

CARNIACQUE S.P.A.

CARTA

DEL

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

1) <i>PREMESSE</i>	4
2) <i>PRESENTAZIONE</i>	5
2.1 <i>Informazioni su CARNIACQUE S.p.A.</i>	5
3) <i>PRINCIPI FONDAMENTALI</i>	6
3.1 <i>Eguaglianza ed imparzialità di trattamento</i>	6
3.2 <i>Continuità</i>	6
3.3 <i>Partecipazione</i>	7
3.4 <i>Cortesia</i>	7
3.5 <i>Efficacia ed efficienza</i>	7
3.6 <i>Chiarezza e comprensibilità dei messaggi</i>	7
3.7 <i>Condizioni principali di fornitura</i>	7
4) <i>FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'</i>	7
4.1 <i>Avvio del rapporto contrattuale</i>	10
4.1.1 <i>Tempo di preventivazione</i>	11
4.1.2 <i>Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica</i>	11
4.1.3 <i>Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica</i>	11
4.1.4 <i>Tempo per la cessazione della fornitura</i>	11
4.1.5 <i>Allaccio alla pubblica fognatura</i>	12
4.2 <i>Accessibilità al servizio</i>	12
4.2.1 <i>Periodo di apertura al pubblico agli sportelli</i>	12
4.2.2 <i>Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni</i>	12
4.2.3 <i>Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento</i>	12
4.2.4 <i>Facilitazioni per utenti particolari</i>	12
4.2.5 <i>Rispetto degli appuntamenti concordati</i>	13
4.2.6 <i>Tempi di attesa agli sportelli</i>	13
4.2.7 <i>Risposta alle richieste degli utenti</i>	13
4.2.8 <i>Risposta ai reclami scritti</i>	13
4.3 <i>Gestione del rapporto contrattuale</i>	14
4.3.1 <i>Fatturazione</i>	14
4.3.2 <i>Rettifiche di fatturazione</i>	15
4.3.3 <i>Morosità e consumi abnormi</i>	15
4.3.4 <i>Verifica del contatore</i>	16

4.3.5	Verifica della pressione di rete.....	16
4.4	Continuità del servizio	16
4.4.1	Continuità e servizio di emergenza	16
4.4.2	Tempi di preavviso per interventi programmati.....	17
4.4.3	Durata delle sospensioni programmate.....	17
4.4.4	Pronto intervento.....	17
4.4.5	Crisi idrica da scarsità.....	18
4.4.6	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	18
5)	INFORMAZIONE ALL'UTENZA	18
6)	TUTELA DELL'UTENZA	19
6.1	La gestione dei reclami.....	19
6.2	Controlli esterni	20
6.3	Risoluzione non giurisdizionale delle controversie	20
6.4	Modalità per adire le vie giudiziarie	20
6.5	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.....	20
6.6	Servizi di consulenza agli utenti.....	21
6.7	Modalità di ristoro dell'utenza: rimborsi per il mancato rispetto degli impegni	21
6.8	Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico	21
6.9	Validità della Carta del Servizio Idrico integrato.....	21

1) PREMESSE

Questo documento è stato redatto in adempimento all'art. 20 della L.R. 13/2005 "Organizzazione del servizio idrico integrato e individuazione degli ambiti territoriali ottimali in attuazione della legge 5 gennaio 1994 n° 36".

La Carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta del Servizio Idrico Integrato si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura stesso.

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.

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

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

Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del gestore.

Il gestore prevede le modalità per rendere disponibile all'utente la Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'utente stesso.

I contenuti della Carta dei servizi costituiscono elemento di valutazione da parte dell'Autorità concedente del servizio al momento dell'affidamento o del rinnovo del Servizio Idrico Integrato al gestore.

Il gestore 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.

2) PRESENTAZIONE

2.1 Informazioni su CARNIACQUE S.p.A.

Carniacque è la società che gestisce il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione delle acque reflue per l'intero territorio montano della provincia di Udine in Friuli Venezia Giulia.

L'attuale sede della Società è via Aita, 2/h a Tolmezzo.

