



Servizi Comunalì SpA
Divisione Acqua

Servizi Comunalì S.p.A. Via Suardo 14/A 24067 Sarnico (BG) Italy UE
tel. 035 4262019 tel. 035.914122 fax 035 4264105 fax 035 914618
Codice Fiscale e Partita IVA 02546290160
Rea Bergamo n. 303200
Capitale Sociale € 4.783.200,00 i.v. web: www.servizicomunali.it
e.mail: divisione.acqua@servizicomunali.it

Servizi Comunalì S.p.A.

Via Suardo 14/a

24064 Sarnico (Bg) - Italy - UE

www.servizicomunali.it info: divisione.acqua@servizicomunali.it

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



Indice

1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI	3
2.1 EVOLUZIONE STORICA	3
2.2 I SERVIZI OFFERTI	4
2.3 IL SERVIZIO ACQUA	4
2.4 ASPETTI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
2.5 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
3.1 PRINCIPI FONDAMENTALI	5
4.1 NOTIZIE GENERALI	7
4.2 IMPEGNI, STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA	7
4.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	10
4.4 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	11
5.1 NOTIZIE GENERALI	13
5.2 INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD	14
5.3 SICUREZZA DEL SERVIZIO	14
6.1 MEZZI DI INFORMAZIONE VERSO I CLIENTI	16
6.2 TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI	16
7.1 LA PROCEDURA DI RECLAMO	17
8.1 IL PERSONALE	17
9.1 LA CONSULENZA	17
10.1 RISPETTO DEGLI IMPEGNI	18
11.1 CASI PARTICOLARI	18
12.1 VALIDITÀ	19
13.1 DATI VARIABILI	19
14.1 PROCEDURE E TEMPI	20
11.1 CASI PARTICOLARI	21



Norme

1.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

La carta del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei clienti contenute nella carta dei servizi si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura stessi.

La carta del Servizio Idrico Integrato impegna la Società nel migliorare costantemente i servizi resi.

La carta del Servizio Idrico Integrato impegna la Società nel garantire uno standard qualitativo e quantitativo predefinito.



L'Azienda

2.1 EVOLUZIONE STORICA

Servizi Comunalì S.p.A. è nata nel 1997 con le modalità previste dall'art. 22 comma 3°, lett. E della legge 8/6/1990 n. 142 che individua le forme di gestione dei servizi pubblici locali.

L'intero capitale sociale è detenuto da Enti Pubblici, Comuni e Comunità Montane.

Servizi Comunalì S.p.A. è un'azienda, che con la sua forte presenza sul territorio è riuscita a rispondere alle principali esigenze dei propri clienti, i Comuni Soci, i cittadini e le aziende.

La società gestisce servizi pubblici per conto degli enti locali soci, relativi a:

- raccolta, differenziata e non, di qualsivoglia genere di rifiuto, il suo trasporto, smaltimento o recupero e quindi la gestione di quelle tecnologie complesse atte alla riduzione e all'annullamento dei rifiuti, salvaguardia ambientale e la sua sanificazione, l'igiene urbana e le attività inerenti;
- servizio idrico integrato dalla costruzione alla manutenzione e la gestione degli impianti necessari al ciclo completo delle acque quali ad esempio: le fonti di captazione, gli acquedotti, le fognature e i depuratori; costruzione, la manutenzione, la gestione, sia in proprio che per conto terzi, di impianti tecnologici diversi;



Servizi Comunalì SpA

Divisione Acqua

Servizi Comunalì S.p.A. Via Suardo 14/A 24067 Samico (BG) Italy UE
tel. 035 4262019 tel. 035.914122 fax 035 4264105 fax 035 914618
Codice Fiscale e Partita IVA 02546290160
Rea Bergamo n. 303200
Capitale Sociale € 4.783.200,00 i.v. web: www.servizicomunalì.it
e.mail: divisione.acqua@servizicomunalì.it

- costruzione, la manutenzione e la gestione di impianti per la produzione, la consumazione e il recupero di fonti energetiche alternative da destinare ad impianti ed edifici pubblici o privati, compresa la gestione per conto terzi di centrali termiche e di impianti di riscaldamento;
- ideazione, produzione, aggiornamento e gestione di procedure software per l'informatizzazione dei servizi comunali (anagrafe, immobiliare, tributi, ecc.), anche su licenze di terzi;
- realizzazione e gestione siti Web.

2.2 I SERVIZI OFFERTI

I servizi complessivamente offerti da Servizi Comunalì S.p.A. sono:

- Servizi idrici integrati (Acqua, Depurazione, Fognatura)
- Servizi di assistenza tecnica ad impianti tecnologici
- Servizi di igiene ambientale
- Servizio integrato del verde
- Servizi di gestione soste
- Servizi di riscossione
- Servizio Officina
- Servizi di gestione amministrativa
- Servizi di gestione dei sistemi informatici comunali
- Servizi di realizzazione e gestione siti Web
- Servizi di ottimizzazione dei costi energetici
- Servizi di progettazione

2.3 IL SERVIZIO ACQUA

Servizi Comunalì S.p.A. è attiva nel settore acqua.

Il ciclo integrato si articola nelle seguenti fasi: captazione dell'acqua da falde profonde, tramite pozzi strumentati con pompe; trattamento dell'acqua per eliminare il ferro, il manganese e gli eventuali altri minerali in eccesso; adduzione nella rete tramite i serbatoi di accumulo; fornitura ai clienti privati, comunità e industrie, tramite una capillare rete di distribuzione; raccolta attraverso la rete fognaria delle acque reflue; depurazione delle stesse effettuata con il processo biologico a fanghi attivi con digestione anaerobica.

La gestione del ciclo integrale delle acque fa di Servizi Comunalì S.p.A. l'azienda leader nel bacino del Sebino, nel completo rispetto dell'attuale legislazione.

2.4 ASPETTI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico, inteso come consumi pubblici ;
- altri usi, relativi ai settori commerciali artigianali e terziario in genere, con esclusione di quello produttivo.

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.

