

CARTA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Allegati

Allegato A

Riferimenti per contattare il Gestore: ubicazione sportelli, orari, numeri di telefono e fax e orario del call-center, indirizzi postali per reclami, modalità di comunicazione dell'autolettura. Per ogni canale, devono essere indicate le operazioni che è possibile effettuare.

Allegato B

Forme e modalità di pagamento, numeri di conto corrente bancario e/o postale presso i quali pagare le fatture, modalità di addebito delle fatture sul conto corrente dell'Utente.

Allegato C

Sintesi dei livelli di qualità

Allegato A

UBICAZIONE DEGLI SPORTELLI

Gestore:

Indirizzo postale:

Contatto Telefonico:

Telefono:

Fax:

Orario contatto telefonico:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattino						
Pomeriggio						

Sportelli dedicati (per tutte le operazioni)

Sportello	Indirizzo

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattino						
Pomeriggio						

Sportelli partecipati (per sole informazioni)

Sportello	Indirizzo

Orario Sportello:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Mattino						
Pomeriggio						

Sito Internet:

e-mail:

Operazioni che possono essere svolte in base al contatto scelto:

Contatto con il Gestore Operazioni	Di persona presso sportelli dedicati	Di persona presso sportelli partecipati	Telefono/fax	Lettera	E-mail / Sito Internet
Visione e Copia Carta del Servizio Regolamento del Servizio Idrico Integrato					
Richiesta informazioni e chiarimenti					
Avvio, cessazione, variazione dei contratti d'utenza					
Richiesta preventivi per allacciamenti e spostamenti					
Richiesta verifica del contatore e del livello di pressione					
Comunicazione autolettura					
Reclami, Richieste di rimborso					
Suggerimenti					
Inoltro della richiesta di accesso agli atti					
Servizio di consulenza					
Continuità del servizio (segnalazione guasti)					

Allegato B

FORME E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Gestore:

- 1) Bollettino negli uffici postali, sul c.c.:
- 2) Domiciliazione bancaria:
- 3) Sportelli bancari convenzionati:
- 4) Presso i seguenti sportelli del Gestore:
- 5) Presso le ricevitorie Sisal

Allegato C

SINTESI DEI LIVELLI DI QUALITA'

1) LIVELLI DI QUALITA' SOTTOPOSTI AD INDENNIZZO

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di un allacciamento		5.1
• senza sopralluogo	15 giorni lavorativi	5.1
• con sopralluogo	30 giorni lavorativi	5.1
• lavori complessi	40 giorni lavorativi	5.1
Tempo massimo di esecuzione allacciamento, per lavori non complessi	20 giorni lavorativi	5.2
Tempo massimo di attivazione o riattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	5.3
Tempo massimo di esecuzione per l'allacciamento alla pubblica fognatura, per lavori non complessi	30 giorni lavorativi	5.6
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	1 ora	4.4
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	1 giorno lavorativo	5.5
Tempo massimo di risposta alle richieste scritte degli Utenti		4.5
• con sopralluogo o verifiche complesse	25 giorni lavorativi	4.5
• senza sopralluogo o verifiche complesse	15 giorni lavorativi	4.5
Tempo massimo di risposta ai reclami		9.1
• senza sopralluogo	15 giorni lavorativi	9.1
• con sopralluogo	25 giorni lavorativi	9.1

2) LIVELLI DI QUALITA' NON SOTTOPOSTI AD INDENNIZZO

Accessibilità del Servizio

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	4.1
Tempo massimo di attesa agli sportelli	30 minuti	4.1

Avvio del rapporto contrattuale

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo medio di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	7 giorni lavorativi	5.4

Gestione del rapporto contrattuale

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo di rettifica della fatturazione con necessità di sopralluogo	15 giorni lavorativi	6.2
Tempo di restituzione dei pagamenti in seguito a rettifica della fatturazione	60 giorni	6.2
Tempo minimo di preavviso di messa in mora	20 giorni	6.3
Tempo di verifica del contatore	15 giorni	6.4
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del contatore	25 giorni lavorativi	6.4
Tempo di verifica del livello di pressione	10 giorni	6.5
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	25 giorni lavorativi	6.5

Livelli minimi di servizio di fornitura di acqua potabile

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Dotazione giornaliera minima pro-capite alla consegna per utenze domestiche	150 l/ab giorno	7.1
Portata minima erogata al punto di consegna per utenze domestiche	0,10 l/s	7.1
Carico idraulico minimo al punto di consegna relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato	5 m	7.1
Carico massimo al punto di consegna rapportato al piano stradale	70 m	7.1

Tempi di preavviso e durata delle interruzioni

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati	48 ore	7.4
Durata massima delle interruzioni programmate	12 ore	7.4
Tempo massimo di riparazione dei guasti		7.4
- per tubazioni fino a 300 mm di diametro	12 ore	7.4
- per tubazioni oltre i 300 mm di diametro	24 ore	7.4

Pronto intervento

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Risposta alla chiamata telefonica di pronto intervento	24 ore su 24, tutti i giorni	7.5
Reperibilità per il pronto intervento	24 ore su 24	7.5
Tempo massimo per il primo intervento sul posto dal momento della segnalazione	2 ore	7.5
- per tubazioni fino a 300 mm di diametro	12 ore	7.5
- per tubazioni oltre i 300 mm di diametro	24 ore	7.5
- per interventi di pulizia e spurgo per esondazione della fognatura	24 ore	7.5

Crisi idrica

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo massimo di sospensione del servizio idropotabile dovuto a crisi idrica qualitativa	12 ore	7.7

Procedura di reclamo

INDICATORE	LIVELLO DI QUALITA'	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
Tempo massimo di risposta ad un reclamo	25 giorni lavorativi	9.1