La Società è stata creata il 28 giugno 2000 dai comuni dell'Alto Friuli in attuazione della legge 36/94 (la cosiddetta "legge Galli") che disciplina la tutela e l'uso delle risorse idriche. La Società, presieduta attualmente dal dott. Renzo Petris, è stata costituita da numerosi soci: il Consorzio dei Comuni del Bacino Imbrifero Montano del Tagliamento in provincia di Udine e Pordenone, la Comunità Montana della Carnia, il Comune di Ampezzo, il Comune di Socchieve, il Comune di Preone, il Comune di Enemonzo, il Comune di Raveo, il Comune di Villa Santina, il Comune di Cavazzo Carnico, il Comune di Forni Avoltri, il Comune di Rigolato, il Comune di Tolmezzo, il Comune di Verzegnis, il Comune di Zuglio, il Comune di Lauco, il Comune di Prato Carnico, il Comune di Forni di Sotto, il Comune di Ravaschetto, il Comune di Venzone, il COSINT Consorzio per lo Sviluppo Industriale di Tolmezzo, la Comunità Montana del Gemonese, Canal del Ferro e Val Canale, il Comune di Dogna, il Comune di Arta Terme, il Comune di Sauris, il Comune di Forni di Sopra, il Comune di Pontebba, il Comune di Amaro, il Comune di Tarvisio, il Comune di Malborghetto – Valbruna, il Comune di Chiusaforte, il Comune di Resiutta, il Comune di Resia, il Comune di Trasaghis, il Comune di Moggio Udinese, il Comune di Montenars, il Comune di Comeglians, il Comune di Ovaro, il Comune di Sutrio, il Comune di Paluzza, il Comune di Cercivento, il Comune di Ligosullo, il Consorzio Acquedotto Valle Alto But, il Comune di Paularo, il Comune di Treppo Carnico, il Comune di Bordano ed AMGA Azienda Multiservizi S.p.A..

Carniacque è stata creata al fine di ottimizzare, nell'interesse delle collettività locali, la gestione dei servizi pubblici locali. La Società compie attività quali:

- gestione integrata delle risorse idriche, intendendo con ciò captazione, distribuzione e vendita dell'acqua per qualsiasi uso e qualsiasi forma, raccolta, convogliamento e depurazione delle acque reflue, servizi di fognatura e depurazione;

Altre attività possibili per statuto, ma non ancora avviate sono:

- realizzazione e gestione delle relative opere, reti, impianti e macchinari; servizio di distribuzioni del gas; realizzazione e gestione delle relative opere, impianti e macchinari;

- produzione e distribuzione dell'energia elettrica; realizzazione e gestione delle opere, reti, impianti e macchinari;
- servizi di illuminazione pubblica e gestione dei semafori; costruzione e gestione degli impianti di illuminazione pubblica e semaforici; realizzazione e gestione delle relative opere, impianti e macchinari;
- gestione di reti telematiche e di telecomunicazioni;
- costruzione e gestione di impianti tecnici di edifici pubblici e privati;
- produzione di beni e servizi nel settore informatico;
- raccolta, stoccaggio, trattamento e smaltimento dei rifiuti anche differenziati;
- realizzazione e gestione delle relative opere, impianti e macchinari;
- realizzazione e manutenzione di spazi ed aree verdi;
- manutenzione e pulizia di strade e luoghi pubblici;
- utilizzazioni boschive, taglio, acquisto, lavorazione e rivendita legname.

3) PRINCIPI FONDAMENTALI

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

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

CARNIACQUE S.p.A.:

- 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.

CARNIACQUE S.p.A. si impegna a far raggiungere il medesimo livello di servizio agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali-impiantistiche e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'Ambito elaborato dall'Autorità d'Ambito Ottimale Centrale Friuli (di seguito AATO).

Nell'erogazione dei servizi, CARNIACQUE 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.

3.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di CARNIACQUE S.p.A. garantire un servizio continuo e regolare e adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Qualora fossero necessarie interruzioni, causa guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, CARNIACQUE 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.

3.3 Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere da CARNIACQUE S.p.A. le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

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

3.4 Cortesia

CARNIACQUE 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.

3.5 Efficacia ed efficienza

CARNIACQUE 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.

3.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

3.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono esposte più avanti nelle singole voci e in parte disponibili sul sito aziendale. I livelli minimi della fornitura sono esplicitati nell'allegato 7.1

Cfr. Allegato 7.1

4) FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ'

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 del 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, inteso come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte di CARNIACQUE 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 sono 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 da CARNIACQUE S.p.A., 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.

Gli standard vengono sottoposti a continuo monitoraggio.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico di CARNIACQUE S.p.A. (monitoraggio interno), la quale rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed 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 sul sito internet di CARNIACQUE S.p.A. e trasmessi

all'AATO con cadenza annuale affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

CARNIACQUE 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.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non riferibili alla responsabilità di CARNIACQUE S.p.A. (quali per esempio le particolari condizioni meteorologiche, l'impossibilità di accesso ad impianti e reti ubicati su proprietà privata, limiti delle infrastrutture gestite noti alle amministrazioni e/o regolarmente notificati all'AATO).

