



LA CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

INDICE

Frontespizio	1
Indice	2
1 Premessa	4
1.1 L'Azienda	4
1.2 Il Servizio Acquedotto	4
2 Principi fondamentali	5
2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento	5
2.2 Continuità	5
2.3 Partecipazione	5
2.4 Cortesia	5
2.5 Efficacia ed efficienza	5
2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	6
2.7 Condizioni principali di fornitura	6
3 Standard di qualità del servizio	7
3.1 Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con l'utente finale	7
3.1.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e lavori	8
3.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico	8
3.1.3 Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura	9
3.1.4 Tempo per la disattivazione della fornitura	9
3.1.5 Tempo per la voltura della fornitura	10
3.2 Accessibilità al servizio	10
3.2.1 Orario di apertura al pubblico degli sportelli	11
3.2.2 Sportello telefonico	11
3.2.3 Definizione degli appuntamenti per sopralluogo	11
3.2.4 Rispetto degli appuntamenti concordati	11
3.2.5 Appuntamenti personalizzati	12
3.2.6 Facilitazioni per utenti particolari	12
3.2.7 Differenziazione delle forme e modalità di pagamento	13
3.2.8 Tempo di attesa agli sportelli	13
3.2.9 Tempo di risposta motivata di ASPEM a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte	13
3.3 Gestione del rapporto contrattuale	14
3.3.1 Fatturazione	14
3.3.2 Comunicazione lettura da parte dell'utente finale	14
3.3.3 Rettifiche di fatturazione	15
3.3.4 Morosità: riattivazione in seguito a disattivazione per morosità	15
3.3.5 Verifica del misuratore	16
3.3.6 Verifica delle pressioni	17

Carta del Servizio Acquedotto

data 01/07/2016 pag. 3/27

3.4	Continuità del servizio e sospensioni programmate	18
3.4.1	Continuità e servizio di emergenza	18
3.4.2	Tempi di preavviso per interventi programmati	18
3.4.3	Durata della sospensione	18
3.5	Sicurezza del servizio	18
3.5.1	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	18
3.5.2	Crisi idrica da scarsità	19
3.5.3	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	19
3.5.4	Servizio di analisi dell'acqua potabile distribuita	19
4	Informazioni all'utente finale	19
5	Tutela	21
5.1	La gestione dei reclami	21
6	Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente finale	21
7	Servizi di consulenza agli utenti finali	22
8	Indennizzi automatici	22
8.1	Casi di esclusione e di sospensione del diritto all'indennizzo automatico	22
8.2	Modalità di corresponsione all'utente finale dell'indennizzo automatico	22
9	Validità della carta del servizio acquedotto	23
	Tabella riepilogativa dei tempi relativi agli standard di qualità	24

1. PREMESSA

1.1 L'AZIENDA

ASPEM nasce nel 1960.

Si è occupata dapprima della gestione dell'acquedotto comunale di Varese, negli anni successivi si è dedicata anche al servizio di igiene urbana (1964) per poi inserire tra i propri compiti anche il servizio di erogazione del gas (1969). I predetti servizi vengono erogati, oltre che a Varese, in altri Comuni.

ASPEM ha assunto la natura giuridica di società per azioni dal 1° gennaio 2000. E dal 15 gennaio 2009 è divenuta controllata di una quotata in borsa valori di Milano e in forza di norme pro-concorrenziali che tutelano gli affidamenti conformi alla normativa nel tempo vigente continua la gestione del servizio acquedotto nei 34 enti locali affidanti.

1.2 IL SERVIZIO ACQUEDOTTO

L'Azienda gestisce il servizio Acquedotto dal 1960.

Il bacino servito supera i 200.000 abitanti.

L'obiettivo principale di ASPEM è quello di garantire un'erogazione sicura del bene acqua: dispone infatti di un sistema di telecontrollo, telemisura e telecomando che, mediante un'unità centrale collegata a periferiche distribuite sul territorio, verifica 24 ore su 24 i parametri relativi agli impianti dell'acquedotto. Tale sistema permette di ottimizzare la captazione e la distribuzione dell'acqua.

Il servizio di "Pronto Intervento" consente di far fronte, 24 ore su 24, ad eventuali inconvenienti lungo la rete gestita.