2.5 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI



Servizi Comunalì SpA
Divisione Acqua

Servizi Comunalì S.p.A. Via Suardo 14/A 24067 Samico (BG) Italy UE
tel. 035 4262019 tel. 035.914122 fax 035 4264105 fax 035 914618
Codice Fiscale e Partita IVA 02546290160
Rea Bergamo n. 303200
Capitale Sociale € 4.783.200,00 i.v. web: www.servizicomunalì.it
e.mail: divisione.acqua@servizicomunalì.it

La Carta del Servizio stabilisce dettagliatamente, e con precisione, tempi e modalità dei servizi forniti dall'Azienda. La Carta diventa così lo strumento che permette ai cittadini di controllare la qualità dei servizi offerti, e denunciare ogni eventuale ritardo, mancanza o disservizio.

La carta si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti
- miglioramento del rapporto tra cliente e azienda.

L'obiettivo primo e irrinunciabile di Servizi Comunalì S.p.A. è quello di soddisfare le esigenze dei Clienti.

Servizi Comunalì S.p.A. si impegna a garantire la qualità del prodotto e del servizio fornito al Cliente, non solo nel rispetto delle norme legislative, ma anche e soprattutto con l'obiettivo di garantire la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

Nell'erogazione del servizio Servizi Comunalì S.p.A. si impegna a rispettare i principi di seguito elencati.



Nuova sede in Comune di Chiuduno

3.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

Principi fondamentali

Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Servizi Comunalì S.p.A. assume l'obbligo di conformare il proprio comportamento, nei confronti dei Clienti, a criteri di uguaglianza, giustizia, imparzialità ed obiettività.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta da Servizi Comunalì S.p.A. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la religione, la lingua e le opinioni politiche dei Clienti.

La società garantisce la parità del trattamento dei clienti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree geografiche e categorie o fasce omogenee di fornitura.

Continuità

Servizi Comunalì S.p.A. si impegna a garantire un servizio continuativo, regolare e ad evitare eventuali disservizi o ridurne la durata.



Servizi Comunalì SpA

Divisione Acqua

Servizi Comunalì S.p.A. Via Suardo 14/A 24067 Samico (BG) Italy UE
tel. 035 4262019 tel. 035.914122 fax 035 4264105 fax 035 914618
Codice Fiscale e Partita IVA 02546290160
Rea Bergamo n. 303200
Capitale Sociale € 4.783.200,00 i.v. web: www.servizicomunalì.it
e.mail: divisione.acqua@servizicomunalì.it

In caso di sospensione del servizio dovuta a guasti, lavori di manutenzione necessari alla corretta gestione degli impianti ed alla qualità dell'erogazione, oppure da eventi non prevedibili, l'Azienda si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e attivare gli opportuni servizi sostitutivi, privilegiando le utenze "sensibili" quali ospedali, scuole, strutture per anziani e soggetti con disabili.

Partecipazione

Servizi Comunalì S.p.A. garantisce la facoltà di presentare reclami ed istanze, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, di accedere alle informazioni che riguardano il cliente secondo le modalità disciplinate dalle Legge n° 241 del 7 agosto 1997 e dal D.P.R. n° 352 del 27 giugno 1992.

Cortesia

Ogni persona che lavora per Servizi Comunalì S.p.A. partecipa al successo dell'Azienda. Su questo comune obiettivo sono impegnati gli uomini e le donne, che negli uffici, nelle officine, sul territorio, danno quotidianamente prova di professionalità e partecipazione.

Servizi Comunalì S.p.A. si impegna a fare in modo che tutti i rapporti tra i propri dipendenti e i Clienti siano improntati al rispetto e alla massima cortesia.

Condizioni Principali di Fornitura

Le condizioni principali per la fornitura del servizio sono riportate nella brochure illustrativa, distribuita ai Clienti in occasione delle richieste di nuovo contratto e comunque disponibile sul sito della società.

Sostenibilità

L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È quindi necessario gestire la risorsa idrica in modo da garantire uno sviluppo sostenibile nel rispetto dei diritti e delle generazioni future.

Le politiche di sviluppo sostenibile, definite dalla Conferenza di Rio de Janeiro, ed applicate dal protocollo di Kyoto, sono assunte da Servizi Comunalì S.p.A. quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche di sviluppo, e come tali adottate, secondo le definizioni e i contenuti precisati da Agenda 21 locale, per:

- promuovere l'efficienza energetica e l'utilizzo razionale dell'energia;
- sostenere lo sviluppo e l'applicazione di tecnologie e metodi che consentono di risparmiare energia, comprese in particolare le fonti rinnovabili d'energia, mediante adeguati programmi, misure, campagne di sensibilizzazione e d'informazione.

Nel rispetto del protocollo di Kyoto e della normativa nazionale e regionale in materia, la produzione di energia deve avvalersi delle soluzioni tecniche maggiormente idonee a garantire il rispetto dell'ambiente, in particolare circa emissioni in atmosfera, rumore, impatto sul regime delle acque;

Da questi principi deriva:

- per Servizi Comunalì S.p.A. l'impegno ad utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico in modo da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema, oltre che a ridurre le dispersioni in rete;
- per il cittadino/cliente l'obbligo di non sprecare l'acqua potabile e di non alterare la qualità dell'acqua delle fonti superficiali con il versamento di sostanze inquinanti.

Privacy

Nel trattamento dei dati e delle informazioni relative al cittadino, Servizi Comunalì S.p.A. opera nel rispetto della normativa vigente in merito al trattamento dei dati personali legge n. 675/1996.



4.1 NOTIZIE GENERALI

Servizio Acqua

Caratteristiche della rete di distribuzione dell'acqua (Topologia e impianti)

Servizi Comunalì S.p.A. provvede all'approvvigionamento dell'acqua mediante prelievo da falde sotterranee, sollevamento, disinfezione o potabilizzazione e immissione nella rete di adduzione e distribuzione.

Gli impianti e la rete idrica sono controllati mediante sistema di monitoraggio e controllo, che permette la rilevazione in tempo reale di eventuali problemi.

Gli impianti installati e le modalità di gestione utilizzate garantiscono:

- un controllo sistematico della pressione in uscita dagli impianti principali di sollevamento e dalle torri piezometriche;
- la qualità dell'acqua secondo il D.LGS 31/01;
- in condizioni di normale esercizio, i valori della pressione nelle reti siano compresi entro i limiti previsti.