CARNIACQUE S.p.A. é inoltre consapevole che il rispetto dell’ecosistema e la sicurezza dell’ambiente di lavoro e dei siti presso i quali somministra il servizio oltre che ad un evidente obbligo morale rappresenta parte integrante del servizio offerto ai propri clienti.

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

In particolare sono garantiti i seguenti servizi:

- servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita; i prelievi e le analisi di laboratorio garantiscono al punto di consegna all'utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;
- servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio con verifica della 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;
- aggiornamento della Carta dei Servizi secondo l’evoluzione del quadro normativo mediante il recepimento di future nuove direttive.

4.1 Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'utente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dalla formulazione del preventivo all'esecuzione di un nuovo allacciamento o alla modifica di un allacciamento esistente, dall'attivazione della fornitura alla cessazione della fornitura.

Gli standard temporali riportati devono considerarsi al netto dei:

- tempi necessari al rilascio da parte di Enti pubblici o di Terzi di autorizzazioni, certificazioni, permessi od esecuzione di sopralluoghi/accertamenti/controlli da parte degli stessi;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili da parte dell'utente;
- eventi non direttamente dipendenti da CARNIACQUE S.p.A. quali condizioni climatiche avverse, impossibilità di accesso alle reti, ecc.;
- altri adempimenti a carico dell'utente.

Ove non diversamente specificato, e se riferiti a date, i tempi sono espressi in giorni di calendario.

I giorni **lavorativi** si intendono dal lunedì al venerdì.

CARNIACQUE S.p.A. è tenuta a presentare tempestivamente le richieste di autorizzazione eventualmente necessarie per la realizzazione degli interventi in capo alla medesima.

Qualora per l'esecuzione delle prestazioni siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati indicati nel preventivo, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni valgono altresì le seguenti regole:

1. non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta, degli atti/ autorizzazioni / servitù dell'accettazione del preventivo;
2. non si tiene conto del giorno della festa del patrono del Comune ove è ubicata l'utenza;
3. non si tiene conto del tempo di posticipazione qualora l'utente richieda un appuntamento personalizzato/posticipato.

Per mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato, il computo del tempo per l'esecuzione delle prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con CARNIACQUE S.p.A..

Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, CARNIACQUE S.p.A. comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

CARNIACQUE S.p.A. definisce i seguenti fattori di qualità:

4.1.1 Tempo di preventivazione

È, per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

I tempi di preventivazione definiti sono diversi a seconda della necessità o meno di CARNIACQUE S.p.A. di effettuare il sopralluogo.

T.max = 20 gg. Lavorativi., nel caso CARNIACQUE disponga di tutte le informazioni tecniche necessarie;

T.max = 30 gg. Lavorativi., nel caso si renda necessaria l'esecuzione di rilievi, prove e/o misurazioni sulla rete nel tratto interessato all'allacciamento, in funzione del contesto territoriale-impiantistico e delle caratteristiche della nuova utenza.

In Situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, CARNIACQUE S.p.A. fornisce indicazioni entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

I tempi sopra riportati si applicano anche per i preventivi degli allacciamenti in fognatura di cui al punto 4.1.5.

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

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo con pagamento 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.

T.max = 20 gg. lavorativi.

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente da CARNIACQUE S.p.A. sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

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

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

T.max = 5 gg. lavorativi.

4.1.4 Tempo per la cessazione della fornitura

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

T.max = 10 gg. Lavorativi.

4.1.5 Allaccio alla pubblica fognatura

Il tempo massimo tra la data di accettazione della domanda presentata da parte dell'utente e il rilascio dell'autorizzazione all'allaccio in fognatura è:

T.max = 60 gg. Lavorativi

Il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo con pagamento da parte dell'utente e la realizzazione dell'allaccio fognario da parte di CARNIACQUE SpA (nei Comuni ove tale prestazione viene richiesta dall'Amministrazione) è:

T.max = 60 gg. lavorativi

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1 Periodo di apertura al pubblico agli sportelli

Gli utenti possono stipulare, risolvere contratti ed ottenere informazioni e/o chiarimenti di tipo commerciale e tecnico presso gli sportelli della sede in via Aita a Tolmezzo. Tali sportelli osservano il seguente orario:

- lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;
- mercoledì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.00;

E' inoltre presente il servizio di sportello "mobile" presso i Comuni, a rotazione, dalle ore 10.30 alle ore 12.30, della giornata di mercoledì (il calendario di apertura dello sportello presso i Comuni è reso noto sul sito internet di CARNIACQUE SPA).

