i>	<i>10</i>
<i>CONTINUITÀ.....</i>	<i>10</i>
<i>PARTECIPAZIONE.....</i>	<i>10</i>
<i>CORTESIA.....</i>	<i>10</i>
<i>EFFICACIA ED EFFICIENZA.....</i>	<i>10</i>
<i>CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI</i>	<i>11</i>
<i>CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA.....</i>	<i>11</i>
<i>SOSTENIBILITÀ.....</i>	<i>11</i>
ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	12
<i>AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....</i>	<i>12</i>
<i>TEMPI E MODALITÀ DI PREVENTIVAZIONE.....</i>	<i>12</i>
<i>TEMPI E MODALITÀ DI ALLACIAMENTO NUOVA UTENZA IDRICA.....</i>	<i>12</i>
<i>TEMPI E MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA.....</i>	<i>12</i>
<i>CESSAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA.....</i>	<i>12</i>
<i>TEMPO PER LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA IN CASO DI SOSPENSIONE PER MOROSITÀ.....</i>	<i>13</i>
<i>TEMPI E MODALITÀ DI AUTORIZZAZIONE E/O ALLACIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA.....</i>	<i>13</i>
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	14
<i>ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI</i>	<i>14</i>
<i>SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE PER VIA TELEFONICA E POSTALE.....</i>	<i>15</i>
<i>FORME E MODALITÀ DI PAGAMENTO</i>	<i>15</i>
<i>FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI.....</i>	<i>15</i>
<i>RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....</i>	<i>15</i>
<i>ATTESA AGLI SPORTELLI ED AL TELEFONO.....</i>	<i>15</i>
<i>RIPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DEI CLIENTI/UTENTI.....</i>	<i>16</i>

<i>RI SPOSTA AI RECLAMI SCRITTI</i>	16
GESTIONE RAPPORTO CONTRATTUALE	17
<i>FATTURAZIONE E RILEVAZIONE CONSUMI</i>	17
<i>RETTIFICHE DI FATTURAZIONE</i>	17
<i>VERIFICA DEL CONTATORE</i>	17
<i>VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE</i>	18
<i>MOROSITÀ</i>	18
<i>AGEVOLAZIONE DI CONSUMI ANOMALI</i>	18
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	20
<i>CONTINUTÀ E SERVIZI EMERGENZA</i>	20
<i>INTERVENTI PROGRAMMATI</i>	20
<i>PRONTO INTERVENTO</i>	20
<i>CRISI IDRICA</i>	21
QUALITÀ DEL SERVIZIO	22
<i>SISTEMA DI QUALITÀ</i>	22
<i>ULTERIORI IMPEGNI DEL GESTORE</i>	22
TUTELA DELL'UTENTE	23
<i>GESTIONI RECLAMI</i>	23
<i>CONTROLLI ESTERNI</i>	23
<i>RIMBORSO PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI</i>	23
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	25
INFORMAZIONI ALL'UTENTE	26
<i>INFORMAZIONE ALL'UTENTE E STRUMENTI ADOTTATI</i>	26
<i>COMPLETEZZA E ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE</i>	26
<i>TRATTAMENTO DATI SENSIBILI</i>	26
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	28
RIEPILOGO DEI FATTORI, DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E DEGLI STANDARD	29
CLASSIFICAZIONE DEI GUASTI	34

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un impegno sulla qualità resa agli Utenti e agli altri portatori d'interesse da parte del Gestore di servizi pubblici ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento.

Impegna infatti a misurare il conseguimento degli standard dei servizi, a informare i Clienti e a individuare procedure di miglioramento continuo.

Viene dunque ad assumere un'importante funzione di riferimento per la corretta fruizione del servizio sia in termini quali-quantitativi sia in termini di funzionalità d'uso.

ASPETTI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

ASPETTI GENERALI

La Carta del Servizio idrico integrato (Acquedotto, Fognatura e Depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo del contratto di fornitura.

Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella presente Carta, si intendono sostitutive a quelle riportate nel contratto di fornitura.

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

- ◇ uso civile domestico
- ◇ uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, edifici pubblici, centri sportivi, ecc..)
- ◇ altri usi, relativi ai settori commerciali, artigianali e terziario in genere con esclusione di quello produttivo.

Per gli usi non potabili, l'Azienda rende noto agli Utenti le norme e i limiti previsti dal regolamento locale.

Per il servizio fognatura e depurazione, il presente documento fa riferimento agli scarichi che hanno recapito in pubblica fognatura.

Predisponendo la Carta dei Servizi, l'Azienda C.A.D.F. S.p.A., ha voluto riconoscere ai cittadini del territorio di competenza, il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sul proprio operato indicando altresì precise modalità per le segnalazioni da parte del Cliente/Utente e per le relative risposte da parte dell'Azienda.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Le indicazioni contenute nel presente rapporto partono naturalmente dal rispetto della normativa di riferimento vigente di cui si ricordano gli atti principali:

- ◇ Parlamento Europeo 25/01/99 Quadro generale per le attività comunitarie a favore degli interessi economici dei consumatori, diritto all'informazione, all'istruzione e ad organizzarsi a tutela dei propri interessi.
- ◇ Legge 7 agosto 1990, n. 241 "nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- ◇ Art 2 del DL 12 maggio 1995 n.163, convertito nella legge 11 luglio 1995 n.273 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche Amministrazioni"
- ◇ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- ◇ Legge 5 gennaio 1994, n. 36 recante "Disposizioni in materia di risorse idriche"
- ◇ Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n.286 in materia di "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art.11 della legge 15 marzo 1997, n.59"
- ◇ Legge Regionale Emilia Romagna n. 25/99 "Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali e disciplina delle forme di cooperazione tra gli enti locali per l'organizzazione del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- ◇ DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato"

Data 30/04/2007	Rev n° 2	Pagina 5 di 35
CARTA DEI SERVIZI C.A.D.F. S.p.A.		

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA C.A.D.F. S.p.A.

COSTITUZIONE DELL'AZIENDA

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A. (CICLO INTEGRATO ACQUEDOTTO DEPURAZIONE FOGNATURA) si è costituita nel mese di agosto dell'anno 2001 a seguito della trasformazione del CONSORZIO ACQUE DELTA FERRARESE in Società per Azioni.

Tale società ha per oggetto l'impianto e la gestione dell'intero ciclo di produzione, distribuzione, raccolta e depurazione dell'acqua per usi multipli nel territorio dei Comuni associati.

L'amministrazione della Società è delegata al Presidente che, con il Consiglio di Amministrazione, delibera sugli atti di gestione ordinaria e straordinaria della Società e propone all'Assemblea dei soci l'approvazione degli atti fondamentali della Società (bilanci, indirizzi strategici...), mentre la responsabilità gestionale è affidata al Direttore Generale.