Interventi di pulizia, disinfezione e spurgo della rete idrica

Servizi Comunalì S.p.A. provvede ad effettuare operazioni di pulizia e spurgo di tratti di rete interessati a fenomeni che hanno compromesso la qualità dell'acqua distribuita (es. non potabilità a seguito di analisi di laboratorio, presenza di residui o sporcizia, ecc.) al fine di ripristinare la condizione di conformità dell'acqua.

Dotazione idrica pro-capite giornaliera per usi domestici

Servizi Comunalì S.p.A. garantisce una dotazione pro-capite giornaliera non inferiore a 150 litri/abitante/giorno.

Dotazione idrica pro-capite giornaliera per usi non domestici ed altri usi

La dotazione annua garantita per usi particolari, non domestici, viene, a richiesta del cliente, definita ed indicata nel contratto.

Portata minima garantita per usi domestici

Servizi Comunalì S.p.A. garantisce una portata minima, per ogni unità abitativa, di 0,10 litri/secondo, misurata in corrispondenza del punto di consegna.

Portata minima garantita per usi non domestici ed altri usi

La portata minima garantita annua per usi particolari, non domestici, viene, a richiesta del cliente, definita ed indicata nel contratto, non può comunque avere valori inferiori a quelli domestici

4.2 IMPEGNI, STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI VERIFICA

Dichiarazione di impegno della Società

La Società assume l'impegno di fornire i servizi secondo i criteri descritti e le relative caratteristiche indicate nella presente Carta. Gli impegni assunti con questo documento sono vincolanti per la Società e rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con i clienti.

Livelli minimi di servizi

Servizi Comunalì S.p.A. si impegna ad assicurare alle utenze i livelli di servizio stabiliti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera g) della Legge n. 36/94.

Analisi sulla qualità dell'acqua distribuita



Servizi Comunali SpA

Divisione Acqua

Servizi Comunali S.p.A. Via Suardo 14/A 24067 Samico (BG) Italy UE
tel. 035 4262019 tel. 035.914122 fax 035 4264105 fax 035 914618
Codice Fiscale e Partita IVA 02546290160
Rea Bergamo n. 303200
Capitale Sociale € 4.783.200,00 i.v. web: www.servizicomunali.it
e.mail: divisione.acqua@servizicomunali.it

Servizi Comunali S.p.A. assicura un servizio di controllo della qualità dell'acqua potabile distribuita mediante costanti analisi e si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme e leggi vigenti in materia di acque potabili ed in particolare i livelli di sicurezza e qualità stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 marzo 1996 emanato ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera g) della Legge n. 36/94.

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il numero di guasti per ogni tratta della rete viene monitorato; se su un determinato tratto di rete la frequenza di tali guasti raggiunge valori anomali, raccogliendo una percentuale significativa di segnalazioni, aumentano i controlli e se necessario vengono effettuate sostituzioni delle tubature. Queste sostituzioni possono essere eseguite anche nel caso di rifacimento di altre reti.

Crisi idrica da scarsità

Servizi Comunali S.p.A. si impegna ad informare con tutti i mezzi disponibili ed opportuni (sito web, avvisi pubblici, , e.mail, sms, fax, telefono, etc.) i Clienti interessati a problemi di persistente carenza di acqua. Sono inoltre previsti eventuali interventi di risparmio delle risorse, che vengono attuati dopo aver acquisito le opportune autorizzazioni. Tali interventi comportano in particolare l'invito all'utenza al risparmio idrico ed alla limitazione delle risorse agli usi essenziali, nonché la chiusura di fontane, e la limitazione degli usi di acqua per usi collettivi non primari (campi sportivi ecc.).

Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con il cliente. Servizi Comunali S.p.A. si impegna a rispettare gli standard generali e specifici definiti dai seguenti parametri:

Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il cliente

I tempi di prestazione indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del Cliente, ad eventuali esigenze del Cliente di avere la prestazione aziendale in un tempo maggiore.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Cliente, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare l'andamento del lavoro), Servizi Comunali S.p.A. comunicherà tempestivamente al Cliente il nuovo termine garantito.

I tempi massimi indicati sono validi se non è necessario l'estendimento o il potenziamento della rete.

I tempi indicati come standard a fronte delle prestazioni di seguito riportate, sono espressi in giorni lavorativi.

Tempo di preventivazione

È il tempo intercorrente tra la richiesta documentata del Cliente e il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie valutazioni. Questo intervallo di tempo include il sopralluogo, l'elaborazione del preventivo, la definizione concordata delle modalità di allacciamento e la spedizione dal protocollo aziendale.

Tempo massimo 10 giorni

Per prestazioni relative a situazioni più complesse che possono richiedere più di un sopralluogo e/o posa di tubazioni stradali e/o premessi di terzi, verrà data comunque risposta scritta entro un termine più ampio con la precisazione dei tempi necessari per i successivi interventi

Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza

È il tempo massimo intercorrente tra la data di pagamento del preventivo da parte del Cliente 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. Non si tiene conto

del tempo impiegato per portare a termine le attività di competenza del Cliente:

Tempo massimo 15 giorni

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta al cliente sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete

Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura



Servizi Comunali SpA

Divisione Acqua

Servizi Comunali S.p.A. Via Suardo 14/A 24067 Samico (BG) Italy UE
tel. 035 4262019 tel. 035.914122 fax 035 4264105 fax 035 914618
Codice Fiscale e Partita IVA 02546290160
Rea Bergamo n. 303200
Capitale Sociale € 4.783.200,00 i.v. web: www.servizicomunali.it
e.mail: divisione.acqua@servizicomunali.it

È il tempo intercorrente tra la data di definizione del contratto 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. Anche in questo caso non si tiene conto delle opere di competenza del cliente.

Tempo massimo 10 giorni

Tempo per la cessazione della fornitura

È il tempo massimo stabilito a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta del Cliente, salvo particolari esigenze del Cliente o dell'azienda.