Cfr. Allegato 7.6

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

Per facilitare l'accesso al servizio, gli utenti potranno avvalersi del servizio telefonico al numero aziendale 0432-40465 per qualsiasi informazione relativa al servizio ai seguenti orari:

dal lunedì al giovedì: dalle 8,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00
il venerdì dalle 8,30 alle 12,30

Cfr. Allegato 7.5

4.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Sulle singole bollette (fatture) di consumo, sono indicate le modalità a disposizione degli utenti per effettuare il pagamento delle bollette stesse.

Cfr. Allegato 7.7

4.2.4 Facilitazioni per utenti particolari

Per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi, sono state predisposte alcune facilitazioni quali:

- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali per portatori di handicap con possibilità di appuntamento;

- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese;
- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità degli utenti, per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza.

4.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente. CARNIACQUE S.p.A. si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente ed a concordarli entro un termine massimo.

T.max = 10 gg. lavorativi.

L'utente dovrà concedere una disponibilità oraria, da concordarsi nel giorno fissato per l'appuntamento, per un periodo massimo di 4 ore.

T.max = 4 ore.

4.2.6 Tempi di attesa agli sportelli

CARNIACQUE S.p.A., per il conseguimento degli obiettivi di garanzia agli utenti di tempi di attesa accettabili e di contenimento dei costi di gestione, indica qui di seguito i tempi medi e massimi di attesa stimati agli sportelli

T.medio = 20 min.

T.max = 60 min.

Per le pratiche di allacciamento/scarico in rete fognaria è consigliato l'appuntamento telefonico. Le pratiche relative alla realizzazione ed al collegamento di nuove urbanizzazioni ("lottizzazioni") sono gestite esclusivamente su appuntamento.

4.2.7 Risposta alle richieste degli utenti

L'utente può inviare richieste di informazioni per iscritto ad CARNIACQUE S.p.A. che si impegna a rispondere entro il termine massimo qui di seguito indicato decorrente dalla data della ricevuta di ritorno o, in alternativa, del protocollo aziendale d'ingresso di acquisizione della richiesta.

T.max = 30 gg. lavorativi

4.2.8 Risposta ai reclami scritti

L'utente può inviare reclami ad CARNIACQUE S.p.A. che si impegna a darne riscontro entro il termine massimo qui di seguito indicato e

decorrente dalla data della ricevuta di ritorno o, in alternativa, del protocollo aziendale d'ingresso.

T.max = 30 gg. lavorativi.

Nel caso la complessità del reclamo non consenta il rispetto del termine suindicato, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

4.3 Gestione del rapporto contrattuale

4.3.1 Fatturazione

CARNIACQUE S.p.A. effettua di norma la lettura dei contatori presso gli utenti civili con una periodicità almeno semestrale. In caso di mancata lettura viene rilasciata all'utente una cartolina di appuntamento sulla quale sarà annotato il riferimento all'utenza, l'intestazione della stessa, il numero di matricola del contatore, la data del rilascio della cartolina stessa e, possibilmente, il valore dell'ultima lettura effettuata.

E' assicurata all'utente la possibilità di autolettura; il valore rilevato dal contatore può essere comunicato tramite la cartolina di appuntamento oppure telefonicamente o, ancora, tramite registrazione sul sito internet aziendale.

Per le utenze a "forfait" (senza contatore), nelle more dell'installazione degli apparati di misura CARNIACQUE SpA procede alla fatturazione, come minimo, una volta all'anno. Nel caso di utenze con contatore la fatturazione dei consumi viene effettuata con cadenza semestrale a seguito della rilevazione del consumo effettivo. Qualora il valore rilevato dalla lettura sia esiguo, CARNIACQUE S.p.A. si riserva di addebitarne l'importo nella fattura successiva.

In caso di mancata lettura l'addebito in fattura avviene:

- per le utenze diverse dall'uso abitativo considerando il solo quantitativo sottoscritto in abbonamento,
- per le utenze ad uso abitativo secondo i valori storici di consumo.

Il conguaglio dell'addebito dei consumi relativi al periodo di mancata lettura, sarà effettuato con la prima fatturazione successiva alla rilevazione dei consumi stessi.

La fatturazione dei corrispettivi di fognatura e depurazione alle utenze che si approvvigionano del tutto od in parte da fonti autonome (es. pozzi, corsi d'acqua) avviene di norma una volta all'anno, salvo per le grandi utenze industriali ove la fatturazione potrà essere effettuata a cadenza semestrale o trimestrale. Ai fini del computo dei consumi di acqua per la determinazione della tariffa di depurazione e fognatura, salvo il caso in cui siano installati contatori degli effettivi consumi, per le utenze idriche che si approvvigionano da pozzi destinati a uso domestico, il consumo di acqua e' determinato in via presunta nella misura di duecento litri giornalieri per abitante (art. 25, c. 7, L.R. 13/2005 e sm).