Oltre alle verifiche effettuate per legge l'Azienda effettua sull'acqua erogata analisi qualitative aggiuntive, sia chimico - fisiche che batteriologiche, avvalendosi di un laboratorio certificato.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio Acquedotto è gestito nel rispetto dei "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e la presente Carta è stata redatta sulla base dello schema generale di riferimento recato nel D.P.C.M. 29 aprile 1999. La stessa è stata integrata e uniformata alle disposizioni regolatorie di cui alla deliberazione AEEGSI 23 dicembre 2015 655/2015/R/IDR.

Le disposizioni contenute in tale Carta dei Servizi contrastanti con una norma regolatoria provvista di efficacia diretta non verranno applicate ovvero dovranno essere disapplicate, con la conseguenza che il rapporto resta disciplinato, per quanto di ragione, dalla sola norma regolatoria disposta dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Sistema idrico (AEEGSI).

2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

ASPEM, nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti finali e di non discriminazione per gli stessi; garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni funzionali - impiantistiche, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

2.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di ASPEM garantire un servizio continuo e regolare nonché adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi. Qualora questi si dovessero verificare a causa di guasti o manutenzioni finalizzate al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, ASPEM si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

2.3 Partecipazione

L'utente finale ha titolo di richiedere ed ottenere da ASPEM le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente finale, ASPEM garantisce la identificabilità del personale mediante appositi documenti di riconoscimento e indica i responsabili delle strutture interne.

2.4 Cortesia

ASPEM si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente finale, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare il personale è tenuto a trattare gli utenti finali con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

2.5 Efficacia ed efficienza

ASPEM persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

ASPEM si impegna ad utilizzare un linguaggio facile ed accessibile per garantire chiarezza e comprensibilità nelle comunicazioni.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni del servizio sono quelle previste dal vigente regolamento di fornitura dell'acqua che viene consegnato in copia a tutti gli utenti finali all'atto della stipula del contratto.

3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Costituiscono "standard" di qualità del servizio idrico fornito all'utente finale gli indicatori *qualitativi* e *quantitativi* di seguito descritti.

Gli standard si suddividono in *generali*, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese da ASPEM, e *specifici*, ossia riferibili alla singola prestazione resa e verificabili dall'utente finale.

Gli standard inseriti nella Carta predisposta da ASPEM si riferiscono ai livelli specifici di qualità contrattuale del servizio idrico come previsti dalle discipline regolatorie.

ASPEM è costantemente impegnata a rispettare gli standard sia qualitativi sia quantitativi.

3.1. TEMPI CARATTERISTICI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON L'UTENTE FINALE

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario (determinando dunque una sospensione della loro decorrenza) per:

- il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi;
- la predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente finale;
- la consegna della documentazione necessaria come previsto dal Regolamento di fornitura e dalle discipline regolatorie, qualora nella richiesta iniziale la stessa fosse stata omessa.

Ove non diversamente specificato per "giorno lavorativo" si intende tutti quelli feriali con esclusione della giornata di sabato che si intende come non lavorativa.

La derogabilità alle tempistiche standard è possibile quindi a seguito di:

- specifici accordi con l'utente finale;
- cause di forza maggiore ed eventi di carattere eccezionale non dipendenti dalla volontà e capacità di ASPEM (quali eventi climatici particolari come gelo etc.);
- interventi per la realizzazione/implementazione/manutenzione delle infrastrutture del servizio acquedotto e attività di realizzazione di infrastrutture a servizio della collettività, o ristrutturazioni straordinarie delle stesse;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi (per l'ottenimento dei quali ASPEM garantisce il massimo impegno e diligenza) e nella predisposizione delle opere edili di spettanza dell'utente finale.

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

3.1.1 Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici e lavori

E', per le diverse tipologie di fornitura, il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di ASPEM della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso.

In rapporto alle diverse tipologie di intervento i tempi sono i seguenti:

Preventivazione per allacciamento idrico o lavori senza necessità di sopralluogo	10 giorni lavorativi
--	----------------------

Preventivazione per allacciamento idrico o lavori con necessità di sopralluogo	20 giorni lavorativi
--	----------------------

3.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico

E' il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale, con la contestuale, laddove applicabile, messa a disposizione del contratto di fornitura, e la data di completamento dei lavori da parte di ASPEM. Tale tempo può essere differenziato a seconda della complessità dei lavori necessari per l'esecuzione dell'allacciamento stesso. Viene considerato un *lavoro semplice* quella prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o non implichi la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti. Viene, invece, considerato *lavoro complesso* la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice.

