

CONSORZIO IDRICO TERRA DI LAVORO

Caserta

Provincia di Caserta

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

INDICE

PREMESSA	pag.	4
-----------------	------	---

PARTE PRIMA

I PRIINCIPI FONDAMENTALI

1	Eguaglianza	pag.	5
2	Imparzialità	pag.	5
3	Continuità	pag.	5
4	Partecipazione	pag.	5
5	Efficienza ed efficacia	pag.	6

PARTE SECONDA

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1	Strumenti	pag.	7
2	Standard di sicurezza e qualità	pag.	8
3	Standard per i rapporti con i Clienti	pag.	8
4	Standard dei tempi di avvio degli interv. di ripristino del servizio	pag.	9
5	Standard dei tempi di risposta per richieste e reclami	pag.	9
6	Standard dei tempi di preventivazione, allacciam. e altri interv.	pag.	10
7	Semplificazione delle procedure	pag.	10
8	Informazione ai Clienti	pag.	11
9	Rapporto con i Clienti	pag.	11
10	Correttezza delle misure e delle fatturazioni	pag.	11
11	Dovere di valutazione	pag.	12
12	Rimborso	pag.	13
13	Adeguatezza del servizio alle condizioni personali del Cliente	pag.	14
14	Validità della carta	pag.	14

PARTE TERZA

LA TUTELA

1	Ufficio interno di controllo	pag.	14
2	Autorità esterne	pag.	15

PREMESSA

Premesso che quanto segue recepirà le indicazioni, le modificazioni, le integrazioni e le abrogazioni (L. 319/1976 e D.Lgs. 130, 131, 132 e 133/1992), di cui al nuovo testo unico sulle acque, a recepimento della Direttiva 9 1/271 CEE sulle acque reflue urbane e della Direttiva 9 1/676 CEE sulla protezione delle acque dall'inquinamento da nitrati da fonti agricole.

La carta 'del servizio idrico integrato fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e rappresenta un'appendice ai contratti di somministrazione.

Assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del Gestore.

Stabilisce i tempi da rispettare nei diversi tipi di intervento e situazioni, con standard immediatamente verificabili e in caso di inadempienza con rimborsi all'utente a carico del Gestore.

Indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte dei cittadini e per ottenere risposta. il presente documento viene consegnato all'atto della sottoscrizione del contratto e può essere richiesto telefonicamente agli uffici del gestore.

PARTE PRIMA

I PRINCIPI FONDAMENTALI

1. EGUAGLIANZA

- a) L'erogazione dei servizi pubblici effettuati dal gestore si basa sui principi di eguaglianza dei clienti e le regole che determinano il rapporto fra contraente e gestore sono uguali per tutti a prescindere da fattori tipo razza, sesso, lingua, religione ed idee politiche.
E' inoltre garantito, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, il servizio per i cittadini di tutto il territorio di competenza.
- b) Il Gestore si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2. IMPARZIALITÀ

Il Gestore si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

3. CONTINUITÀ

- a) Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a guasti o manutenzione necessarie per il corretto funzionamento e per la garanzia di qualità del servizio.
Comunque il Gestore si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.
- b) Qualora per i motivi sopra esposti si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile, il gestore si impegna ad effettuare servizi sostitutivi tramite autobotti o sacchetti di acqua.

4. PARTECIPAZIONE

Viene garantita la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione dei servizi forniti dal Gestore, sia per favorire la collaborazione fra il Gestore e il cliente. Il cittadino ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del gestore che lo riguardano.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge del 7.8.1990n. 241 e dall'apposito regolamento, ed è ritenuto vincolante per la Società

Il cittadino può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio mediante appositi canali istituiti dal Gestore.

La Società darà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate e, in ogni caso, acquisirà periodicamente la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.

5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

- a) Il Gestore si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché venga garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.
- b) Il Gestore si impegna a ricercare ed attuare, in un'ottica di continuo miglioramento, le più opportune soluzioni per facilitare il contratto Cliente/Gestore.