CARNIACQUE, a richiesta dell'utente e previa sottoscrizione di apposito ordine lavori con accettazione del preventivo, può effettuare il servizio di lettura dei contatori parziali delle utenze condominiali effettuando il riparto degli importi tra le varie sottoutenze, secondo procedura standardizzata preventivamente comunicata al richiedente.

Cfr. Allegato 7.11

4.3.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione, ovvero di lettura, vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, CARNIACQUE S.p.A. provvederà d'ufficio alla loro correzione, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'utente, CARNIACQUE S.p.A., effettuate le necessarie verifiche, provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata.

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso saranno effettuati con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente.

Il tempo massimo intercorrente tra la segnalazione dell'errore di fatturazione (e relativa richiesta scritta di rimborso) e la restituzione delle maggiori pagamenti effettuati è

Tmax = 60 gg lavorativi

4.3.3 Morosità e consumi abnormi

Il ritardato pagamento delle bollette comporta l'addebito di una indennità di mora con le modalità e nella misura indicate nelle Condizioni Generali di Contratto.

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

Prima di procedere all'interruzione del servizio, CARNIACQUE S.p.A. informa l'utente:

- che è in atto la procedura di sospensione,
- sulle modalità da seguire per evitare la sospensione,
- sulle modalità, oneri e tempi per la riattivazione del servizio.

CARNIACQUE S.p.A. garantisce un preavviso scritto della sospensione non inferiore a **20 giorni** accompagnato dalla fattura non pagata.

La definitiva sospensione del servizio sarà comunque sempre preceduta da telegramma.

Il ripristino del servizio verrà effettuato secondo quanto previsto all'**Allegato 7.8**.

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

In caso di erronea attivazione della procedura di chiusura per morosità CARNIACQUE S.p.A., su segnalazione dell'utente o a seguito di verifiche

di ufficio, comunica senza ritardo all'utente l'errore e procede all'archiviazione della pratica.

Gli Utenti che, a causa di accidentali e documentate rotture delle tubazioni dell'acqua potabile, abbiano riscontrato abnormi corrispettivi di fognatura e depurazione, possono, dopo la presentazione di apposita istanza, ottenere il rimborso o lo storno dei maggiori corrispettivi conteggiati da Carniacque secondo le modalità stabilite nel Regolamento del servizio di fognatura.

4.3.4 Verifica del contatore

L'utente ha la facoltà di richiedere in forma scritta l'effettuazione di prove di verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, installati a norma di Regolamento. CARNIACQUE S.p.A. provvederà alla verifica degli stessi entro il termine massimo di **30 giorni lavorativi** al netto dei tempi di laboratorio; successivamente comunicherà per iscritto l'esito di tale verifica all'utente.

Se la misura della portata risulterà compresa entro le tolleranze previste per il tipo di misuratore, le spese di verifica saranno a carico dell'utente, in caso contrario CARNIACQUE S.p.A. sosterrà le spese di verifica e provvederà all'emissione dei corrispondenti accrediti/addebiti riferiti al periodo oggetto del reclamo, ricostruiti sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni, tenuto conto di tutti gli elementi utili.

4.3.5 Verifica della pressione di rete

L'utente ha la facoltà di richiedere in forma scritta la verifica della pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

CARNIACQUE S.p.A. provvederà ad effettuare tale verifica entro **40 giorni lavorativi** per gli impianti antincendio e **15 giorni lavorativi** per tutti gli altri casi.

Qualora per l'effettuazione della verifica fosse necessaria la presenza dell'utente, la tempistica indicata va intesa come il periodo massimo entro il quale CARNIACQUE S.p.A. è tenuta a concordare l'appuntamento con l'utente.

Nel caso che il prezzario CARNIACQUE S.p.A. preveda la corresponsione di un importo per la verifica della pressione di rete, i tempi decorrono dal giorno successivo all'avvenuto riscontro del pagamento.

4.4 Continuità del servizio

4.4.1 Continuità e servizio di emergenza

CARNIACQUE S.p.A. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà 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, nei quali casi CARNIACQUE S.p.A. fornirà adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

CARNIACQUE S.p.A. si impegna qualora ciò si dovesse verificare a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite non superiore alle 48 ore, CARNIACQUE S.p.A. provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Cfr. Allegato 7.2

4.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Le modalità di preavviso che CARNIACQUE S.p.A. adotterà nel caso di lavori da effettuare sulla rete ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio sono:

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

Il tempo minimo di preavviso non sarà inferiore a 2 giorni.

