

Scheda n. 1 - Livelli minimi di servizio in fase di avvio del rapporto contrattuale

STD	DENOMINAZIONE INDICATORE (STANDARD)	DESCRIZIONE INDICATORE (STANDARD)	TEMPI MASSIMI
1	Tempo di preventivazione di allaccio	tempo massimo intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> o la data del ricevimento della richiesta di preventivo da parte dell'utente completa della documentazione richiesta a corredo o ed il giorno in cui il preventivo viene messo a disposizione dell'utente per le necessarie determinazioni. <i>Nel caso di lavori complessi (> m 20), il termine può essere interrotto una sola volta per un massimo di ulteriori 30 giorni</i>	giorni 30
2	Fascia temporale di validità del preventivo di allaccio	tempo massimo di validità del preventivo per lavori di allacciamento (dalla data in cui viene messo a disposizione del richiedente)	giorni 60
3	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza alla rete del SII	tempo massimo intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> o la comunicazione dell'avvenuto pagamento del preventivo da parte dell'utente con le modalità indicate in Carta (notifica della ricevuta di pagamento) o e la completa esecuzione di tutti i lavori di predisposizione dell'allaccio (escluso l'installo del contatore), al netto di eventuali autorizzazioni, quando non siano necessari lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale 	- standard in caso di derivazione esistente giorni 15 - standard in caso di derivazione da realizzare giorni 30
4	Tempo per l'attivazione della fornitura del SII	tempo massimo intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> o la data di stipula del contratto di fornitura o e la data di attivazione con conseguente avvio della fornitura stessa 	giorni 7
5	Tempo per l'attivazione della fornitura del SII in casi di subentro	tempo massimo intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> o la data di stipula del contratto di fornitura o e la data di riapertura) del contatore detta anche <i>ripristino</i>, (senza modifica della portata né dell'ubicazione dell'allaccio) o di volturazione della fornitura nei casi di subentro senza soluzione di continuità 	giorni 7
6	Tempo per la cessazione o disattivazione della fornitura del SII	tempo massimo intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> o la data di ricevimento della richiesta dell'utente inoltrata tramite i canali previsti dalla Carta o e la disattivazione del SII 	giorni 7

Scheda n. 2 - Livelli minimi di servizio in fase di gestione del rapporto contrattuale

7	Rimborsi a seguito di rettifiche	tempo massimo intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> ○ la segnalazione dell'errore da parte dell'utente con le modalità descritte in Carta ○ e l'effettuazione del rimborso con le modalità descritte in Carta 	giorni 15
8	Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto a seguito di sospensione per morosità	tempo massimo intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> ○ il giorno successivo alla comunicazione del pagamento da parte dell'utente degli importi dovuti con le modalità previste in Carta / in casi particolari dalla data di intervento dell'A.A.T.O. ○ e la riattivazione del SII. <i>Standard valido solamente in riferimento a segnalazioni pervenute durante gli orari di ufficio del gestore - rif. Appendice 3</i>	giorni 2 LAVORATIVI
9	Riattivazione della fornitura del servizio acquedotto a seguito di erroneo distacco	tempo massimo intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> ○ la segnalazione dell'erroneo distacco da parte dell'utente ○ e la riattivazione del SII. <i>Standard valido solamente in riferimento a segnalazioni pervenute durante gli orari di ufficio del gestore - rif. Appendice 3</i>	ore 4
10	Verifica tecnico metrologica sui contatori del servizio di acquedotto	tempo massimo intercorrente tra <ul style="list-style-type: none"> ○ la richiesta di verifica inviata dall'utente con le modalità previste in Carta ○ e la comunicazione dei risultati della verifica 	giorni 90

Scheda n. 3 - Livelli minimi di servizio in fase di accessibilità al servizio

11	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	tempo massimo a disposizione del gestore per arrivare sul luogo dell'appuntamento.	ore 4
12	Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti	tempo massimo di risposta ai reclami e alle richieste d'informazioni scritte intercorrente tra <ul style="list-style-type: none"> ○ la data di protocollo di arrivo della richiesta ○ e la data di protocollo in uscita della risposta. <i>Il termine può essere interrotto una sola volta per richieste complesse con apposita comunicazione motivata</i>	giorni 30

Scheda n. 4 - Livelli minimi di servizio in fase di continuità del servizio

13	Tempo primo intervento	tempo massimo intercorrente tra <ul style="list-style-type: none"> ○ la segnalazione effettuata con le modalità indicate in Carta ○ il primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, oppure di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra, di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata 	ore 1h e 30
14	Tempo di preavviso per interventi programmati	tempo minimo intercorrente tra <ul style="list-style-type: none"> ○ la comunicazione del preavviso agli utenti con i canali e le modalità previste in carta ○ e il momento in cui ha inizio la manovra di interruzione del flusso idrico 	ore 48