In rapporto alle diverse tipologie di intervento i tempi sono i seguenti:

Allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici con messa a disposizione del contratto di fornitura	15 giorni lavorativi
---	----------------------

Allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi
---	----------------------

Allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg lavorativi
--	--------------------

3.1.3 Tempi per l'attivazione e la riattivazione della fornitura

Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

Il tempo di riattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa. Nel caso di riattivazione della fornitura in seguito a morosità il tempo decorre a seguito del pagamento da parte dell'utente moroso delle somme dovute e non dalla richiesta.

Attivazione della fornitura in caso di nuovo allaccio con lavori completati	5 giorni lavorativi
Riattivazione o subentro nella fornitura	5 giorni lavorativi
Riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni lavorativi
Riattivazione della fornitura a seguito di disattivazione per morosità dalla data del pagamento delle somme dovute.	2 giorni feriali

Qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l'esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

E' in facoltà dell'utente finale richiedere che l'attivazione della fornitura avvenga in un tempo successivo rispetto a quello di completamento dei lavori di allacciamento. In tale caso, tale data coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dall'utente stesso.

3.1.4 Tempo per la disattivazione della fornitura

E' il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione. Essa comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di riconsegna e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione da cui conseguirà anche l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale

Disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale con misuratore posizionato in luogo accessibile	7 giorni lavorativi
--	---------------------

Nel caso in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile, ASPEM concorderà un appuntamento con l'utente finale applicando quanto previsto in tema di appuntamenti concordati.

3.1.5 Tempo per la voltura della fornitura

E' il tempo intercorrente tra la data di richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale. Nel caso in cui la voltura abbia ad oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata disattivata per morosità o nel caso in cui l'utente uscente risulti moroso, il tempo decorrerà dalla data in cui il richiedente la voltura attesti l'estraneità al precedente debito o proceda al pagamento delle somme dovute nel caso in cui occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare servita dal punto di consegna interessato dalla voltura

Esecuzione della voltura

5 giorni lavorativi

3.2. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Per consentire l'accesso alle informazioni e lo svolgimento delle pratiche (come attivazione della fornitura, riattivazione/subentro, riattivazione da distacco per morosità, voltura, preventivo, verifica pressione), ASPEM S.p.A. garantisce le seguenti modalità:

Servizio	Accesso
Sportello fisico	Zona 1* - Varese – via San Giusto 6 Zona 2** - Luino – via Cavallotti 26
Sito internet	www.aspem.it
Indirizzo e-mail	comunicazioni@aspem.it
Numero verde	800 960011
Numero verde pronto intervento	800 508740
Numero fax	0332 290220

ZONA 1*: Varese, Arcisate, Azzate, Barasso, Besnate, Bodio Lomnago, Buguggiate, Cantello, Caravate, Carnago, Caronno Varesino, Casciago, Castronno, Cazzago Brabbia, Cittiglio, Comerio, Cunardo, Daverio, Galliate Lombardo, Gazzada Schianno, Inarzo, Induno Olona, Jerago con Orago, Lozza, Luvinate, Malnate, Marzio, Monvalle, Morazzone e Sangiano.

ZONA 2:** Brezzo di Bedero, Germignaga, Luino e Maccagno con Pino e Veddasca.

3.2.1 Orario di apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli sono aperti al pubblico:

ZONA 1: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8,30 alle 14,00
martedì e giovedì dalle ore 8,30 alle ore 16,00
Ufficio Clienti Acquedotto, Via S. Giusto 6, Varese.

ZONA 2: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
Ufficio Clienti Nord Verbano Via Cavallotti 26, Luino

Nei Comuni serviti tramite convenzione, concessione o contratto l'orario di sportello ivi eseguito viene concordato con il Comune e da questo reso noto alla propria Cittadinanza.