4.4.3 Durata delle sospensioni programmate

CARNIACQUE S.p.A., nel caso di interruzioni programmate, s'impegna a fine che, salvo casi eccezionali, le stesse non saranno superiori a 24 ore.

4.4.4 Pronto intervento

CARNIACQUE S.p.A. garantisce la disponibilità di un servizio di reperibilità per tutti i giorni dell'anno dalle ore 07.00 alle ore 22.00 al fine di assicurare il pronto intervento nel caso di situazioni di pericolo connesso con l'erogazione del servizio e per gestire situazioni critiche, con l'unico fine di eliminare le situazioni di pericolo.

L'accesso a tale servizio è possibile tramite chiamata telefonica al n° verde 800222711 e/o, in orario di ufficio, al centralino aziendale al nr. 0433.40465.

Vengono qui di seguito indicati, sia per servizio di acquedotto che di fognatura, i servizi minimi garantiti in orario diurno:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana = immediato;

- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento = immediate;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore che comporti l'interruzione idrica, o di altri apparecchi accessori di proprietà di CARNIACQUE S.p.A. installati fuori terra = 24 ore;
- qualora il medesimo non comporti l'interruzione idrica il tempo massimo d'intervento 48 ore o entro il secondo giorno utile;

I tempi di intervento di cui sopra non considerano eventuali situazioni particolari non dipendenti da CARNIACQUE SpA nelle quali, comunque, Carniacque si impegna a intervenire senza indugio.

Cfr. Allegato 7.2

Cfr. Allegato 7.4

4.4.5 Crisi idrica da scarsità

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

Tali misure possono comprendere:

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

Cfr. Allegato 7.3

4.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

CARNIACQUE 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 competente una relazione riassuntiva dell'attività svolta e dei risultati conseguiti.

5) INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, CARNIACQUE S.p.A. ha individuato i seguenti strumenti:

- consegna della "Carta dei Servizi" e delle "Condizioni Generali di Contratto" alla firma del contratto di fornitura;
- utilizzo dei mezzi di comunicazione (stampa locale, giornali, opuscoli ecc.).

CARNIACQUE S.p.A., inoltre, informerà gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio tramite gli strumenti sopra indicati nonché tramite l'utilizzo del proprio sito internet.

CARNIACQUE S.p.A., al fine di raggiungere un elevato livello di informazione e trasparenza:

- assicura l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge pubblicati sul proprio sito internet;
- 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 fornisce 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;
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- assicura un servizio di informazioni relative ad CARNIACQUE S.p.A. 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.

CARNIACQUE S.p.A., infine, rende noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

Cfr. Allegato 7.9

6) TUTELA DELL'UTENZA

6.1 La gestione dei reclami

Qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta dei Servizi può essere segnalata ad CARNIACQUE S.p.A. dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta (via posta, fax o posta elettronica) o verbalmente di persona presso l'ufficio indicato da CARNIACQUE S.p.A. ed il cui indirizzo e numero telefonico è riportato nei documenti contrattuali. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto

ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine di 30 giorni, decorrenti dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, CARNIACQUE S.p.A. riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità eventualmente riscontrate.

Per la definizione delle procedure di reclamo può farsi riferimento alla norma UNI 10600; in particolare CARNIACQUE S.p.A. prevede un'apposita procedura che garantisce lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

6.2 Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, all'AATO, e/o all'Autorità Regionale di Vigilanza sui Servizi Idrici di cui all'art. 18, c. 2, della L.R. 13/2005 ovvero alla Commissione Nazionale di Vigilanza sulle Risorse Idriche di cui all'art. 9bis della L. 77/2009 presso la sede di via C. Colombo n. 44, 00147 Roma.

6.3 Risoluzione non giurisdizionale delle controversie

L'utente o la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, può promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie. Questa avverrà entro 30 giorni successivi al ricevimento della richiesta da avviarsi utilizzando il formulario di cui **all'allegato 7.12.**

6.4 Modalità per adire le vie giudiziarie

Per qualsiasi controversia dovesse insorgere fra le Parti in merito all'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del contratto, sarà competente il Foro del luogo di residenza o domicilio elettivo dell'utente.

6.5 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

CARNIACQUE S.p.A. effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

CARNIACQUE S.p.A. comunica inoltre, che gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti in forma scritta presso la sede di via Aita n. 2/H a Tolmezzo o attraverso posta elettronica.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, CARNIACQUE S.p.A. si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla

valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderlo disponibile sul sito aziendale.