Tempo massimo 6 giorni

Accessibilità al servizio

Il cliente può accedere ai servizi forniti da Servizi Comunali S.p.A., presso gli uffici commerciali o gli sportelli della Società, al quale sono attribuite anche le seguenti funzioni:

- fornire al cliente tutte le informazioni necessarie in ordine ai regolamenti aziendali, al diritto di accesso, alla struttura e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla presente Carta;
- esaminare le istanze di accesso agli atti e provvedere a rilasciare i documenti richiesti;
- ricevere tutte le osservazioni, denunce, reclami, richieste di rimborso o indennizzo e i ricorsi presentati dal cliente.

Il cliente interagisce con la Società, utilizzando sportelli diretti, Contact Center **800 134 781** e servizio clienti on line accedendo al sito Internet nonché a mezzo posta, sia ordinaria che elettronica.

Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza

Possono essere espletate per corrispondenza o per telefono le seguenti pratiche:

- risoluzione del contratto;
- variazioni contrattuali che non comportino il rinnovo del contratto (es. adeguamento minimi contrattuali, variazione recapito).
- informazioni
- attivazioni
- richieste di preventivazione e/o sopralluoghi

Le informazioni telefoniche (numero verde **800 134 781**) saranno fornite dagli uffici di competenza nei giorni e negli orari di apertura degli sportelli.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Esistono diverse modalità alternative di pagamento delle bollette, a seconda delle esigenze del Cliente:

- presso tutti gli sportelli bancari;
- presso tutti gli Uffici Postali;
- nella propria banca (su piazza), con addebito della bolletta sul conto corrente personale.

A tutela dell'interesse del Cliente, la riscossione delle bollette non è mai eseguita presso il domicilio del Cliente stesso e presso gli sportelli Servizi Comunali S.p.A. e più in generale nessun addetto della Società è autorizzato a ricevere direttamente somme in denaro.

Facilitazioni per alcune categorie di clienti

L'impegno di Servizi Comunali S.p.A. è volto ad assicurare un'attenzione specifica nei confronti di alcune categorie di Clienti (es. portatori di handicap, degli anziani e di persone segnalate dai Servizi Sociali del Comune). In particolare sono garantire procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio, più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità della Clientela. L'Ufficio Commerciale della Società è strutturato opportunamente in termini di accesso per i Clienti portatori di handicap. Il personale dell'Ufficio si impegna a ridurre i tempi di attesa allo sportello dei portatori di handicap e per i cittadini con malattie o condizione fisiche per le quali sono controindicate attese.

In caso di particolari e segnalate difficoltà, alcune operazioni potranno essere effettuate anche presso l'abitazione del Cliente.



Servizi Comunalì SpA

Divisione Acqua

Servizi Comunalì S.p.A. Via Suardo 14/A 24067 Sarnico (BG) Italy UE
tel. 035 4262019 tel. 035.914122 fax 035 4264105 fax 035 914618
Codice Fiscale e Partita IVA 02546290160
Rea Bergamo n. 303200
Capitale Sociale € 4.783.200,00 i.v. web: www.servizicomunalì.it
e.mail: divisione.acqua@servizicomunalì.it

Rispetto degli appuntamenti concordati

Gli appuntamenti per preventivi, allacciamenti, attivazioni e riattivazioni delle forniture, cessazioni e verifiche, sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione. I tempi verranno allungati solo se sarà il Cliente stesso a richiederlo.

Al Cliente verrà chiesta una fascia oraria di disponibilità in nessun caso superiore alle ore 2.00

Servizi Comunalì S.p.A. si impegna al rispetto rigoroso, nei limiti del possibile, degli appuntamenti concordati.

Tempi di attesa agli sportelli

Servizi Comunalì S.p.A. lavora per ridurre il più possibile i tempi di attesa agli sportelli per effettuare operazioni di natura commerciale e amministrativa, o per la richiesta di informazioni.

Tempo massimo di attesa 25 minuti

Il suddetto tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio.

A fronte di eccezionali afflussi della Clientela, indipendenti dalle volontà di Servizi Comunalì S.p.A., potrà essere data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente carta.

Risposta alle richieste scritte dei clienti

L'Azienda garantisce la risposta scritta alle richieste scritte di informazioni relative alla fornitura entro il tempo massimo di 20 giorni consecutivi dal ricevimento.

Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date di ricevimento e spedizione registrate dall'Ufficio Protocollo dell'Azienda.

Nel caso sia necessario un sopralluogo, Servizi Comunalì S.p.A. si impegna comunque a fornire risposta scritta entro 20 giorni che, fissando scadenze, definisca i termini del problema.

In ogni caso, la risposta di Servizi Comunalì S.p.A. riporta sempre il nominativo del personale aziendale responsabile della pratica a cui il Cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni e chiarimenti.

Le richieste vanno indirizzate a Servizi Comunalì S.p.A. Via Olimpia 3/B 24067 Sarnico (Bg) Italy UE, secondo le modalità descritte al punto "La procedura di reclamo".

Il nostro personale è comunque disponibile per fornire informazioni e risposte anche in via breve

4.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Fatturazione

L'Azienda provvede, ogni anno, a predisporre il programma della rilevazione dei consumi e delle fatturazioni indicando, in linea di massima, i tempi e modalità della lettura dei contatori e delle fatturazioni. I consumi sono fatturati con periodicità definita dal programma annuale di rilevazione e fatturazione.

I consumi rilevati possono essere comunicati all'Ufficio Commerciale di Servizi Comunalì S.p.A. tramite fax ed e-mail.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione al Cliente. Il processo di fatturazione è realizzato con sistemi informatici ed è soggetto a controlli e verifiche.

Servizi Comunalì S.p.A. esegue, con cadenza programmata, due tipi di fatturazione semestrale su letture effettive.

Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio e mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura, seguiti dall'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dal Cliente, eseguiti i controlli e le verifiche del caso, qualora la fatturazione risulti effettivamente erronea, la stessa viene corretta mediante rettifica, entro il tempo massimo di 30 giorni a decorrere dalla data di comunicazione del Cliente o storno sulla successiva bolletta in emissione. Fa fede la data della

comunicazione telefonica del Cliente, o della Sua presentazione diretta agli sportelli aziendali, o del Protocollo Aziendale in caso di comunicazione scritta.