3.2.2 Sportello telefonico

E' possibile svolgere per via telefonica (tel. 800960011) le seguenti pratiche e adempimenti:

- domanda di spostamento contatore;
- richiesta di aumento o diminuzione della portata contatore;
- domanda di nuovo allacciamento con successivo inoltro dei documenti richiesti;
- comunicazione dei dati relativi alla lettura del contatore
- informazione sulla stipula dei contratti

Le operazioni con l'intervento dell'operazione saranno possibili dalle ore 13.45 alle ore 17,00 nei giorni lavorativi.

Tali operazioni automatiche possono essere attivate anche via fax al 0332 290 257 o via e-mail a: richiesteacquedotto@aspem.it, entrambi collegati 24 ore su 24.

Altri canali

E' possibile attraverso il sito internet www.aspem.it rinvenire tutte le informazioni necessarie e effettuare le operazioni di inserimento della lettura del proprio misuratore.

Gli utenti possono richiedere informazioni anche in forma scritta. In tal caso è possibile inoltrare richieste di nuove forniture, inoltrare il modello di variazione recapito, segnalare eventuali disservizi, comunicare l'autolettura del proprio contatore.

3.2.3 Definizione degli appuntamenti

Nel caso in cui la prestazione da effettuare necessiti la presenza dell'utente finale o della persona da lui incaricata, ASPEM provvede a fissare l'appuntamento, contattando i recapiti indicati nella richiesta di prestazione.

3.2.4 Rispetto degli appuntamenti concordati

ASPEM si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente finale.

Gli appuntamenti con gli Utenti finali sono concordati entro il tempo di 7 giorni lavorativi a partire dal giorno della richiesta aumentabile per espressa richiesta dell'utente finale.

La fascia massima di disponibilità richiesta all'utente finale non supererà le 3 ore e sarà fissata tra le 8,00 e le 12,30 per gli appuntamenti del mattino, e tra le 13,30 e le 17,30 per gli appuntamenti pomeridiani.

La percentuale annua degli appuntamenti rispettati sul totale di quelli concordati, ad esclusione di quelli non rispettati dall'utente finale, viene indicata a consuntivo nell'ambito della relazione annuale sulla qualità del servizio.

Nel caso in cui ASPEM non riuscisse a mettersi in contatto con il richiedente ai riferimenti forniti o qualora non fosse possibile concordare l'appuntamento, ASPEM ha facoltà di annullare l'appuntamento, dandone informazione scritta all'utente finale con l'indicazione dei motivi dell'annullamento operato e conseguente annullamento della richiesta.

ASPEM ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente finale, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere l'incaricato di ASPEM per tutta la fascia di puntualità concordata con ASPEM stessa.

Nel caso in cui per motivazioni organizzative ASPEM abbia necessità di disdettare l'appuntamento concordato, la disdetta verrà comunicata entro le precedenti 24 ore.

3.2.5 Appuntamenti personalizzati

ASPEM è tenuta a fissare, qualora l'utente finale lo richieda, un appuntamento personalizzato per l'effettuazione dell'intervento di esecuzione delle seguenti prestazioni: lavori semplici, attivazione della fornitura, disattivazione della fornitura o riattivazione per morosità.

Al momento di fissare un appuntamento personalizzato ASPEM comunica all'utente finale che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo automatico per mancata puntualità in sostituzione di quello dovuto in caso di mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione della prestazione.

3.2.6 Facilitazioni per utenti particolari

Presso la Sede Aziendale sono a disposizione facilitazioni di accesso agli uffici (rampe, porte automatiche, servizi igienici) per portatori di handicap. Per questi ultimi e per le persone con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese, sono a disposizione percorsi preferenziali agli sportelli.

Per gli utenti che si trovino in condizioni tali da richiedere maggiore attenzione, come persone anziane con gravi difficoltà motorie o portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza ove non sia possibile il ricorso all'utilizzo del telefono per la stipulazione dei contratti di fornitura è previsto che il personale aziendale si rechi direttamente presso questi utenti per ritirare la documentazione richiesta, far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni connesse in modo da evitare loro di recarsi presso la Sede Aziendale.

