

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 | 10 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 | 3 ore | 4.4 |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità | 2 giorni lavorativi | 5.5 |
| Tempo massimo di risposta alle richieste scritte degli Utenti | | 4.5 |
| • con sopralluogo o verifiche complesse | 30 giorni lavorativi | 4.5 |
| • senza sopralluogo o verifiche complesse | 15 giorni lavorativi | 4.5 |
| Tempo massimo di risposta ai reclami | 30 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 | 10 giorni lavorativi | 5.4 |

Gestione del rapporto contrattuale

| INDICATORE | LIVELLO DI QUALITA' | PARAGRAFO DI RIFERIMENTO |
|---|----------------------|--------------------------|
| Tempo di rettifica della fatturazione con necessità di sopralluogo | 20 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 | 20 giorni | 6.4 |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del contatore | 25 giorni lavorativi | 6.4 |
| Tempo di verifica del livello di pressione | 20 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 | 24 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 | 30 giorni lavorativi | 9.1 |