Moresità

Se il pagamento della bolletta è omesso o effettuato oltre i tempi previsti, Servizi Comunalì S.p.A. può richiedere al cliente, oltre al corrispettivo dovuto, la corresponsione degli interessi di mora calcolati su base annua e pari al tasso



Servizi Comunali SpA

Divisione Acqua

Servizi Comunali S.p.A. Via Suardo 14/A 24067 Samico (BG) Italy UE
tel. 035 4262019 tel. 035.914122 fax 035 4264105 fax 035 914618
Codice Fiscale e Partita IVA 02546290160
Rea Bergamo n. 303200
Capitale Sociale € 4.783.200,00 i.v. web: www.servizicomunali.it
e.mail: divisione.acqua@servizicomunali.it

ufficiale di riferimento, così come definito ai sensi dell'articolo 2 del decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213 aumentato di 3,5 punti percentuali.

Servizi Comunali S.p.A. richiede il pagamento delle spese postali relative al sollecito di pagamento della bolletta.

Tempo preavviso morosità 20 giorni.

Il tempo massimo intercorrente tra la data di pagamento dal cliente della somma dovuta e la data di riattivazione della fornitura è 2 giorni di calendario.

Verifica del contatore

Il Cliente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i tecnici Aziendali, rivolgendosi agli uffici Aziendali.

Il tempo di intervento per l'effettuazione della verifica del contatore, a partire dalla richiesta del Cliente, è pari a: tempo massimo per la verifica mediante smontaggio, sostituzione e prova in officina e comunicazione al Cliente: 60 giorni.

Se le indicazioni del contatore risultano comprese entro i limiti di tolleranza stabiliti dalla direttiva CEE 7533 del 17/12/1974 e dalla norma UNI 1075/1077 del 6/8/1940, le spese della verifica vengono addebitate al Cliente. In caso contrario, Servizi Comunali S.p.A. assume a proprio carico dette spese e provvede a sostituire o riparare il contatore e a ricostruire il consumo del Cliente interessato, tenendo in considerazione tutti gli elementi utili ed idonei, sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni negli anni precedenti.

Sostituzione del contatore

Il Cliente può richiedere la sostituzione segnalando il mal funzionamento del contatore nel riscontro dei consumi o eventuali anomalie.

Lettura del contatore

I consumi vengono rilevati sulla base della lettura dei contatori. Servizi Comunali S.p.A. effettua la lettura dei contatori presso i clienti con una periodicità definita dal programma annuale di rilevazione.

Spostamento del contatore

Il completamento dei lavori inerenti alle richieste di spostamento del contatore dovrà avvenire entro 30 giorni misurati a decorrere dalla data di accettazione del preventivo da parte del cliente.

Verifica del livello di pressione

È il tempo entro cui viene effettuata la verifica del livello di pressione della rete nel punto di consegna al Cliente.

Il Cliente può chiedere la verifica del valore rivolgendosi agli sportelli aziendali.

Il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione della richiesta del cliente e la comunicazione al cliente dell'esito della verifica è di 10 giorni.

Se si rende necessaria la presenza del Cliente, l'appuntamento è fissato dal Cliente stesso entro il tempo massimo previsto.

Tempi di pagamento

La data entro la quale effettuare il pagamento, chiaramente indicata nella fattura, è di 30 giorni successivi all'emissione della fattura.

4.4 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Continuità e servizio di emergenza

Servizi Comunali S.p.A. si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessari per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza dei servizi; in questi casi vengono fornite adeguate e tempestive informazioni alla Clientela.

Comunque Servizi Comunali 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.



Servizi Comunali SpA

Divisione Acqua

Servizi Comunali S.p.A. Via Suardo 14/A 24067 Samico (BG) Italy UE
tel. 035 4262019 tel. 035.914122 fax 035 4264105 fax 035 914618
Codice Fiscale e Partita IVA 02546290160
Rea Bergamo n. 303200
Capitale Sociale € 4.783.200,00 i.v. web: www.servizicomunali.it
e.mail: divisione.acqua@servizicomunali.it

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile superiore a 2 giorni, Servizi Comunali S.p.A. disporrà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Saranno attivate forme di pubblicità mediante sito web, anche del Comune, fax, e.mail, sms, albo comunale o altre forme disponibili di volta in volta.

Tempi di preavviso per interventi programmati

I Clienti coinvolti dalla sospensione del servizio vengono informati con almeno 48 ore di anticipo mediante appositi cartelli, avvisi, e altre forme di idonee di pubblicità, anche avvalendosi di strumenti di comunicazione informatici, sia della Società che del Comune.

Durata delle sospensioni programmate

Servizi Comunali S.p.A. si impegna, nei limiti del possibile, a contenere la durata delle sospensioni programmate.