PARTE SECONDA

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1. STRUMENTI

- a) Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il Cliente che il Gestore abbiano parametri oggettivi di riferimento il Gestore adotta standard di qualità e di quantità per le prestazioni dei servizi gestiti.

Tali standard, opportunamente divulgati alla cittadinanza interessata entro il 31 marzo di ogni anno, costituiranno strumento di verifica sia dell'efficienza dell'efficacia del servizio nonché della soddisfazione del cliente medesimo.

- b) Tali standard rimangono fermi fino a successive modifiche e saranno soggetti a verifiche periodiche al fine di poter definire nuovi standard migliorativi.
- c) Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento. I fattori principali esterni alla Società ed indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard con una previsione relativa alle valutazioni future, Nella relazione la Società indica gli indici da utilizzare per la misurazione e la valutazione dei risultati conseguiti; fornisce una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti; descrive gli strumenti da impiegarsi al fine di verificare e convalidare i valori misurati.
- d) Gli standard individuati comprendono standard generali (riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore) e specifici (riferibili a prestazioni specifiche rese al Cliente) e sono di seguito riportati.

2. STANDARD DI SICUREZZA E QUALITÀ

A) acquedotto

- a) Servizio di Pronto Intervento con orario Continuo nelle 24 ore/giorno, sia per giorni feriali che festivi, con servizio di reperibilità al di fuori delle normali fasce orarie lavorative per garantire gli interventi più urgenti.
- b) Collegamenti telefonici fissi e con cellulari in grado di consentire comunicazioni sul territorio gestito o direttamente tra i diversi operatori.
- c) Servizio preventivo con ciclo di 6 mesi di "ricerca fughe programmata" attuato con automezzi dotati 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.

d) Servizio di controllo interno della qualità dell'acqua potabile distribuita mediante sensori in campo e analisi di laboratorio su campioni prelevati con cadenza mensile dalla rete e dagli impianti di produzione.

3. STANDARD PER I RAPPORTI CON I CLIENTI

a) Possibilità per il Cliente di inoltrare richieste per:
nuove forniture/contratti;
variazione di forniture/contratti esistenti;
lavori impiantistici;
informazioni;

nelle tre modalità:

sportello diretto
sportello telefonico
corrispondenza.

b) Sportelli:

Possibilità di utilizzare uno sportello presso le sedi del gestore, o presso gli uffici comunali.

Gli orari di apertura seguono le indicazioni riportate sul retro della bolletta e/o nei comunicati e sono comunque tali da cogliere le necessità della cittadinanza e di categorie professionali specifiche, nonché da rispettare le prescrizioni legislative.

Il personale preposto al contatto con i clienti è dotato di tesserino di riconoscimento.

c) Sportelli telefonici:

presso tutte le sedi di cui sopra, con gli stessi orari e competenze territoriali.

Il personale preposto al contatto telefonico con i clienti è tenuto ad indicare, in forma diretta o codificata, le proprie generalità.

d) Possibilità di pagamento bollette e lavori:

con addebito automatizzato in c/c bancario (solo per le bollette);

presso gli uffici PP.TT. (solo per le bollette);

e) Numero letture contatori:

per tutte le forniture (accorpate in lotti diversi) - minimo una volta/anno.

f) Fatturazione:

per tutte le forniture (accorpate in lotti diversi)

fatture trimestrali o semestrali o annuali, basate sulle autoletture comunicate dal Cliente o in acconti, e su letture del Gestore (minimo una all'anno).

4 . STANDARD DEI TEMPI DI AVVIO DEGLI INTERVENTI DI RIPRISTINO DEL SERVIZIO

- a) immediato (e coincidente col tempo di trasferimento sul posto), compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso, a fronte di situazioni di pericolo;
- b) tempo massimo per avvio intervento di riattivazione fornitura acqua a seguito di guasto al contatore o all'impianto (escluso parte interrata) = 24 ore lavorative;
- c) tempo massimo per avvio intervento di riattivazione fornitura acqua a seguito di guasto all'impianto di presa interrato 36 ore lavorative;
- d) tempo massimo per avvio intervento di riattivazione fornitura acqua a seguito di guasto alle tubazioni stradali = 36 ore lavorative, od in alternativa, fornitura acqua a mezzo di autobotti o in sacchetti di plastica.
- e) Quando le segnalazioni pervengono al di fuori delle normali fasce orarie lavorative tutti i tempi indicati vengono aumentati di 12 ore, per tener conto della chiamata dei reperibili.