TERRITORIO

L'area sulla quale l'Azienda C.A.D.F. S.p.A. svolge la propria attività, si estende per 1313 Km² e comprende i Comuni di : Berra, Codigoro (sede della Società), Copparo, Formignana, Goro, Iolanda di Savoia, Lagosanto, Massafiscaglia, Mesola, Migliarino, Migliaro, Ostellato, Ro, Tresigallo e Comacchio.

La popolazione servita è di 105.000 abitanti, equivalenti al 30% della popolazione ferrarese, che sale a circa 200.000 nei mesi estivi con l'afflusso di turisti nei Lidi Comacchiesi.

POPOLAZIONE RESIDENTE AL 21/10/2001

COMUNI	POPOLAZIONE	FAMIGLIE	SUPERFICIE Km ²
BERRA	5.832	2.334	68.6
CODI GORO	13.057	5.331	169.8
COMACCHIO	20.320	7.747	283.7
COPPARO	18.057	7.411	157.1
FORMIGNANA	2.840	1.192	22.4
GORO	4.092	1.547	31.4
JOLANDA DI SAVOIA	3.351	1.368	108.2
LAGOSANTO	4.398	1.713	34.2
MASSA FISCAGLIA	3.819	1.614	57.9
MESOLA	7.470	3.075	84.3
MIGLIARINO	3.674	1.523	35.3
MIGLIARO	2.301	915	22.5
OSTELLATO	6.944	2.695	173.8
RO	3.811	1.579	43.1
TRESIGALLO	4.757	1.973	20.8
TOTALE C.A.D.F S.p.A.	104.723	42.017	1313.1
TOTALE PROVINCIALE	347.558	144.659	2631.73

PROCESSI GESTIONALI DEL CICLO INTEGRATO

CAPTAZIONE E PRODUZIONE

Gli impianti di potabilizzazione dell'Azienda C.A.D.F. S.p.A. sono dislocati a Ro Ferrarese e Serravalle di Berra.

Nel primo impianto, l'acqua è estratta dal sottosuolo, a circa 50 metri di profondità, mediante l'esercizio di 19 pozzi in grado di esprimere una potenzialità massima complessiva di 550 litri/sec..

Tali acque, prive di carica microbica, sono caratterizzate da una modesta presenza di ammoniaca (2,4 mg/lit), ferro (1,4 mg/lit) e manganese (0,26 mg/lit) che vengono tuttavia completamente eliminati a seguito del trattamento di potabilizzazione.

Nell'impianto di produzione di Serravalle di Berra, l'acqua è attinta direttamente dal fiume Po, chiarificata, potabilizzata e messa in rete con una potenzialità massima attuale di erogazione di circa 550 litri/sec..

I due impianti di potabilizzazione, sopra descritti, pur dislocati a 25 Km di distanza l'un l'altro, sono in grado di interscambiarsi acqua potabilizzata tramite una condotta (DN 600) che garantisce la continuità del servizio anche nella eventualità di indisponibilità temporanea di una delle fonti.

Complessivamente la potenzialità massima del sistema di produzione-erogazione dell'Azienda C.A.D.F. S.p.A. è di 1100 litri/sec.

DISTRIBUZIONE

Il servizio di distribuzione, gestito direttamente dall'Azienda C.A.D.F. S.p.A., comporta quell'insieme di attività volte a conferire l'acqua potabile all'Utente e pertanto la gestione di tutte le opere comprese fra l'adduzione e l'allacciamento della singola utenza.

Le principali opere della distribuzione sono costituite dalle tubazioni e dagli impianti di sollevamento e accumulo.

Le prime sono suddivise in condotte adduttrici, per un totale di 343 Km e in condotte distributrici per 1800 Km.

Complessivamente la rete idrica C.A.D.F. S.p.A. si estende attualmente per 2143 Km.

Gli impianti di sollevamento e accumulo utilizzati dall'Azienda sono 19 per un volume complessivo di 35.800 Mc.

La funzione di tali opere è quella di far giungere acqua a sufficienza e con la giusta pressione a tutti gli Utenti.

FOGNATURA

Per pubblica fognatura si intende un'opera o complesso di opere che raccoglie, allontana e scarica le acque di rifiuto provenienti da insediamenti civili, produttivi privati e pubblici, congiunti o meno alle acque meteoriche.

La sistematica fognaria prevede una classificazione delle condotte, in relazione alle caratteristiche qualitative del refluo e degli insediamenti in funzione della composizione quali-quantitativa dello stesso.

Le prime vengono distinte in:

- ◇ fognatura bianca, convogliante acque meteoriche
- ◇ fognatura nera, convogliante acque di rifiuto
- ◇ fognatura mista, convogliante sia le prime che le seconde

Gli insediamenti sono suddivisi in 3 categorie, identificate come "produttori di acque

Data 30/04/2007	Rev n° 2	Pagina 7 di 35
CARTA DEI SERVIZI C.A.D.F. S.p.A.		

reflue domestiche”, “produttori di acque reflue industriali”, e “produttori di acque reflue assimilabili alle domestiche”.

Alla categoria “produttori di acque reflue domestiche”, appartengono insediamenti civili o assimilabili quali abitazioni private, scuole, centri sportivi, ristoranti, centri turistici e tutte quelle attività che producono reflui derivanti da metabolismo umano.

Nella categoria “produttori di acque reflue industriali” rientrano tutte quelle attività produttive le cui acque reflue sono caratterizzate da parametri non rientranti nei limiti di accettabilità indicati nell’ALLEGATO A del Regolamento del Servizio Idrico Integrato – parte II: Servizio Fognatura e Depurazione.

Nella categoria “produttori di acque reflue industriali assimilabili alle domestiche” rientrano tutte quelle attività produttive le cui acque reflue sono caratterizzate da parametri rientranti nei limiti di accettabilità indicati nella TABELLA A di cui sopra.

Rimane vietato anche per tutti gli insediamenti lo scarico di sostanze potenzialmente pericolose per la salute pubblica e/o che possono arrecare danni alle reti fognarie, agli impianti di trattamento e alle attrezzature connesse.

Al fine di verificare il rispetto delle disposizioni del regolamento di fognatura e di compiere accertamenti fiscali in materia tariffaria, l’Azienda si avvale della facoltà di accedere all’interno del perimetro dell’insediamento produttivo o civile per effettuare controlli qualitativi del refluo prodotto.

Le modalità dei suddetti accertamenti e controlli sono riportati nel Regolamento di fognatura.

Attualmente non tutto il territorio di competenza dell’Azienda C.A.D.F. S.p.A. è servito da reti fognarie, tuttavia è fatto obbligo a tutti i titolari di scarichi delle zone servite, di allontanare le acque reflue mediante allacciamento alla pubblica fognatura, salvo deroghe o diverse prescrizioni da parte dell’Azienda.

DEPURAZIONE

L’Azienda C.A.D.F. S.p.A. gestisce 124 impianti di sollevamento e 46 impianti di depurazione, questi ultimi con una potenzialità complessiva di 316.330 abitanti equivalenti di cui il 81,6 % sviluppata nei depuratori di Codigoro (44.000 a.eq.), Copparo (18.000 a.eq.), Tresigallo (16.000 a.eq.) e Comacchio (180.000 a. eq.).