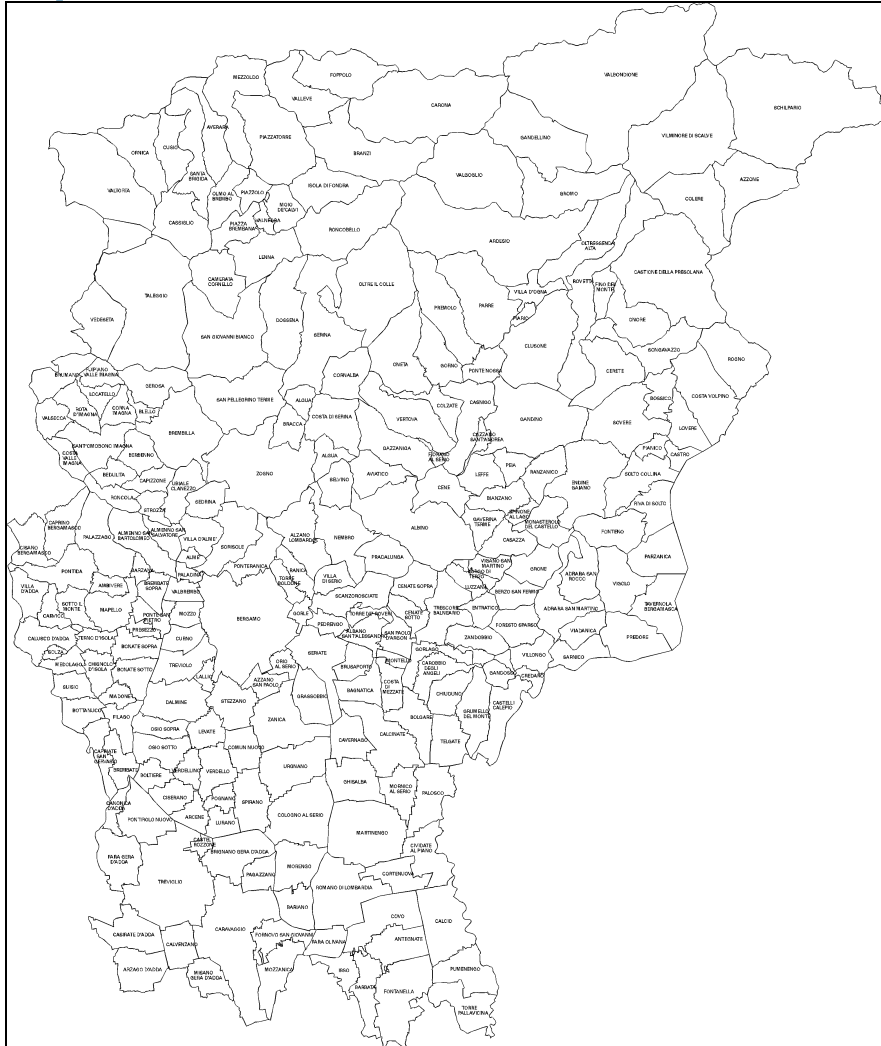
Tempo massimo 24 ore

Pronto intervento

Per far fronte in modo tempestivo a eventuali guasti o emergenze, è disponibile il servizio di Pronto Intervento chiamando il **numero verde 800 134 781** attivo 24 ore tutti i giorni dell'anno.

Servizi Comunali S.p.A. assicura il primo intervento su chiamata del Cliente entro il tempo di 2 ore.

Il primo intervento comporta, in funzione delle problematiche connesse la risoluzione del problema, la messa in sicurezza degli impianti o l'attivazione delle risorse necessarie ad intervenire per la risoluzione del problema.



Servizio di raccolta e depurazione
delle acque

5.1 NOTIZIE GENERALI

Il servizio fognatura

Il servizio di raccolta e depurazione delle acque è finalizzato al recupero delle acque reflue provenienti da insediamenti civili e industriali, al fine della loro reimmissione in acque superficiali.

L'attività viene svolta mediante il collettamento dei reflui provenienti dagli insediamenti urbanizzati verso le strutture preposte alla depurazione finale. Le acque dopo il trattamento debbono rispondere ai parametri qualitativi fissati dal D.Lgs n. 152/1999 e s.m.i. ; a tal fine sono effettuati campionamenti periodici mirati che consentono di rilevare il corretto funzionamento delle attività di depurazione.



5.2 INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD

Dichiarazione di impegno della Società

La presente Carta fissa i principi ed i criteri per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato segmento funzionale della fognatura.

Gli impegni assunti con questo documento sono vincolanti per la Società e rappresentano obiettivi di miglioramento del rapporto con i clienti. Ove le carenze nell'erogazione dei Servizi siano dipendenti dalla Società sarà corrisposto un rimborso, per il mancato rispetto degli impegni, come previsto dalla presente Carta.

Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano l'avvio o la modifica del rapporto contrattuale con il cliente.

Servizi Comunali S.p.A. si impegna a rispettare gli standard generali e specifici definiti dai seguenti indicatori:

Attivazione trattamento acque reflue

L'attivazione del servizio di trattamento avviene in contemporanea al rilascio dell'autorizzazione allo scarico nella pubblica fognatura.

5.3 SICUREZZA DEL SERVIZIO

Autorizzazione allo scarico nella pubblica fognatura

Il rilascio o rinnovo delle autorizzazioni agli scarichi industriali in pubblica fognatura è di competenza dell'Ufficio d'Ambito di Bergamo.

Autorizzazione allaccio alla pubblica fognatura

Il rilascio della autorizzazione allaccio alla pubblica fognatura è di competenza della Servizi Comunali spa

Allaccio rete fognaria



Servizi Comunalì SpA

Divisione Acqua

Servizi Comunalì S.p.A. Via Suardo 14/A 24067 Samico (BG) Italy UE
tel. 035 4262019 tel. 035.914122 fax 035 4264105 fax 035 914618
Codice Fiscale e Partita IVA 02546290160
Rea Bergamo n. 303200
Capitale Sociale € 4.783.200,00 i.v. web: www.servizicomunalì.it
e.mail: divisione.acqua@servizicomunalì.it

Contestualmente il cliente dovrà acquisire le eventuali autorizzazioni per l'esecuzione dei lavori. La somministrazione del servizio è pertanto subordinata all'ottenimento e conservazione a cura e spese del cliente, attraverso la Società, dei formali consensi ed autorizzazioni.

Il tempo massimo tra la data di autorizzazione e l'esecuzione dell'allaccio, misurato in giorni al netto dei tempi per lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale nonché dei tempi per eventuali autorizzazioni di terzi, è 30 giorni lavorativi.

Pronto intervento

Per far fronte in modo tempestivo a eventuali guasti o emergenze, è disponibile il servizio di Pronto Intervento **800 134 781** attivo 24 h su 24 h tutti i giorni dell'anno.

Servizi Comunalì S.p.A. assicura il primo intervento su chiamata del Cliente entro il tempo di 2 ore.

Il primo intervento comporta, in funzione delle problematiche connesse alla risoluzione del problema, alla messa in sicurezza degli impianti, all'attivazione delle risorse necessarie ad intervenire per la risoluzione del problema.

In entrambi i casi il tempo massimo di risposta alla chiamata è subordinato alla disponibilità delle squadre reperibili.

Interventi su segnalazione

A seguito di segnalazioni di anomalie da parte dell'utenza, Servizi Comunalì S.p.A. valuta il livello di criticità/pericolosità della situazione ed interviene di conseguenza.

L'individuazione dei livelli di pericolosità/urgenza è effettuata dal personale aziendale sulla base dei dati forniti dal Cliente.