5. STANDARD DEI TEMPI PER RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI

- a) Tempo di attesa allo sportello:

tempo massimo di attesa = 30.

Il suddetto tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali ai flussi della clientela, dipendenti dalla volontà del Gestore, potrà essere data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente carta.

- b) Corrispondenza con i clienti:

- tempo massimo di risposta = 20 giorni dal ricevimento per risposte di media complessità (informazioni, reclami, variazioni, ecc) che non comportano sopralluogo;
- tempo massimo di risposta = 30 giorni dal ricevimento nei casi più complessi che comportano sopralluogo, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad una prima comunicazione informativa che, fissando scadenze, definisca i termini del problema
- tutta la corrispondenza con i clienti riporta l'indicazione del referente aziendale ed il relativo numero telefonico interno.

6. STANDARD DEI TEMPI DI PREVENTIVAZIONE, ALLACCIAMENTO E ALTRI INTERVENTI

- a) Tempo massimo per il rilascio di formale preventivo di spesa a seguito di richiesta per prestazioni standard, quali attacchi, cambio contatori, spostamento contatori, allacciamento a tubazioni stradali = 6 giorni di calendario decorrenti dalla data di ricevimento.
L'intervallo comprende sopralluogo, predisposizione del preventivo, definizione dei particolari tecnici e spedizione del preventivo.

Il riferimento è alla data di spedizione o di consegna allo sportello.

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

- b) Tempo massimo di esecuzione di lavori standard richiesti dal Cliente, intercorrente fra la data di accettazione e/o pagamento del preventivo o del protocollo di ricevimento di accettazione scritta e la data di esecuzione, al netto della durata delle attività poste a carico del Cliente = 6 giorni di calendario.
Nel caso di lavori di particolare complessità che comportino interventi sulla rete distributrice e rete fognaria, il tempo necessario decorrente dalla data di pagamento del preventivo sarà indicato nel preventivo stesso.
- c) Tempo massimo di attivazione dell'utenza dall'avvenuta constatazione da parte del Gestore dell'ultimazione di tutte le opere e dell'assolvimento di tutti gli obblighi da parte del Cliente = 3 giorni di calendario.

Tutti i tempi indicati sono al netto di quelli necessari per la predisposizione di opere edili nonché di quelli dovuti a qualsiasi causa non direttamente dipendente dal Gestore, incluse le condizioni climatiche in grado di condizionare l'esecuzione dei lavori.

Nel caso si verificano tali cause il Gestore ne darà avviso scritto al Cliente con indicazione del nuovo termine garantito.

7. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

- a) Il Gestore assume come obiettivo fondamentale del proprio operare la semplificazione delle procedure essendosi comunque già dotato di formulari esemplificativi prestampati per inoltro delle pratiche più usuali.
- b) Il Gestore si impegna ad acquisire alla fonte dati e documenti necessari allo svolgimento delle pratiche in base alle leggi vigenti o ad accordi che attiverà con istituzioni pubbliche e private.