La tecnologia utilizzata, viste le caratteristiche chimico-biologiche del liquame affluente agli impianti è quella a fanghi attivi con produzione finale di acqua depurata e fango.

Le acque depurate, effluenti dagli impianti, vengono immesse in corsi d’acqua superficiali ad una concentrazione di inquinanti nei limiti previsti dalla normativa vigente in materia.

I fanghi prodotti nei 3 impianti a maggior potenziale vengono smaltiti, previa indagine chimico-biologica effettuata dall’ARPA di Ferrara, in agricoltura, mentre quelli prodotti nei rimanenti impianti vengono trasportati e stoccati in discarica controllata.

SERVIZIO CONTROLLO AMBIENTALE

In materia di sicurezza e qualità dei beni e dei servizi erogati agli Utenti, l’Azienda C.A.D.F. S.p.A., intende perseguire e migliorare quei valori già acquisiti dalla precedente gestione consortile.

A tale scopo, l’Azienda effettua con periodicità giornaliera, controlli analitici mirati alla verifica dei limiti imposti dalla normativa vigente in materia di acque destinate al consumo umano.

Questa attività è garantita dalla presenza, all’interno dell’Azienda, di aree specialistiche idoneamente attrezzate, in cui personale altamente qualificato, effettua analisi chimico-

fisiche e biologiche.

I controlli, programmati su scala annuale, vengono eseguiti su:

- ◇ fonti di approvvigionamento
- ◇ impianti di produzione
- ◇ punti significativi della rete idrica
- ◇ acque in ingresso e uscita ai depuratori
- ◇ scarichi produttivi potenzialmente inquinanti

Oltre alle attività programmate, il Servizio Controllo Ambientale, effettua analisi per servizi interni all'Azienda, enti pubblici e privati e singoli cittadini che ne facciano richiesta.

PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A., nell'erogazione del servizio si basa su principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione degli stessi.

Le regole riguardanti i rapporti con gli Utenti sono uguali per tutti.

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A. garantisce l'eguaglianza di trattamento degli stessi a parità di servizio prestato nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Viene prestata particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani, a coloro che per lingua possono avere difficoltà comunicative ed ad utenti appartenenti alle fasce sociali più deboli.

CONTINUITÀ

Costituisce impegno prioritario dell'Azienda C.A.D.F. S.p.A., garantire un servizio continuo e regolare, evitando eventuali disservizi o riducendone la durata; a tal fine l'Azienda si è dotata di un sistema di telecontrollo che consente di monitorare 24 ore su 24 la funzionalità sia degli impianti di produzione che quelli di distribuzione dislocati sul territorio di competenza.

Inoltre, a fronte di eventuali disservizi dovuti a guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'Azienda si impegna ad informare preventivamente gli Utenti attraverso mass media, manifesti e altre forme di pubblicità ritenute opportune e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

La continuità del servizio è garantita anche in occasione di festività infrasettimanali, scioperi e assemblee sindacali, attivando i servizi minimi (regolamentati internamente all'Azienda) e quelli richiesti dalle Autorità competenti per ragioni igienico-sanitarie.

PARTECIPAZIONE

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A. promuove la partecipazione dell'Utente alla fruizione del servizio sia per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione sia per migliorare la collaborazione tra l'Utente e l'Azienda.

Tutti i fruitori del servizio hanno il diritto di richiedere ed ottenere:

- ◇ informazioni che li riguardano secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e dal D.P.R. 27 giugno 1992 n. 352
- ◇ possono avanzare proposte, produrre memorie e documenti, suggerimenti, esigere chiarimenti e inoltrare reclami.

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A., garantisce il diritto dell'Utente di conoscere l'identità del personale interlocutore e del responsabile del servizio di cui sta usufruendo.

CORTESIA

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli Utenti, fornendo al proprio personale le opportune istruzioni.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte al soddisfacimento di bisogni, aspettative e all'ottenimento dei risultati

Data 30/04/2007	Rev n° 2	Pagina 10 di 35
CARTA DEI SERVIZI C.A.D.F. S.p.A.		

pianificati.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A. pone la massima attenzione alla chiarezza, comprensione e semplificazione del linguaggio, anche simbolico, nei rapporti con l'Utente al fine di non indurre errate interpretazioni.

CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni principali di erogazione del servizio sono quelle riportate nel:

- ◇ Contratto di fornitura per l'acqua potabile
- ◇ Regolamento del Servizio Idrico Integrato

Tutta la documentazione sopra citata è disponibile a chiunque presso gli uffici dell'Azienda o sul sito internet all'indirizzo www.CADFE.IT

SOSTENIBILITÀ

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A. ormai saldamente ancorata alla logica dello sviluppo sostenibile, s'impegna a utilizzare, proteggere, curare e mantenere le risorse idriche del territorio di competenza.

Inoltre l'Azienda consapevole della necessità di diffondere, in particolare alle giovani generazioni, una forte cultura idrico-ambientale, ha istituito un "Centro di educazione ambientale" dove possono accedere, in modo concordato, tutte le scuole del territorio.

ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

I tempi e le modalità delle prestazioni indicate 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 nel rispettare le scadenze garantite o già comunicate, l'Azienda C.A.D.F. S.p.A., si impegna a darne tempestiva comunicazione specificando il motivo del rinvio.

TEMPI E MODALITÀ DI PREVENTIVAZIONE

Il tempo di preventivazione è quel periodo temporale intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta documentata dell'Utente e la data di spedizione, da parte del gestore, del preventivo.

I tempi di preventivazione sono diversi a seconda della necessità o meno di effettuare uno o più sopralluoghi.

Nel caso di situazioni complesse in cui vi è la necessità di ricevere permessi di terzi (posa di tubazioni stradali), l'Azienda fornisce risposta scritta entro un termine più ampio precisando i tempi per i successivi interventi.

*Il livello di qualità è di **20 gg** dalla richiesta.*

TEMPI E MODALITÀ DI ALLACCIAMENTO NUOVA UTENZA IDRICA

Per allacciamento si intendono tutte quelle attività svolte dall'Azienda C.A.D.F. S.p.A., tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente e la completa esecuzione di tutti i lavori (con esclusione di opere murarie) necessari per l'attivazione della fornitura. Tutti gli oneri sono a carico del richiedente.

Il tempo di esecuzione dei lavori è riferito ad interventi che non contemplino estensioni o adeguamenti sulla rete stradale; diversamente, l'Azienda comunicherà di volta in volta, all'Utente, i tempi previsti per la realizzazione dell'opera.