In entrambi i casi il tempo massimo di risposta alla chiamata è subordinato alla disponibilità delle squadre reperibili.





Servizi Comunali SpA
Divisione Acqua

Servizi Comunali S.p.A. Via Suardo 14/A 24067 Samico (BG) Italy UE
tel. 035 4262019 tel. 035.914122 fax 035 4264105 fax 035 914618
Codice Fiscale e Partita IVA 02546290160
Rea Bergamo n. 303200
Capitale Sociale € 4.783.200,00 i.v. web: www.servizicomunali.it
e.mail: divisione.acqua@servizicomunali.it

Servizio di informazione al
Cliente

6.1 MEZZI DI INFORMAZIONE VERSO I CLIENTI

Servizi Comunali S.p.A. utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di agevolare il contatto con il cliente e di garantire che lo stesso sia costantemente informato su tutte le procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo.

Tali strumenti sono:

- Contact Center – Numero Verde attivo 24 ore per tutti i giorni dell'anno **800 134 781**
- Sportello aziendale - Presso l'ufficio del Servizio Idrico Integrato situato a Samico in via Olimpia 3/B e presso il Comune di Grumello del Monte, Credaro e Viadanica sono attivi specifici sportelli per le informazioni ai Clienti.
- Materiale informativo vario: opuscoli, vademecum ecc.;
- Organi di informazione: Quotidiani, settimanali, periodici e emittenti radiofoniche locali
- Bolletta. In caso di comunicazioni importanti viene utilizzato lo spazio disponibile sul fronte e sul foglio bollettino di pagamento delle bollette, o si allega alle stesse uno specifico foglio notizie.
- Internet: sito www.servizicomunali.it;
- Comunicazioni con le Amministrazioni Comunali;
- Campagne informative ed educative nelle scuole;
- E-mail

6.2 TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI

La società fornisce una continua, chiara e completa informazione ai clienti circa:

- Le caratteristiche del prodotto fornito
- Le modalità di lettura dei misuratori e le procedure di pagamento delle bollette
- Le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto contrattuale
- La composizione delle tariffe, le variazioni delle medesime, i meccanismi che ne hanno determinato la variazione
- Le caratteristiche dei servizi erogati
- Le modalità di accesso ai servizi e agli uffici
- La modalità di erogazione dei servizi
- Le procedure per i reclami
- Le campagne informative



7.1 LA PROCEDURA DI RECLAMO

Servizi Comunalì S.p.A. ha predisposto una procedura di gestione reclami nell'ambito del proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il cliente può presentare un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele circa la mancata coerenza tra il servizio atteso ed il servizio erogato.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali seguenti:

- telefonicamente (Contact Center **800 134 781**);
- direttamente presso gli Uffici al Pubblico, il Protocollo e i reparti Amministrativi di via Suardo 14/A e via Olimpia 3/B, utilizzando l'apposita modulistica;
- per iscritto a mezzo fax 035 914618 o 035 4264105, posta elettronica divisione.acqua@servizicomunalì.it o info@servizicomunalì.it e posta tradizionale;
- sito internet Aziendale www.servizicomunalì.it mediante apposito modulo.

Servizi Comunalì S.p.A. nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli accertamenti necessari e ne riferisce l'esito al cittadino/cliente. Il cliente nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori pubblici.

Il reclamo è invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, qualora questo sia stato costituito, con atto notificato al pubblico ai sensi dell' art. 21, comma 5, della legge del 5 gennaio 1994, n. 36.

Comportamenti del personale di
Servizi Comunalì S.p.A.

8.1 IL PERSONALE

Il personale della Società è tenuto a rispettare i principi generali stabiliti nella presente Carta.

È fatto assoluto divieto al personale della Società di chiedere o ricevere compensi da parte dei clienti per le prestazioni eseguite per conto della Società.

Servizi Comunalì S.p.A. cerca tutte le possibili occasioni di dialogo con il Cliente per conoscere il suo giudizio sulla qualità del servizio reso. A tale scopo effettua periodicamente rilevazioni a campione mediante interviste telefoniche o personali. Tali rilevazioni rappresentano uno dei principali strumenti a disposizione dell'Azienda per elaborare i progetti di miglioramento. Servizi Comunalì S.p.A. si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del Servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del Cliente. Tale rapporto viene messo a disposizione dei Clienti e delle Associazioni dei consumatori. Il Cliente può fornire i propri suggerimenti e le proprie idee per un servizio migliore, per iscritto o verbalmente, agli indirizzi elencati nella presente carta.

Servizi di consulenza al
cliente

9.1 LA CONSULENZA

Allo scopo di favorire le iniziative del Cliente per un uso razionale degli impianti, vengono attuate le iniziative descritte nel seguito.

Il Servizio Clienti di Servizi Comunalì S.p.A. fornisce gratuitamente consulenze sul risparmio idrico; Vengono costantemente promosse campagne di sensibilizzazione finalizzate al contenimento dei consumi (ad esempio quella per favorire il recupero ed il riciclo di acqua nelle installazioni industriali) ed alla riduzione delle perdite negli impianti interni. Vengono divulgate informazioni sull'utilizzo degli impianti di distribuzione dell'acqua e degli accessori mediante opuscoli, inserzioni specifiche sui quotidiani locali sui periodici aziendali e messaggi nelle bollette.

Il cliente, che non si ritiene soddisfatto può rivolgere apposita informativa scritta al Difensore Civico comunale ovvero a quello regionale ove esistenti.



Rimborsi per mancato
rispetto degli impegni

10.1 RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Servizi Comunalì S.p.A. prevede un indennizzo ai clienti in caso di non rispetto degli standard, di seguito specificati, in misura forfetaria di € 25,82.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento, corredata dalle informazioni e documentazioni che possono servire alla Società per ricostruire ed accertare l'accaduto. La richiesta deve essere inviata, entro 30 giorni dal giorno di scadenza del termine garantito, a:

Servizi Comunalì S.p.A.
Via Suardo 14/A
24067 Sarnico (Bg) Italy UE

A tale scopo fa fede la data di spedizione della missiva, oppure, in caso di consegna diretta, la data registrata dall'Ufficio protocollo della Società. Riconosciuta l'eventuale validità della richiesta, Servizi Comunalì S.p.A. accredita l'importo sulla prima bolletta utile dei consumi di acqua potabile.