3.2.7 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Possibilità di pagamento fatture e lavori:

- a) addebito in conto corrente (domiciliazione);
- b) presso lo sportello della Banca Popolare di Sondrio nella filiale di Varese via San Giusto-ang. Via Malta e in quella di Luino Via XXV Aprile 31 dal lunedì al venerdì ore 8,30 - 12,30, tramite pagamento in contanti, assegni circolari o bancari, carta bancaria (con modalità di pagamento gratuito);
- c) presso sportelli delle banche indicate sulle fatture nei giorni e orari di apertura, tramite pagamento in contanti, assegni circolari o bancari;
- d) presso gli Uffici PP.TT. (con pagamento spese postali) nei giorni e orari di apertura;
- e) presso i punti vendita di Lottomatica (tabaccherie, ricevitorie, edicole e bar) distribuiti in tutt'Italia (con pagamento spese di incasso);

3.2.8 Tempo di attesa agli sportelli

E' il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti

3.2.9 Tempo di risposta motivata di ASPEM a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte

E' il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta motivata all'utente finale, quale risultante dal protocollo o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

richiesta di informazioni	30 giorni lavorativi
reclami	30 giorni lavorativi

La risposta motivata contiene il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta di informazioni scritta, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata per fornire all'utente finale, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Nel caso di reclami scritti, la risposta motivata contiene l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere da ASPEM.

In occasione della presentazione di reclami scritti o di richieste di informazioni scritte, l'utente finale può richiedere di accedere, limitatamente ai dati che lo riguardano, alle informazioni e ai dati concernenti sia le richieste di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia l'esecuzione delle prestazioni medesime.

ASPEM rende disponibile sul proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale.

L'utente finale può inviare ad ASPEM il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a. nome e cognome;
- b. l'indirizzo di fornitura;
- c. l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d. il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

3.3 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.3.1 Fatturazione

La fatturazione è realizzata con processi informatici ed è sottoposta a controlli e verifiche. Essa avviene sulla base delle tariffe rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione all'utente finale elencati nel capitolo 4.

ASPEM emette un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

Consumi < 100 mc	Semestrale
Consumi 101 < 1000 mc	Quadrimestrale
Consumi 1001<3000 mc	Trimestrale
Consumi > 3000 mc	Bimestrale

Il tempo massimo per l'emissione di una fattura è di 45 giorni solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura medesima.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo come da tabella sopra riportata, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

3.3.2 Comunicazione lettura da parte dell'utente finale

In caso di inaccessibilità del contatore, l'utente finale può comunicare i propri consumi secondo le seguenti modalità:

- mediante apposita cartolina di auto lettura lasciata dall'addetto di ASPEM;
- a mezzo fax al 0332 290 220;
- con e-mail a: letture@aspem.it
- mediante lettera;
- mediante comunicazione telefonica 800960011.

- mediante comunicazione verbale all'ufficio Clienti.

3.3.3 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto sull'importo fatturato, l'individuazione e la correzione degli stessi avvengono d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dall'utente finale e riscontrato tale da ASPEM, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata e la restituzione del maggior importo versato avvengono entro 60 giorni decorrenti dalla data della comunicazione dell'utente finale (fa fede il timbro postale di arrivo o, in caso di presentazione diretta agli uffici di ASPEM, la data di ricezione della comunicazione), salvo situazioni richiedenti verifiche tecniche particolari che non consentono il rispetto del predetto termine. In tal caso ASPEM provvederà a comunicare all'utente finale il nuovo termine.

Qualora la verifica evidenzi un credito a favore dell'utente finale, ASPEM accredita lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto di 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In deroga a quanto sopra previsto, ASPEM può accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

3.3.4 Morosità: riattivazione in seguito a disattivazione per morosità

In caso di morosità è in facoltà di ASPEM posare una lente di riduzione del flusso dell'acqua presso l'utenza o procedere alla sospensione del servizio.

Prima di procedere alla sospensione del servizio vengono adottate le seguenti procedure:

- 1) trasmissione all'utente finale moroso di lettera avviso di mancato pagamento, con indicazione dell'importo scoperto e invito al pagamento entro il termine indicato;
- 2) invio all'utente finale moroso di lettera raccomandata con avviso di ricevimento con diffida ad adempiere al pagamento dell'importo scoperto entro un termine perentorio.
- 3) comunicazione dell'eventuale sospensione, laddove applicabile, all'ATS e al Comune.