*Il livello di qualità è di **20 gg** dalla richiesta.*

TEMPI E MODALITÀ DI ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA

Per attivazione della fornitura idrica si intende l'avvio della fornitura stessa, mentre la riattivazione implica o la riapertura del contatore senza modificare la portata o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

Il tempo massimo, per l'attivazione o la riattivazione idrica, è quel periodo intercorrente fra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, previa consegna da parte dell'Utente di tutti gli atti/documenti necessari alla stipula del contratto, e le attività sopra descritte.

*Il livello di qualità è di **6 gg** per l'attivazione e di **2 gg** per la riattivazione (subentro)*

CESSAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA

La disattivazione della fornitura idrica, ha decorso dalla data di ricevimento della richiesta scritta (modulo prestampato rintracciabile presso gli uffici dell'Azienda o al sito WWW.CADFE.IT) dell'Utente e si realizza con la chiusura del contatore, salvo particolari esigenze del richiedente.

*Il livello di qualità è di **5 gg** dalla richiesta.*

Data 30/04/2007	Rev n° 2	Pagina 12 di 35
CARTA DEI SERVIZI C.A.D.F. S.p.A.		

TEMPO PER LA RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IDRICA IN CASO DI SOSPENSIONE PER MOROSITÀ

Il tempo massimo, per la riattivazione idrica in caso di sospensione per morosità, è quel periodo intercorrente fra la data di pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute, ovvero di comunicazione da parte dello stesso mediante idonea documentazione attestante l'avvenuto pagamento, e la data della riattivazione.

Il livello di qualità è di **2 gg**

TEMPI E MODALITÀ DI AUTORIZZAZIONE E/O ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA

Il tempo massimo richiesto per ottenere l'autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura o il parere tecnico di conformità al regolamento di fognatura, dalla data di presentazione della domanda, è mediamente di **20 giorni** lavorativi con un massimo garantito di **40 giorni**.

Tale richiesta di autorizzazione, redatta sull'apposito modulo disponibile presso gli uffici dell'Azienda, deve essere presentata nei seguenti casi:

- ◇ attivazione di nuovi scarichi ed allacciamenti
- ◇ ristrutturazione dell'impianti di fognatura o modifiche dello stesso
- ◇ variazioni quali-quantitative permanenti degli scarichi
- ◇ variazioni degli scarichi esistenti di acque reflue industriali per mutamento delle tecnologie di processo

Gli scarichi di acque reflue domestiche sono sempre ammessi nel rispetto delle norme di regolamento ed a condizione che non intervengano modifiche al progetto di fognatura approvato in fase di rilascio del parere di conformità e che siano idraulicamente compatibili con la fognatura ricevente.

Gli scarichi di acque reflue industriali devono essere autorizzati previa istruttoria tecnica di verifica dei sistemi di trattamento preliminari adottati ed hanno una validità di **quattro anni** nel corso dei quali possono essere revocati per motivi atti alla salvaguardia della salute pubblica.

Il tempo massimo richiesto per effettuare un allacciamento alla pubblica fognatura è quel periodo temporale che intercorre tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente e l'esecuzione dell'opera nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato – Parte II.

Le opere di allacciamento dal pozzetto di ispezione al punto di collegamento alla rete pubblica, sono eseguiti dal personale dell'Azienda con oneri a carico del titolare dello scarico, che tuttavia, previa comunicazione scritta e sotto la direzione tecnica della stessa, può effettuare direttamente il lavoro.

Gli allacciamenti che comportano interventi (scavi, attraversamenti) su strade a giurisdizione provinciale, necessitano di autorizzazione che verrà richiesta dall'Azienda e con oneri a carico dell'Utente, quelli invece che intervengono su proprietà di competenza comunale, richiedono l'autorizzazione del Comune di competenza.

Le modalità e la documentazione richiesta per l'autorizzazione allo scarico o il parere tecnico di conformità al regolamento sono esplicitate nel "Regolamento del Servizio Idrico Integrato – Parte II".

ACCESIBILITÀ AL SERVIZIO

ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI

SEDE DELL'AZIENDA Codigoro (FE) – Via Alfieri, 3 – tel. 0533.725111 - fax 0533.713617

Giorni di apertura attivati tutto l'anno	orario	Servizio
lunedì – martedì – mercoledì – giovedì - venerdì	dalle 9:00 alle 12:00	Idrico
martedì – giovedì	dalle 9:00 alle 12:00	Autorizzazione allo scarico in fognatura

UFFICIO DI COPPARO – Via Togliatti, 19 – tel. 0532.863412 - fax 0532.870688

Giorni di apertura attivati tutto l'anno	orario	Servizio
martedì – venerdì	dalle 9:00 alle 12:30	Idrico
mercoledì	dalle 10 alle 13	Autorizzazione allo scarico in fognatura

UFFICIO DI COMACCHIO – Via dei Mercanti, 72 - tel. 0533.311758 - fax 0533.311758

Giorni di apertura attivati tutto l'anno	orario	Servizio
lunedì – mercoledì	dalle 9:00 alle 12:00	Idrico
venerdì	dalle 10 alle 13	Autorizzazione allo scarico in fognatura

NUMERO VERDE 800/242526

SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE PER VIA TELEFONICA E POSTALE

Telefonando, negli orari d'ufficio, ai numeri 0533-725111, 0532-863412 ed al numero verde (attivo 24 ore su 24) è possibile svolgere le seguenti pratiche e informazioni:

- ◇ variazione dell'indirizzo di recapito bolletta
- ◇ informazioni tecniche e amministrative
- ◇ chiarimenti in materia di bollettazione, pagamenti, ecc...
- ◇ informazioni sulla richiesta di preventivi

Per via postale e all'indirizzo di - via Alfieri, 3 Codigoro – possono essere espletate le seguenti pratiche:

- ◇ contratto di fornitura per acqua potabile
- ◇ variazioni contrattuali
- ◇ disdetta fornitura di acqua potabile

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche per via postale, può essere reperita presso gli uffici dell'Azienda o al sito internet WWW.CADFE.IT

FORME E MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'Azienda C.A.D.F S.p.A. non effettua la riscossione delle bollette né presso i propri uffici né presso il domicilio dei Clienti/Utenti.

I pagamenti possono essere effettuati presso:

- ◇ Uffici Postali su c.c.p. n. 11095445
- ◇ Sportelli bancari della Cassa di Risparmio di Ferrara (senza oneri né commissioni)
- ◇ La propria banca, delegandola all' addebito bancario

Le modalità di dilazione o rateizzazione dei pagamenti delle bollette o fatture sono regolamentate dal documento "Regolamento del Servizio Idrico Integrato".

FACILITAZIONI PER UTENTI PARTICOLARI

L'Azienda C.A.D.F S.p.A. al fine di facilitare l'accesso ai servizi di alcune categorie di Clienti/Utenti si impegna:

- ◇ nel garantire un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura;
- ◇ nel ridurre di 1/3 i tempi di allacciamento ed attivazione della fornitura ai portatori di handicap e malati gravi;
- ◇ nel pubblicizzare tali agevolazioni tramite la fattura ed appositi sistemi comunicativi.

RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con gli Utenti, garantendo in un tempo massimo di attesa non superiore a **7 giorni** feriali a partire dal giorno della richiesta.

Tale periodo può essere aumentato per espressa richiesta dell'Utente o per momentanea indisponibilità del personale aziendale di competenza, in ogni caso sia il primo che il secondo hanno l'obbligo di preavviso di 24 ore.

La fascia oraria massima entro la quale l'Azienda richiede la disponibilità dell'Utente è di **2 ore**, nell'ambito dell'orario di ufficio.

ATTESA AGLI SPORTELLI ED AL TELEFONO

L'Azienda C.A.D.F S.p.A. in un ottica di miglioramento continuo, ha allestito un sistema informatico in grado di monitorare e registrare, per ogni Utente contattato, il tempo di attesa agli sportelli e/o al telefono e quello di svolgimento della pratica.

Data 30/04/2007	Rev n° 2	Pagina 15 di 35
CARTA DEI SERVIZI C.A.D.F. S.p.A.		

Questo processo, non solo è garanzia di un costante impegno nel perseguire la riduzione dei tempi di attesa, ma anche una trasparente metodologia di autovalutazione su ciò che è stato promesso.

*Il tempo medio di attesa agli sportelli è mediamente inferiore a **15 min***

RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE DEI CLIENTI/UTENTI

Fermo restando le disposizioni in materia di accesso agli atti , l'Azienda C.A.D.F. S.p.A. si impegna a rispondere alle richieste pervenute per iscritto entro **30 giorni** lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta (fa fede la data di protocollo aziendale di arrivo).

Se la complessità (chiarimenti o attestazioni di terzi) della domanda richiedesse un tempo di risposta superiore a quello garantito, l'Azienda informerà tempestivamente l'Utente sullo stato di avanzamento della richiesta, adducendone le motivazioni del ritardo.

RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI

L'Azienda C.A.D.F S.p.A. si impegna a rispondere ai reclami scritti entro **30 giorni** lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo (fa fede la data di protocollo aziendale di arrivo).

Se la risposta non richiedesse alcun sopralluogo, il tempo massimo è ridotto a **15 giorni** lavorativi.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consentisse il rispetto del tempo garantito di risposta, l'Azienda informerà tempestivamente l'Utente dello stato di avanzamento della risoluzione adducendo le motivazioni del ritardo.

GESTIONE RAPPORTO CONTRATTUALE

FATTURAZIONE E RILEVAZIONE CONSUMI

La fatturazione dei consumi è calcolata sulla base della tipologia di consumo (domestico residente, domestico non residente, non domestico) e delle relative tariffe, stabilite stabilite dall'Agenzia di Ambito per i Servizi Pubblici – ATO 6 – di Ferrara e rese pubbliche attraverso i vari strumenti informativi previsti dalla presente Carta.

I corrispettivi dovuti dagli Utenti, derivanti dalla somma degli importi di consumo, imposta fognie, imposta depurazione, manutenzione contatore ed eventuali rimborsi, vengono riscossi tre volte l'anno sulla base dei consumi pregressi effettivi o presunti, con emissione di bollette il cui termine di pagamento è indicato nelle stesse.

A questa procedura di fatturazione, fanno eccezione gli scarichi produttivi di cat. b), per i quali la tariffa è calcolata annualmente applicando la formula tipo decretata con D.P.R. 24 maggio 1977 in adempimento a quanto previsto dalla L. 319/76 e successive modifiche ed integrazioni.

L'Utente può scegliere di fornire direttamente, tramite apposita modulistica fornita dall'Azienda, la quantità di acqua da fatturare, eseguendo direttamente la lettura del proprio contatore alle scadenze prefissate.

Nel caso in cui l'Utente scelga permanentemente quest'ultima forma di lettura del contatore, sarà diritto dell'Azienda poter verificare quanto autocertificato, nei tempi e con le modalità ritenuti più opportuni.

Sarà, inoltre, cura dell'Azienda, informare gli Utenti, tramite le bollette o qualsiasi altro mezzo a sua disposizione, di ogni e qualsiasi variazione in materia tariffaria.

RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, la correzione degli stessi avviene d'ufficio, o dove necessario, mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'Utente entro il termine di scadenza della bolletta, il pagamento della stessa, se non già effettuato, viene sospeso.

Se in seguito ai controlli e verifiche dovute, anche presso il domicilio del richiedente, la fatturazione risultasse effettivamente errata, si procede all'annullamento immediato della bolletta errata ed alla riemissione di quella corretta, entro **30 giorni**.

Il rimborso degli eventuali pagamenti in eccesso, sono effettuati sottraendo il credito dell'importo della bolletta successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'Utente stesso.

VERIFICA DEL CONTATORE

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A. procede, su richiesta dell'Utente, alla verifica del contatore in un tempo massimo di **15 giorni** a partire dalla segnalazione richiedente, il quale può presenziare o delegare una persona di fiducia alla prova di verifica.

Se le indicazioni del contatore risultassero non conformi a quelle previste dal Servizio Metrico Nazionale (limiti di tolleranza + o – 5%), l'Azienda provvederà, senza oneri a carico dell'Utente, alla immediata sostituzione del contatore e al ricalcolo delle eventuali fatturazioni errate limitatamente al periodo di lettura immediatamente precedente a quello in cui ha avuto luogo l'accertamento.

Il consumo attribuito all'Utente sarà uguale a quello del corrispondente periodo dell'anno precedente.

Data 30/04/2007	Rev n° 2	Pagina 17 di 35
CARTA DEI SERVIZI C.A.D.F. S.p.A.		

In mancanza di riferimenti si utilizzano le medie dei consumi dei periodi più prossimi a quello di errato funzionamento.

Nel caso in cui fosse accertata la conformità delle indicazioni del contatore, tutte le spese sono a carico dell'Utente.

L'esito della verifica sarà comunicata per iscritto all'Utente entro **30 giorni** di calendario.

VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

L' Azienda C.A.D.F. S.p.A., su richiesta dell'Utente, procede alla verifica del livello di pressione in un tempo massimo di **10 giorni** a partire dalla segnalazione del richiedente il quale può presenziare o delegare una persona di fiducia alla prova di verifica.

Nel caso in cui non fossero riscontrate irregolarità (pressione non inferiore a 0.5 atmosfere immediatamente a valle del rubinetto di arresto), il richiedente sarà tenuto al pagamento delle spese di verifica; in caso contrario l'Azienda si accollerà tutti gli oneri della prova.

L'esito della verifica sarà comunicata per iscritto all'Utente entro **30 giorni** di calendario

MOROSITÀ

Per il periodo di ritardato pagamento, l'Azienda applica gli interessi di mora a partire dal giorno successivo alla scadenza della bolletta, addebitando all'insolvente un interesse pari a 3 punti in più rispetto al tasso ufficiale di sconto.