8. INFORMAZIONE AI CLIENTI

- a) il Gestore assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:
- rende noto ai clienti tramite appositi opuscoli le condizioni di somministrazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
 - informa sulle procedure di pagamento bollette, sui meccanismi di lettura contatori, nonché sulle agevolazioni esistenti per ogni eventuale iniziativa promozionale. Al fine di agevolare la pianificazione delle spese familiari il gestore informa annualmente e di volta in volta sul calendario delle scadenze delle bollette,
 - informa circa il meccanismo di composizione della tariffa nonché ogni variazione della medesima
 - informa sulle procedure per eventuali reclami,
 - predispone strumenti per la rilevazione di consumi e scarichi anomali onde suggerire ai clienti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio,
 - predispone strumenti telefonici atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
 - assicura inoltre un servizio per tutto quanto attiene informazioni relative al Gestore ed alle generalità dei servizi
 - si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto quanto viene diffuso al cliente cercando sempre più di adottare un linguaggio facile ed accessibile;
 - effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dei Clienti.
- b) Nel caso di lavori di manutenzione a programma che comportino una sospensione del servizio maggiore di 2 ore i Clienti interessati vengono avvisati con 24 ore di anticipo, se il cliente è singolo viene avvisato di persona; se si tratta di uno o più stabili, vengono affissi avvisi all'esterno dei fabbricati e delle proprietà

9. RAPPORTO CON I CLIENTI

Ogni dipendente del Gestore è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia cercando di agevolare ciascuno nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle pratiche. E' obbligato inoltre a qualificarsi con nome e cognome, reparto di appartenenza.

A tal proposito chiunque ha rapporti con il pubblico dispone di un tesserino di riconoscimento, nonché, chi ha rapporti telefonici, ha l'obbligo di declinare le proprie generalità anche al fine di facilitare il cittadino nel proseguo dell'esplicazione della propria pratica.

10. CORRETTEZZA DELLE MISURE E DELLE FATTURAZIONI

- a) Il Cliente può chiedere la verifica della funzionalità del contatore, in contraddittorio con i servizi del Gestore, rivolgendosi allo sportello o per telefono o per corrispondenza
- b) Tempo massimo garantito per la verifica in sito 6 giorni di calendario.
- c) Tempo massimo garantito per verifica mediante smontaggio sostituzione e prova in ~ alla presenza del Cliente = 6 giorni di calendario

Questo tempo può allungarsi quando per contatori di maggior calibro è necessaria la prova presso l'officina del costruttore e in tal caso se ne darà preventiva informazione al Cliente.

- d) Se il contatore funziona correttamente, le spese della verifica sono a carico del Cliente. In caso contrario sono a carico del Gestore, che provvede anche alla sostituzione e alla ricostruzione del consumo nel periodo di presupposto malfunzionamento basandosi sulla media dei consumi di corrispondente periodo nei tre esercizi precedenti.
- e) La fatturazione avviene con sistemi informatici ed è soggetta a controlli e verifiche. Qualora - vengano commessi errori per difetto o per eccesso; si provvede alla correzione degli stessi e alla emissione del corrispondente conguaglio in addebito o accredito.

11. DOVERE DI VALUTAZIONE

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del cittadino e gli eventuali margini di intervento, sulla qualità, il Gestore svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri clienti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. Sono effettuate rilevazioni campionarie con cadenza almeno biennale mediante interviste telefoniche e personali. Su aspetti particolari vengono svolte indagini specifiche. I risultati di tali verifiche verranno resi noti ai cittadini.

12. RIMBORSO

a) Sono previste forme di penali a carico del Gestore, che prevede penali per l'inosservanza degli standard di cui all'art. 1 comma 3 (parte seconda) nei seguenti casi:

- Per tutte le inosservanze riconosciute a favore del singolo utente, dal soggetto gestore o dal garante d'ambito o dal competente assessorato comunale o dal difensore civico o dalle associazioni consumatori o dalla commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le locali C.C.I.A.A., all'interno di procedure extragiudiziarie viene riconosciuto un rimborso forfettario, per ogni inosservanza di lire 60.000 da scontarsi sulle future fatture emesse a carico dell'utente stesso.
 - a) Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire tramite raccomandata a.r. agli uffici del Gestore entro 20 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (farà fede la data di spedizione). Il reclamo per quanto possibile sarà redatto su apposito "foglio reclamo" da richiedersi al soggetto gestore e dallo stesso predisposto.
 - b) Il risarcimento ove dovuto verrà effettuato nella prima bolletta utile o, qualora ciò non sia possibile, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta di rimborso. Ove non dovuto, ne verrà data comunicazione motivata all'utente entro 20 giorni.
 - c) Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta Dei Servizi, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore che di fatto impediscono o condizionano attività dello stesso.