ASPEM potrà procedere alla sospensione dell'erogazione trascorso il termine perentorio indicato nella raccomandata.

Per evitare la sospensione l'utente finale deve procedere al pagamento nei modi e termini prescritti dalle comunicazioni.

La fornitura verrà riattivata solo a seguito del versamento degli importi che hanno determinato la sospensione del servizio, delle penalità e degli interessi per il ritardato pagamento nonché dell'integrazione del deposito cauzionale.

In caso di erronea azione da parte di ASPEM per morosità, l'Azienda provvederà all'immediata riattivazione della fornitura. Qualora l'azione abbia dato luogo alla sospensione dell'erogazione, ASPEM riconoscerà € 51,64 che verranno detratte dalla fattura successiva.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Ai fini della verifica del rispetto dei tempi di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (2 giorni feriali), le richieste di riattivazione della fornitura pervenute ad ASPEM oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate da ASPEM come pervenute il giorno successivo.

ASPEM è tenuta alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell'utente finale a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.

L'avvenuto pagamento può essere comunicato ad ASPEM tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio.

La comunicazione di avvenuto pagamento può essere anche autocertificata.

ASPEM può in ogni caso richiedere all'utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

3.3.5 Verifica del misuratore

L'utente finale può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore, una verifica finalizzata ad un controllo del corretto funzionamento del misuratore.

Dalla data di ricevimento della richiesta per la verifica del misuratore dell'utente finale, ASPEM interviene entro 10 giorni lavorativi.

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile, se non in presenza dell'utente finale e nei casi in cui l'utente richieda un controllo in contraddittorio, ASPEM procederà a concordare con quest'ultimo un appuntamento per l'effettuazione della verifica e quindi ad applicare quanto previsto in tema di appuntamenti concordati (10 giorni lavorativi).

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, ASPEM può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento di fornitura dell'Acqua. ASPEM, inoltre, rammenta tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, ASPEM invia l'esito della verifica del misuratore entro 10 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica.

Qualora vi sia la necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio, ASPEM invia l'esito della verifica entro 30 giorni lavorativi dalla data di effettuazione della verifica.

A richiesta dell'utente finale si possono effettuare controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013, che verranno processati con tempi e comunicazioni particolari.

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, ASPEM procede a titolo gratuito alla sostituzione dello stesso dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa, e laddove applicabile unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore ASPEM indica un appuntamento preciso, con data e ora.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con ASPEM un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di ASPEM.

ASPEM procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

3.3.6 Verifica delle pressioni

L'utente finale può richiedere la verifica della pressione della rete nei pressi del punto di consegna mediante richiesta con l'indicazione dei mal funzionamenti lamentati.

La verifica, alla quale l'utente finale ha facoltà di presenziare personalmente o tramite suo delegato, viene effettuata, in caso di accessibilità del punto di consegna e prescindendo dalla presenza dell'utente finale, entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Qualora sia necessaria la presenza dell'utente finale, la verifica viene effettuata dopo aver concordato un appuntamento con l'utente stesso secondo quanto disciplinato per gli appuntamenti concordati.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte di ASPEM la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, ASPEM può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento e sul sito internet; ASPEM rammenta tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Il tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è di 10 giorni lavorativi.

3.4 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO E SOSPENSIONI PROGRAMMATE

3.4.1 Continuità e servizio di emergenza

ASPEM fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere causata da eventi eccezionali o accidentali.

In caso di sospensioni di erogazione per manutenzioni programmate per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, ASPEM preavvisa gli utenti finali con le modalità previste nel successivo capitolo.

ASPEM si impegna a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo maggiore di 48 ore, ASPEM attiva un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni delle competenti Autorità.

In caso di sciopero, in ottemperanza alle disposizioni vigenti, sono assicurati i servizi essenziali, di controllo e pronto intervento per la sicurezza degli impianti e degli utenti finali, fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione ed informazione previsto dalla Legge in materia.