Trascorsi **30 giorni** di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento, il Gestore provvederà ad inviare all'Utente, mediante raccomandata A/R, copia della fattura non pagata con preavviso di chiusura informandolo delle modalità per evitare la sospensione.

Trascorsi altri **30 giorni** di calendario dal preavviso, senza che sia intervenuto il pagamento, l'Azienda procede alla sospensione della fornitura.

Qualora l'Utente, successivamente alla sospensione del servizio, richieda la relativa riattivazione, dovrà pagare l'intero ammontare delle bollette inavase e i diritti di riapertura o concordare un piano di rientro.

AGEVOLAZIONE DI CONSUMI ANOMALI

A tutela delle utenze domestiche, o di comunità non aventi fini di lucro, l'Azienda C.A.D.F. S.p.A. ha attivato un Fondo Rischi Fughe Acqua a cui tutti possono aderire liberamente con il versamento della quota annua in vigore per quell'anno solare.

Ogni anno, l'Azienda invia una bolletta specifica il cui pagamento costituisce l'adesione per l'anno di riferimento.

Istituendo questo tipo di assicurazione, l'Azienda ha voluto agevolare quegli Utenti, che ignari di fughe d'acqua nella loro proprietà, si trovassero a dover pagare bollette di alcune migliaia di euro.

Per fughe d'acqua si intendono quelle dovute a fatti accidentali, fortuiti ed involontari e derivanti da quella parte dell'impianto non visibile e non rilevabile esternamente in modo diretto ed evidente.

Inoltre il consumo d'acqua, per rientrare nei limiti di utilizzo del Fondo Fughe, deve superare del 100% la media fatturata nei tre anni precedenti, rapportata al medesimo periodo.

Con l'adesione, l'Utente pagherà, in caso di denuncia per fuoriuscita occulta di acqua:

◇ la media desunta dai corrispondenti quadrimestri dei tre anni precedenti, aumentata del 100%.

Il rimanente quantitativo di acqua prelevata a tariffa base.

Data 30/04/2007	Rev n° 2	Pagina 18 di 35
CARTA DEI SERVIZI C.A.D.F. S.p.A.		

Il canone di fognatura e depurazione applicato al consumo medio, come sopra determinato, maggiorato del 100%.

Per usufruire del Fondo Fughe è essenziale che la denuncia pervenga all'Azienda entro **15 giorni** successivi alla data di scadenza della bolletta e che l'Utente non proceda alla riparazione della rottura prima che un tecnico aziendale non abbia accertato quanto segnalato

L'importo massimo rimborsabile ha un tetto, per ogni quota pagata, come da regolamento. Se invece l'Utente non aderisce, nei tempi stabiliti, e dovesse avere fughe d'acqua, non potrà richiedere alcun rimborso, concorso di spesa o riduzione sugli importi fatturati e pagherà l'intero importo.

Il Fondo Rischi ha una gestione autonoma garantita dall'Azienda.

Eventuali avanzi di cassa resteranno a disposizione degli Utenti e verranno utilizzati nell'anno successivo, per cui le quote potranno variare di anno in anno a seconda dei risultati relativi alla gestione del Fondo e del costo dell'acqua.

L'Azienda si riserva la facoltà di revocare il presente servizio qualora accerti difficoltà di applicazione o impedimenti fiscali o legislativi o qualora risulti eccessivamente onerosa la quota da porre a carico degli aderenti.

Il Regolamento completo e dettagliato per la fruizione di tale servizio è disponibile presso gli sportelli dell'Azienda.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

CONTINUITÀ E SERVIZIO EMERGENZA

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A. garantisce un servizio continuo **24 ore su 24**, regolare e senza interruzioni.

L'eventuale mancanza del servizio è imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti improvvisi o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per garantire qualità e sicurezza del servizio erogato.

Comunque l'Azienda si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti, si verificassero carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un **tempo limite di 24 ore**, sarà cura dell'Azienda attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità Sanitaria.

INTERVENTI PROGRAMMATI

Qualora, interventi programmati sulla rete distributiva, rendano impossibile evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, l'Azienda informerà, adottando opportuni mezzi di comunicazione, gli Utenti del territorio interessato al disservizio con **48 ore** di anticipo dall'inizio dei lavori.

L'avviso indicherà la durata dell'interruzione, ed il momento di ripristino del servizio.

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A. garantisce un tempo massimo di interruzione del servizio, per interventi programmati sulla rete distributiva o interventi di manutenzione sulla stessa, di **12 ore**.

PRONTO INTERVENTO

L'Azienda garantisce il servizio di pronto intervento **24 ore su 24**.

Il personale aziendale interviene a chiamata sui guasti segnalati con tempi e modalità di seguito indicati:

LIVELLO DI PERICOLOSITÀ/URGENZA	TEMPI DI INTERVENTO
1	Entro 2 ore
2	Entro 2 giorni dalla richiesta
3	Entro 5 giorni dalla richiesta
4	Entro 10 giorni dalla richiesta

I livelli di pericolosità/urgenza sono valutati dal responsabile di servizio a proprio insindacabile giudizio, peraltro anche in base ai dati forniti dall' Utente che segnala il guasto.

Chi segnala la rottura deve:

- ◇ identificarsi con nome e numero telefonico
- ◇ indicare gli estremi della località del guasto (nome del paese, via e numero civico)
- ◇ indicare con precisione la natura del guasto o disservizio

CRISI IDRICA

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, l'Azienda, con adeguato preavviso (**minimo 3 gironi**), informerà l'Utenza sulle misure adottate per coprire il periodo di crisi.

Tali misure, descritte nel Piano di Emergenza Aziendale, comprendono:

- 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.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

SISTEMA DI QUALITÀ

Il DPCM 29 aprile 1999, emanato in attuazione della legge 11 luglio 1995 n.273, prevede, per le aziende operanti nel settore idrico e che erogano il loro servizio a più di 100.000 abitanti, l'adozione di un Sistema di Qualità che coinvolga, come minimo, i settori della potabilizzazione, laboratorio analisi e della fatturazione dei consumi.

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A., è certificata conformemente alle norme della serie UNI EN ISO 9001:2000, relativamente alla gestione delle Utenze e al Servizio Controllo Ambientale.

Tale Sistema è di supporto alla Carta dei Servizi nel conseguimento e verifica di quanto promesso sia come standard quantitativi (specifici e generali) che di quelli formulati su base qualitativa.

ULTERIORI IMPEGNI DEL GESTORE

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A. si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di acque potabili e reflue ed i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dal D. lgs. n.152/2006

In particolare, l'Azienda garantisce con prelievi ed analisi di laboratorio:

- ◇ la potabilità dell'acqua distribuita al punto di consegna all'Utente
- ◇ la compatibilità tecnica degli scarichi in pubblica fognatura con la capacità del sistema.
- ◇ la qualità degli affluenti agli impianti di depurazione nonché dei reflui della stessa.