6.6 Servizi di consulenza agli utenti

CARNIACQUE S.p.A., per il Servizio Idrico Integrato, offre agli utenti un servizio di consulenza, limitatamente ai servizi offerti, presso i propri uffici nel normale orario di apertura al pubblico.

6.7 Modalità di ristoro dell'utenza: rimborsi per il mancato rispetto degli impegni

CARNIACQUE S.p.A. si impegna al rispetto degli standard su esposti; nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dalla stessa, CARNIACQUE S.p.A. riconosce agli utenti che ne facciano richiesta, sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto di tali standard, un rimborso forfetario unico per ogni contratto d'utenza, per la cui entità si rimanda alla tabella **Allegato n. 7.10**.

Le richieste, corredate dalle informazioni e dei documenti che possano servire ad CARNIACQUE S.p.A. per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate per iscritto all'indirizzo della sede di via Aita nr. 2/H - Tolmezzo entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione o del protocollo di CARNIACQUE S.p.A. in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, CARNIACQUE S.p.A. accrediterà l'importo sulla prima fattura utile o con rimessa diretta; in caso negativo ne darà comunicazione scritta e motivata all'utente.

6.8 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

CARNIACQUE S.p.A. non è tenuta a corrispondere il rimborso qualora:

- 1) il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'CARNIACQUE S.p.A.;
- 2) il mancato rispetto delle tempistiche sia riconducibile a cause di forza maggiore intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- 3) cause imputabili all'utente o a terzi, quali la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato ovvero danni o impedimenti provocati da terzi compresa l'impossibilità di accesso a reti e impianti presenti in aree private.

6.9 Validità della Carta del Servizio Idrico integrato

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza.

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

Allegato informazioni

Per informazioni e contratti

Sede - Sportello utenti

Tolmezo - Via Aita, 2/H

lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30;

mercoledì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.00;

Il servizio di sportello “mobile” presso i Comuni, a rotazione, dalle ore 10.30 alle ore 12.30, della giornata di mercoledì (il calendario è disponibile sul sito aziendale)

Per segnalazioni guasti

Chiamata gratuita:

800222711 dalle

07.00 alle 22.00

Per informazioni telefoniche su contratti, bollette, consumi, autolettura contatori

Da lunedì a giovedì: dalle 08.00 alle 13.00 e dalle 14.15 alle 17.00

Venerdì: dalle 08.00 alle 12.30

Sito internet

www.carniacque.it

comunicazioni

info@carniacque.it

fax 0433/466076

7) ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO

7.1 Livelli minimi dei servizi

CARNIACQUE 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, della stessa legge, resi noti all'utenza.

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

- a) una dotazione procapite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 1 bar al punto di consegna. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali CARNIACQUE S.p.A. dichiarerà in contratto la quota minima piezometria che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti.

Quanto sopra fatto salvo alcune temporanee criticità impiantistiche note alle amministrazioni e/o criticità di approvvigionamento idrico dalle sorgenti.

La qualità delle acque destinate al consumo umano viene garantita da CARNIACQUE S.p.A., nel rispetto dei requisiti della normativa vigente, D.Lgs. n. 31 del 2001 e s.m.i. mediante controlli analitici e di funzionalità degli impianti.

A carico di CARNIACQUE S.p.A. spetta il compito di controllo dei lavori di allacciamento degli scarichi in fognatura, la funzionalità delle infrastrutture fognarie, la qualità e conformità degli scarichi della fognatura e degli impianti di depurazione rispetto ai valori limite fissati dal D.Lgs. 152 del 2006 e dalla vigente normativa regionale di settore.

Cfr. punto 3.7

7.2 Continuità del servizio

Il servizio è effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

CARNIACQUE S.p.A. è organizzata per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità dalle ore 07.00 alle 22.00 per recepire allarmi o segnalazioni;
- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla ricezione della segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

Cfr. punto 4.4.1

Cfr. punto 4.4.4

7.3 Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, CARNIACQUE S.p.A. può erogare acqua non potabile e ne darà preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

CARNIACQUE S.p.A. comunicherà 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.

Cfr. punto 4.4.5

7.4 Segnalazioni guasti

Il servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto è assicurato dalle ore 07.00 alle ore 22.00 di ogni giorno dell'anno.

Cfr. punto 4.4.4

7.5 Servizio informazioni

CARNIACQUE S.p.A. assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 35 ore distribuite in minimo cinque giorni alla settimana.

Il servizio è integrato con un servizio telefonico a risposta automatica, ma resta sempre consentito all'utente il ricorso all'operatore.