È previsto l'indennizzo nel caso in cui, per cause dipendenti dalla Società, non vengano rispettati i tempi massimi stabiliti per gli standard di seguito specificati:

- Preventivazione
- Allacciamento alla rete idrica
- Allacciamento alla pubblica fognatura
- Attivazione della fornitura
- Riattivazione della fornitura
- Cessazione della fornitura

Casi particolari

11.1 CASI PARTICOLARI

Rimborso su acqua fatturata dovuta a perdita dopo contatore.

Qualora si verificasse una perdita è reso possibile inoltrare all'ufficio competente una richiesta di riduzione dell'acqua fatturata. Tale richiesta potrà essere accettata, a discrezione di Servizi Comunalì S.p.A. , previo il rispetto delle seguenti condizioni:

- esistenza di comprovata documentazione datata atta a dimostrare che si è verificata la perdita nella tubazione (fatture)
- dichiarazione debitamente firmata e sottoscritta dall'idraulico competente
- presentazione di documentazione che attesti l'immediato intervento di riparazione dell'utenza
- conformità ai regolamenti comunali o di servizio interessati
- sopralluogo tecnici Servizi Comunalì S.p.A.
- presentazione di documentazione fotografica

La presentazione dei succitati documenti unita all'accettazione degli stessi da parte dell'Ufficio competente permetterà una riduzione, in funzione della quantificazione fatta dal personale Servizi Comunalì S.p.A. , dell'importo fatturato. In tal caso il cliente riceverà una nota di credito a storno della fattura emessa e nuovo fattura calcolata.



Validità della carta del
servizio idrico integrato

12.1 VALIDITA'

La presente Carta entra in vigore dal 1 Luglio 2005 ed è valida fino a nuova edizione.

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 della pubblica Autorità.

Dati soggetti a variazione
temporale

13.1 DATI VARIABILI

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli

Presso gli sportelli commerciali presso il Comune di Grumello del Monte, Credaro e Viadanica.

E' possibile effettuare la stipula, la voltura e la risoluzione dei contratti di fornitura.

Gli sportelli sono aperti al pubblico, presso Grumello del Monte il martedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00; a Credaro dalle ore 09.00 alle ore 12.00 il primo venerdì di ogni mese; a Viadanica dalle ore 09.00 alle ore 12.00 il secondo mercoledì di ogni mese.

Come Ottenere Ulteriori Informazioni

Per qualsiasi informazione è possibile rivolgersi anche allo Sportello Servizi Comunali S.p.A. di Samico in via Olimpia 3/B.

Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Sabato chiuso

Agli sportelli telefonici di Servizi Comunali S.p.A., ai seguenti numeri :

- Numero verde Servizio Idrico Integrato **800 134 781**
- Fax 035 4264105
- Operazioni contrattuali, cessazioni e subentri allo 035 4262019 – **800 134 781** o via fax allo 035 4264105
- Informazioni su bollette e comunicazione lettura del contatore allo 035 4262019 – **800 134 781** o via fax allo 035 4264105
- Guasti allo 035 4262019 o Numero Verde del Contact Center **800 134 781**
- Mediante l'indirizzo e-mail: divisione.acqua@servizicomunali.it o info@servizicomunali.it

Servizi Comunali S.p.A. ha realizzato un sito internet www.servizicomunali.it dove sono rese disponibili informazioni sui servizi erogati.



Appendice

14.1 PROCEDURE E TEMPI

Fattori	Note	Indicatori	Unità di misura	Valore medio	Valore massimo
Tempo di preventivazione	Con sopralluogo	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta	giorni	5	10
Tempo di preventivazione	Con più visite			-	Non definito
Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza		Tempo massimo a decorrere dal pagamento del preventivo	giorni	10	15
Tempo per l'attivazione della fornitura o riattivazione		Tempo massimo a decorrere dalla stipula del contratto	giorni	3	10
Tempo per la cessazione dell'utenza		Tempo massimo a decorrere dalla presentazione della richiesta	giorni	3	6
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura		Tempo massimo a decorrere dal pagamento del preventivo	giorni	10	30
Autorizzazione allo scarico		Tempo massimo a decorrere dalla presentazione della richiesta	giorni	15	50
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli		Totale ore	ore	30/settimana	-
Facilitazioni per alcune categorie		Strumenti di supporto per particolari categorie di soggetti		di legge	di legge
Rispetto appuntamenti concordati		Scostamento massimo rispetto all'appuntamento	ore	0,5	2
Tempo di attesa allo sportello		Tempo medio e massimo di attesa	minuti	5	15
Risposta alle richieste scritte		Tempo massimo di prima risposta alle informazioni	giorni	10	20
Risposta ai reclami scritti		Tempo massimo di prima risposta ai reclami	giorni	10	20
Fatturazione		Numero di fatturazioni annuali	numero	2	-



11.1 CASI PARTICOLARI

Fattori	Note	Indicatori	Unità di misura	Valore medio	Valore massimo
Rettifica fatturazione		Tempo massimo dalla comunicazione dell'utente	giorni	15	30
Morosità	Preavviso	Tempo medio di preavviso e riattivazione fornitura	giorni	15	20
	Riattivazione		giorni	1	2
Verifica del contatore	Mediante smontaggio	Tempo massimo a decorrere della richiesta del cliente	giorni	5	15
Letture del contatore		Rilevazione consumi	mesi	6	-
Spostamento del contatore		Tempo massimo a decorrere dalla data di pagamento del preventivo	giorni	10	30
Verifica del livello di pressione		Tempo massimo e medio a decorrere dalla richiesta del cliente	giorni	5	10
Tempi di pagamento		Data entro il quale effettuare il pagamento	giorni	30	30
Tempi di preavviso per interventi programmati		Tempo medio di preavviso alla sospensione programmata della fornitura	ore	48	48
Durata delle sospensioni programmate		Durata massima delle sospensioni	ore	24	24
Pronto intervento	Priorità massima	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta del cliente	ore	1	2