TUTELA DELL'UTENTE

GESTIONI RECLAMI

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard indicati nella Carta, può essere segnalata dall'Utente alla Direzione Aziendale attraverso un reclamo in forma scritta (via Alfieri, 3 – Codigoro 44021 * Fax 0533 713617 * E-mail: cadfe@cadfe.it).

Nel presentare il reclamo, l'Utente dovrà fornire oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, fotocopie della presente, ecc..) relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione, affinché la Direzione Aziendale possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro **45 giorni** dalla presentazione e/o ricevimento del reclamo, la Direzione Aziendale riferirà all'interessato l'esito degli accertamenti compiuti impegnandosi anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Se la complessità del reclamo non consentisse il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'Utente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

CONTROLLI ESTERNI

Nel caso in cui l'Utente ritenga insoddisfacente la risoluzione prospettata dall'Azienda può rivolgere reclamo, con relativa documentazione, all'Associazione Consumatori che dovrà pronunciarsi entro 30 giorni dal ricevimento dell'esposto.

Se anche in questo caso l'Utente non concordasse con il pronunciamento dell'Associazione, può ricorrere al Difensore Civico territorialmente competente, secondo i modi e i tempi stabiliti dal Regolamento degli stessi.

RIMBORSO PER MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A. in caso di mancato rispetto degli standard garantiti, prevede un rimborso forfetario di € 25.

La richiesta, corredata dalle informazioni e dai documenti che possono servire per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono pervenire per iscritto all'Azienda entro **30 giorni** dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione o del protocollo dell'Azienda in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, l'Azienda provvederà al rimborso, pattuito dalla presente Carta, accreditando l'importo sulla prima bolletta utile o con altra forma di accredito ritenuta opportuna.

Nel caso in cui la richiesta fosse ritenuta non pertinente, l'Azienda ne darà comunicazione scritta e motivata entro 45 giorni.

Se qualora il Cliente/Utente discordasse sulla determinazione dell'Azienda, potrà procedere come al paragrafo "**CONTROLLI ESTERNI**".

Data 30/04/2007	Rev n° 2	Pagina 23 di 35
CARTA DEI SERVIZI C.A.D.F. S.p.A.		

STANDARD	VALORE LIMITE	RIMBORSO
Rilascio formale preventivo	20 gg	25 EURO
Esecuzione allacciamento acquedotto	20 gg	25 EURO
Esecuzione allacciamento fognatura	40 gg	25 EURO
Attivazione e riattivazione della fornitura	6 gg / 2 gg	25 EURO
Cessazione fornitura	5 gg	25 EURO
Verifica contatore	15 gg	25 EURO
Verifica livello di pressione	10 gg	25 EURO
Tempo preavviso per interventi programmati	48 ore	25 EURO
Appuntamenti personalizzati	2 ore	25 EURO

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A., al fine di verificare la qualità percepita e l'effettivo grado di soddisfazione dell'Utente per i servizi resi, effettua con cadenza periodica e adeguati strumenti, rilevazioni campionarie su tutto il territorio di competenza.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, l'Azienda si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente, confrontando i risultati conseguiti nell'esercizio precedente con gli standard garantiti e individuando le ragioni degli scostamenti, precisando eventuali azioni correttive.

INFORMAZIONI ALL'UTENTE

INFORMAZIONE ALL'UTENTE E STRUMENTI ADOTTATI

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A., garantisce all'Utente, attraverso idonee modalità di comunicazione, l'informazione sui principali aspetti normativi, contrattuali, tariffari e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio; inoltre rende note procedure e iniziative aziendali che possono interessarlo.

Gli strumenti di comunicazione di cui l'Azienda si avvale sono i seguenti:

- ◇ avvisi e affissioni poste in apposito albo all'ingresso dell'Azienda.
- ◇ regolamenti distribuiti a tutti gli Utenti che concludono operazioni contrattuali o che ne facciano richiesta.
- ◇ linee di comunicazione telefonica
- ◇ bolletta che segnala e richiama, in modo sintetico, fatti e informazioni di particolare rilevanza.
- ◇ rapporti con mass-media, quali stampa e televisioni locali che assicurano una pronta ed estesa informazione su eventuali interruzioni o modificazioni delle prestazioni fornite.
- ◇ campagne promozionali e rapporti con le scuole, finalizzate alla diffusione della cultura dei servizi idrici e all'educazione ambientale.
- ◇ visite guidate presso gli impianti da parte di gruppi di cittadini.
- ◇ partecipazione a iniziative pubbliche, in occasione delle quali espone e distribuisce materiale informativo sulle proprie attività.
- ◇ portale internet, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni, presentare richieste e/o reclami.

Inoltre il Gestore, si impegna attraverso i suddetti strumenti, a fornire all'Utente, su richiesta di quest'ultimo, i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri chimico-fisici dell'acqua distribuita:

durezza totale, pH, residuo fisso, nitrati, nitriti, ammoniaca, fluoruri e cloruri.

COMPLETEZZA E ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE

L'Azienda C.A.D.F. S.p.A. assicura all'Utente, agevole accesso ad ogni informazione concernente i diversi profili del rapporto contrattuale quali le procedure di stipulazione del contratto, le modalità di erogazione del servizio, l'assistenza tecnica, i servizi accessori, la consulenza tariffaria, l'informazione sui pagamenti e l'acquisizione delle letture dei contatori.

L'Azienda si impegna a verificare la chiarezza e la comprensività dei testi, la loro accessibilità al pubblico, nonché il grado di conoscenza delle principali informazioni da parte dei soggetti destinatari.

All'atto della richiesta di un nuovo contratto, viene consegnata all'Utente una copia del regolamento che disciplina le condizioni generali della fornitura e della Carta dei Servizi, che sono comunque sempre a disposizione presso gli sportelli aziendali e le istituzioni comunali.

L'Utente ha comunque diritto di accesso alle informazioni secondo le modalità previste dalla Legge 7 agosto 1990 n.241.

TRATTAMENTO DATI SENSIBILI

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli Utenti, avviene secondo modalità volte a prevenire violazione di diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Data 30/04/2007	Rev n° 2	Pagina 26 di 35
CARTA DEI SERVIZI C.A.D.F. S.p.A.		

Tali dati sono trattati solo per lo svolgimento di funzioni istituzionali, e la loro registrazione in apposite banche dati elettroniche, è conforme a quanto richiesto dal D.Lgs. 196/2003.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'Azienda C.A.D.F. S.p.A. è redatta in conformità al DPCM 29 aprile 1999, emanato in attuazione dell'art.2 della legge 11 luglio 1995 n.273, concernente "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato".

La Carta dell'Azienda, disponibile al momento della sottoscrizione del contratto o su richiesta specifica dell'Utente, ha una validità di tre anni.

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni, apportate alla Carta prima della scadenza naturale, tramite opportuni strumenti informativi.