Cfr. punto 4.2.2

7.6 Accesso agli sportelli

CARNIACQUE S.p.A. assicura un orario di apertura ufficio non inferiore alle 4 ore giornaliere per cinque giorni alla settimana.

CARNIACQUE SpA garantisce altresì, a rotazione, la presenza di propri tecnici presso gli Sportelli periferici attivati nella giornata di mercoledì.

Cfr. punto 4.2.1

7.7 Pagamenti

Per il pagamento delle bollette è 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.

CARNIACQUE S.p.A. offre un servizio gratuito di pagamento presso gli istituti convenzionati indicati in fattura.

Cfr. punto 4.2.3

7.8 Morosità

CARNIACQUE S.p.A., previa diffida a norma di legge, sospende l'erogazione in caso di morosità dell'utente e la riprende entro **2 giorni lavorativi** dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente.

Cfr. punto 4.3.3

7.9 Informazione agli utenti

CARNIACQUE S.p.A. rende pubblici periodicamente, con cadenza minima annuale, i principali dati quali - quantitativi relativi al servizio erogato.

Cfr. punto 5

7.10 Rimborsi

CARNIACQUE S.p.A., per le inosservanze di cui all'elenco che segue, riconosce a favore dell'utente che ne faccia richiesta, un rimborso forfetario pari a €30,00 (trenta/00), da scontare sulla prima fatturazione utile o a rimessa diretta:

- 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.

Cfr. punto 6.7

7.11 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 cadenza di fatturazione è, di norma, non superiore al semestre, salvo nel caso delle utenze a “forfait” e di quelle con approvvigionamento idrico da fonte diversa dall'acquedotto (una fattura all'anno).

In casi particolari può essere richiesta la rateizzazione del pagamento.

È assicurata all'utente la possibilità di autolettura.

Cfr. punto 4.3.1

DATI RELATIVI AL RICORRENTE

**Nome, cognome
o ragione sociale**

Residenza, domicilio o sede (via/piazza, n. civico, città, codice postale)

**Recapiti
Telefono
Fax
E-mail
Codice fiscale**

Eventualmente rappresentato da:

**Nome, cognome
o ragione sociale**

Residenza, domicilio o sede (via / piazza, n. civico, città, codice postale)

**Recapiti
Telefono
Fax
E-mail
Codice fiscale**

DATI RELATIVI ALLA CONTROPARTE

CARNIACQUE S.P.A.
www.carniacque.it

Via Aita n. 2/H - TOLMEZZO - 33028

Recapiti:

Telefono **0433.40465**
Fax **0433.466073**
E-mail **info@carniacque.it**
Codice fiscale **02156920304**

I. PROBLEMI RISCONTRATI

**Data in cui è stato riscontrato il problema
o i problemi (giorno/mese/anno):**

Precisare se il problema si è presentato o no per la prima volta: SI / NO

Problema relativo a:

Mancata esecuzione / esecuzione parziale del servizio ?

Ritardo nella prestazione del servizio?

Durata del ritardo.....

Difetto nella prestazione del servizio?

Descrivere il difetto:

.....

Servizi non ordinati?

Danni subiti?

Rifiuto di prestare un servizio?

Pratiche commerciali?

Cattiva o insufficiente informazione?

Modalità di pagamento?

Spese/fatturazioni non giustificate?

Condizioni contrattuali?

Valutazione danni?

Rifiuto di versare un risarcimento?

Cattiva esecuzione del contratto?

Annullamento/rescissione del contratto?

Annullamento di una prestazione?

Altro tipo di problema?

Descrivere il problema

.....

II. DESCRIZIONE SINTETICA DEI FATTI

DOMANDA DELL'UTENTE

- Prestazione del servizio?**
- Ripristino del servizio?**
- Conclusione del contratto?**
- Annullamento/rescissione del contratto?**
- Annullamento di una fattura?**
- Comunicazione di informazioni?**
- Correzione della valutazione dei danni?**
- Versamento di risarcimento dei danni per un importo di**
- Rimborso di altri pagamenti effettuati per un importo di**
- Pagamento agevolato?**
- Altro tipo di domanda?**
- Descrivere la domanda**

IV. FONDAMENTO GIURIDICO (FACOLTATIVO)

V. DOCUMENTI GIUSTIFICATIVI

Elenco documenti allegati:

- 1.**
- 2.**
- 3.**
- 4.**
- 5.**
- 6.**

In mancanza di risoluzione amichevole o in mancanza di risposta entro un termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della presente richiesta, mi riservo il diritto di agire in sede giurisdizionale.

Fatto a **il**

Firma.....