3.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Qualora occorra eseguire lavori programmati sulla rete che implichino necessariamente la sospensione dell'erogazione del servizio, l'Azienda provvederà a preavvertire gli utenti finali con almeno 2 giorni di anticipo mediante le seguenti modalità in funzione al numero di utenti finali interessati dalla sospensione:

- 1) appositi avvisi presso gli utenti finali;
- 2) appositi avvisi negli esercizi commerciali della zona interessata;
- 3) eventuale informazione sul quotidiano locale o televideo di emittente locale.
- 4) sito internet: www.aspem.it.

3.4.3 Durata della sospensione

Le interruzioni programmate per lavori sugli impianti non sono superiori a 24 ore.

3.5 SICUREZZA DEL SERVIZIO

3.5.1 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (al numero diretto 0332336010 con telefonata registrata ai sensi delle disposizioni normative vigenti) è misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto in-

tervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da ASPEM per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale pari a 3 ore calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento, che trova applicazione per le segnalazioni relative situazioni di pericolo.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, ASPEM fornisce agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali.

3.5.2 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, ASPEM, con adeguato preavviso, informa le Amministrazioni Comunali proponendo le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- informazione ed invito all'utente finale al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di fonti di approvvigionamento idrico destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzioni della pressione in rete o mediante riduzione oraria di utilizzo;
- turnazione delle forniture.

3.5.3 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

ASPEM, sulla base di piani di intervento, svolge un servizio di ricerca delle perdite sulle reti di acqua potabile attuato anche tramite ditte esterne specializzate dotate di apparecchiature elettroniche che, operando lungo il tracciato delle tubazioni interrate, sono in grado di rilevare da fuori terra eventuali perdite non manifeste in superficie.

3.5.4 Servizio di analisi dell'acqua potabile distribuita

Oltre alle verifiche effettuate per legge l'Azienda effettua sull'acqua erogata analisi qualitative aggiuntive, sia chimico – fisiche sia batteriologiche.

4. INFORMAZIONE ALL'UTENTE FINALE

Per garantire all'utente finale la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo e sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari e loro modificazioni, ASPEM utilizza i seguenti strumenti:

- comunicazioni sulla fattura;
- comunicazioni sul sito Internet www.aspem.it;
- eventuali comunicazioni mediante organi di stampa;
- eventuale comunicazione diretta all'utente finale

Gli utenti possono telefonare per avere informazioni relativamente a tutto ciò che riguarda il rapporto commerciale, ASPEM accerta periodicamente l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni effettuate per recepire eventuali ulteriori esigenze degli utenti in questo campo. I contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio vengono resi noti agli utenti finali attraverso uno o più dei canali indicati nel presente capitolo.

ASPEM eroga acqua potabile conforme ai vigenti standard di legge.

ASPEM rende disponibile sul sito internet o eventualmente su richiesta dell'utente finale i valori caratteristici indicativi dei seguenti parametri relativi all'acqua distribuita per ambiti il più possibile omogenei, con periodicità semestrale:

Ammonio
Arsenico
Cadmio
Calcio
Cloruro
Conduttività
Cromo Totale
Disinfettante residuo (cloro)
Durezza °F
Durezza °T
Ferro
Fluoruri
Idrogeno carbonato
Magnesio
Manganese
Nitrato
Nitrito
Ossidabilità
PH
Piombo
Potassio
Residuo secco
Sodio
Solfato

Come già indicato nei "Principi fondamentali – Condizioni principali di fornitura", oltre a quanto contenuto nel "Regolamento per la fornitura dell'acqua", ASPEM informa sulle procedure di pagamento delle fatture, le modalità di lettura dei contatori, il corretto utilizzo della risorsa acqua, il necessario controllo degli impianti interni e le agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale.

ASPEM nel momento in cui rileva anomalie sui dati dei consumi degli utenti finali, provvede ad evidenziarle all'interessato tramite comunicazione scritta.

L'utente finale può accedere agli atti aziendali in conformità a quanto previsto dalla legge nonché dal Regolamento aziendale applicativo.