Gli standard di continuità, regolarità, erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali, eccezionali, causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

RIEPILOGO DEI FATTORI, DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E DEGLI STANDARD

DEFINIZIONI

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, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali di servizio erogato.

Lo ***standard***, o livello di servizio promesso, è il valore prefissato, da parte del Gestore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

specifico, se riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente;

generale, quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Avvio del rapporto contrattuale

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	NOTE	VALORE MAX	TIPOLOGIA DELLO STANDARD
Tempo di Preventivazione acquadotto - fognatura	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta documentata dell'utente e la data di spedizione da parte del gestore del preventivo	Senza sopralluogo	20 giorni	Specifico
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica.	E' il tempo massimo tra la data di accettazione del preventivo compresa la ricevuta di pagamento e la completa esecuzione di tutti i lavori	Senza lavori di adeguamento della rete, al netto di lavori a cura e spese dell'utente e salvo esigenze particolari e autorizzazioni di terzi	20 giorni	Specifico
Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura	Attivazione con presentazione da parte dell'utente di tutti gli atti/documenti necessari alla stipula del contratto Riattivazione della fornitura in caso di subentro	E' il tempo massimo intercorrente fra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, e l'attivazione della fornitura o la riapertura del contatore o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro	6 giorni 2 giorni	Specifico
Tempo per la cessazione della fornitura	E' il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.		5 giorni	Specifico
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura	Senza lavori di adeguamento della rete, al netto di lavori a cura e spese dell'utente e salvo esigenze particolari e autorizzazioni di terzi	Il tempo massimo tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento di fognatura	40 giorni	Specifico

Accessibilità al servizio

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	NOTE	VALORE MAX	VALORE MEDIO	TIPOLOGIA DELLO TANDARD
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	Giorni di apertura e relativo orario generale	Vedi accessibilità al servizio – pag.14			Generale
Svolgimento di pratiche per via telefonica	Giorni di apertura e relativo orario generale				Generale
Tempo di attesa agli sportelli	Tempi di attesa agli sportelli			15 minuti	Generale
Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso generale				Generale
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	Per tipologia			Generale
Rispetto degli appuntamenti concordati	Fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente	Per tipologia di richiesta	2 ore		Specifico
Risposta alle richieste e reclami scritti dagli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	Senza sopralluogo Con sopralluogo	15 giorni 30 giorni		Specifico

Gestione rapporto contrattuale

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	NOTE	VALORE MAX	VALORE MIN	TIPOLOGIA DELLO TANDARD
Fatturazione	Numero di fatturazioni annuali	Distinto per tipologia		3	Generale
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo dalla comunicazione dell'utente alla rettifica della fatturazione		30 giorni		Specifico
Morosità	Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura	2 giorni per il riavvio della fornitura		30 + 30 giorni	Specifico
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente		15 giorni		Specifico
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente		10 giorni		Specifico
Strumenti informativi	Tempi di informazione e relativi strumenti	Stampa Televisione Internet Call center Posta	giorni giorni ore ore giorni	giorni giorni ore ore giorni	Generale

Continuità del servizio

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE MAX	VALORE MIN	TIPOLOGIA DELLO STANDARD	INDICAZIONI QUALITATIVE
Servizio di emergenza	Tempo oltre il quale si attiva il servizio sostitutivo alla distribuzione	24 ore		Specifico	Servizio con autobotti
Preavviso per interventi programmati	Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura per l'esecuzione di interventi programmati		48 ore	Specifico	
Durata delle sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	24 ore		Specifico	
Pronto intervento	Tempi massimi di intervento a seconda dei livelli del guasto	Liv 1/ 2 ore Liv.2 / 2 giorni Liv.3 / 5 giorni Liv.4 / 10 giorni		Specifico	Servizio 24 ore su 24 ore
Crisi idrica di scarsità	Provvedimenti che il gestore si riserva di intraprendere in situazioni di scarsità idrica			Qualitativo	1.invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali; 2.utilizzo di risorse destinate ad altri usi; 3.limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete; 4.turnazione delle utenze.

CLASSIFICAZIONE DEI GUASTI

GUASTI FUGHE D'ACQUA	DISSERVIZI E VARIE	LIVELLO URGENZA
<p>All'interno del fabbricato con discreta fuoriuscita</p> <p>In prossimità delle pareti esterne e quando vi è la presenza di interrati e/o seminterrati</p> <p>In strada con rilevante fuoriuscita in qualsiasi stagione</p> <p>In strada con possibilità di gelate anche con poca fuoriuscita</p> <p>In prossimità di edifici pubblici</p> <p>Dove esistono apparecchiature elettriche</p> <p>Allagamento di acque di fogna</p>	<p>Manca l'erogazione del servizio acqua a qualsiasi cliente</p> <p>Servizio discontinuo ad attività produttiva e pubbliche</p> <p>Chiusura e riapertura presa a servizio di allacciamento di utenza</p> <p>Misuratore acqua bloccato</p> <p>Impianti danneggiati da incidenti, frane o calamità aturali</p> <p>Contatore rotto per gelo</p> <p>Acqua con potabilità sospetta</p> <p>Avvallamenti del terreno improvvisi in corrispondenza di opere gestite dal Gestore</p> <p>Occlusione scarico di allacciamento fogna</p> <p>Acque reflue in ambienti a destinazione d'uso umano</p> <p>Riscontrata grave difformità dell'impianto interno</p>	1
<p>Fuga da allacciamento in piccola quantità</p> <p>Fuga discreta da reti in campagna o cortili interni</p> <p>Fuga in strada con incanalamento dell'acqua in fogna o canaletta</p>	<p>Controllo tempi di esecuzione e qualità dei ripristini</p> <p>stradali</p> <p>Verifica avvallamento stradale</p> <p>Rubinetti contatori rotti o bloccati</p> <p>Controllo o verifica di danni agli impianti gestiti</p> <p>Riscontrata lieve difformità dell'impianto interno</p> <p>Piccoli cedimenti del manto stradale</p>	2

GUASTI FUGHE D'ACQUA	DISSERVIZI E VARIE	LIVELLO URGENZA
<p>Piccola fuga al misuratore posto all'esterno in pozzetto</p> <p>Fuga acqua in campagna o in luogo tale da non destare pericolo con piccole fughe che non pregiudicano il servizio sia alle reti che agli allacciamenti</p> <p>Piccole fughe su pezzi speciali tipo sfiati o valvolame</p>	<p>Sistemazione chiusino o pozzetto</p> <p>Ubicazione condotte e/o presa</p> <p>Contatore sporco</p> <p>Demolizione o sezionamento impianto</p>	3
	<p>Spurgo tubazione</p> <p>Verifica potenzialità impianto</p> <p>Controllo funzionalità del misuratore</p> <p>Diffornità non sostanziali dell'impianto interno</p> <p>Richiesta modifiche di reti ed allacciamenti fatti da terzi</p>	4