5. TUTELA

5.1 La gestione dei reclami

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati da questa Carta può essere segnalata dal diretto interessato in forma scritta o di persona, secondo le seguenti modalità:

- mediante posta ordinaria all'indirizzo ASPEM S.p.A. – Via San Giusto n.6, 21100 Varese
- mediante posta elettronica all'indirizzo e-mail: comunicazioni@aspem.it
- mediante Fax 0332 290220
- mediante telefono al numero verde 800960011

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente finale può redigere direttamente o far redigere all'addetto il verbale di reclamo che dovrà essere sottoscritto dall'utente finale stesso. Entro il termine di trenta giorni lavorativi decorrenti dalla **data di ricevimento in ASPEM** del reclamo sulla presunta violazione, ASPEM riferisce all'utente finale l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Una volta all'anno ASPEM predispose un resoconto a disposizione degli utenti finali che dovessero farne richiesta contenente il numero dei reclami ed il seguito dato ad essi, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati.

6. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE FINALE

Al fine di recepire le opinioni degli utenti finali in merito alla qualità del servizio erogato, ASPEM effettua apposite rilevazioni annuali consistenti in indagini a campione mediante metodologie appropriate; ciò al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Gli utenti finali possono far pervenire propri suggerimenti mediante lettere, telefonate, colloqui.

ASPEM si impegna, sulla base delle rilevazioni effettuate, a pubblicare un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente finale.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti e reso disponibile agli utenti finali ed alle Associazioni dei consumatori.

7. SERVIZI DI CONSULENZA AGLI UTENTI FINALI

ASPEM consegna agli utenti finali il regolamento di fornitura dell'acqua con alcuni consigli utili circa il corretto utilizzo di tale bene; consigli in merito vengono riportati anche sulle fatture e sugli altri mezzi comunicazionali indicati nella presente carta.

8. INDENNIZZI AUTOMATICI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità riportati nella presente carta, ASPEM corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

8.1 Casi di esclusione e di sospensione del diritto all'indennizzo automatico

ASPEM non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a. qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle seguenti cause:
 - 1) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
 - 2) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- b. nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c. in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nel presente RQSII.

ASPEM, nei casi in cui l'utente finale risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

8.2 Modalità di corresponsione all'utente finale dell'indennizzo automatico

ASPEM accredita all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo ad ASPEM di erogare la prestazione oggetto di standard specifico (ai sensi del presente RQSII), quindi dal giorno in

cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di morosità dell'utente finale, dal giorno in cui questo provvede al pagamento delle somme dovute. Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

9. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

Gli utenti finali sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente Carta del Servizio tramite gli strumenti informativi indicati nella stessa.

TABELLA RIEPILOGATIVA
DEI TEMPI RELATIVI AGLI STANDARD DI QUALITÀ

Standard specifici di qualità contrattuale del SII

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'art. 5 Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'art. 5 Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'art. 19 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'art. 19 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 8 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'art. 23 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'art. 10 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'art. 11 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'art. 11 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura a seguito di disattivazione per morosità di cui all'art. 12 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'art. 14 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'art. 17 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'art. 46 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'art. 47 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	30 giorni lavorativi

Carta del Servizio Acquedotto

data 01/07/2016 pag.25/27

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO
CONSUMI mc/anno	Periodicità Fatturazione
Consumi < 100 mc	Semestrale
Consumi 101 < 1000 mc	Quadrimestrale
Consumi 1001<3000 mc	Trimestrale
Consumi > 3000 mc	Bimestrale
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'art. 28 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'art. 29 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio cui all'art. 29 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'art. 30 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'art. 31 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione di cui all'art. 32 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura cui all'art. 36 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR.	45 giorni solari

Standard generali di qualità contrattuale del SII

INDICATORE	LIVELLO GENERALE
Percentuale minima di allacci idrici complessi di cui all'articolo 8 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta.	90%
Percentuale minima di lavori complessi di cui all'articolo 23 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR. , realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta.	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati di cui all'articolo 24 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., per una data che non supera i (sette) 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore.	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'articolo 25 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., comunicate entro le precedenti 24 ore.	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento di cui all'articolo 33 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore.	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione di cui all'articolo 48 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., inviate entro trenta (30) giorni lavorativi.	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello di cui all'articolo 53 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessante (60) minuti per essere ricevuto.	95%
Tempo medio di attesa di cui all'articolo 53 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.	≤ 20 minuti
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'articolo 66 allegato A Dlb. AEEGSI n. 655/2015/R/IDR., inviate entro dieci (10) giorni lavorativi.	90%