I casi a cui si fa riferimento con il presente punto sono: eventi di carattere eccezionale esterni al Gestore o da questo non dipendenti quali catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari (gelo), interruzioni nell'alimentazione di energia elettrica, ecc. ...;

- interventi generalizzati per la realizzazione di nuovi acquedotti a servizio di collettività, quali: comuni, frazioni, ecc. ...;
 - afflussi eccezionali di clientela agli sportelli, indipendenti dalla volontà del gestore;
 - ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi (per l'ottenimento dei quali il gestore garantisce il proprio impegno) e nella predisposizione delle opere edili del cliente;
 - scioperi, stati di agitazione o conflittualità dichiarata.
- e) Qualsiasi variazione normativa od istituzionale che vada ad incidere sugli standard fissati, farà decadere automaticamente il rimborso previsto dal presente articolo, comma a).

13. ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO ALLE CONDIZIONI PERSONALI DEL CLIENTE

- a) Il Gestore prevede procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapide rispetto a quelle espresse negli standard applicabili alla totalità della clientela per portatori di handicap, anziani, cittadini segnalati dai servizi sociali del comune di appartenenza.
- b) Per portatori di handicap sono previste facilitazioni di accesso ai servizi aziendali (rampe, servizi igienici, porte automatiche).
- c) Per portatori di handicap e cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese vengono previsti percorsi preferenziali agli sportelli e/o servizi a domicilio.

14. VALIDITÀ DELLA CARTA

Il presente documento è adottato dal Gestore dei servizi idrici. Periodicamente saranno verificati e calibrati gli standard di qualità dei servizi nonché gli strumenti idonei sia alla oggettiva rilevazione ditali standard sia alla determinazione degli effetti che eventi anomali possono causare sull'erogazione dei servizi.

Conseguentemente la presente carta sarà soggetta a revisioni periodiche per adeguarla alle evoluzioni ed ai cambiamenti sopravvenuti.

PARTE TERZA

LA TUTELA

1. UFFICIO INTERNO DI CONTROLLO

- a) Qualsiasi violazione ai principi presentati nella presente carta deve essere denunciata al o agli appositi uffici pubblicizzati dal Gestore, in forma scritta od oralmente. Nel caso di presentazione orale, sarà cura dell'addetto redigere verbale da fare sottoscrivere al cliente.
- b) Al momento della presentazione del reclamo il cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.
- c) Entro i termini dell'art. 5 comma b) (Parte Seconda) dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il Gestore riferirà al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali il Gestore stesso provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.
- d) In caso di sciopero sono assicurati i servizi essenziali, di controllo e di pronto intervento per la sicurezza degli impianti e degli utenti, fermo restando il rispetto degli obblighi di comunicazione e informazione previsti dalla legge.

- e) Per il diritto di accesso agli atti di cui alla Legge 24 1/90 vige apposito regolamento che precisa procedure e tempi di risposta.
- f) Semestralmente il Gestore è tenuto a riferire al Comune, circa la qualità, il tipo di reclami ed il seguito dato ad essi.

2. AUTORITÀ ESTERNE

La crescente attenzione di cittadini e governi alla qualità dei servizi pubblici dovrebbe produrre in tempi brevi una specifica legislazione nazionale o locale istitutiva di Autorità (Authority) indipendenti, garanti di fronte al cittadino dell'operato di aziende pubbliche o private impegnate nell'erogazione di servizi fondamentali.

Il Gestore si impegna a recepire nel presente Regolamento i risultati di tali elaborazioni, e sin da ora a fare comunque riferimento ad istituzioni ed organi già esistenti ed in specifico all'Ufficio del Difensore Civico.

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD MONITORATI

Standard non soggetti a rimborso per mancato rispetto

1) I seguenti standard qualitativi specifici del servizio idrico integrato dovranno essere aggiornati ogni triennio, individuando, per ogni parametro:

- 1) gli standards attuali intesi come «qualità fornita» all'atto della compilazione della Carta dei servizi, sulla base dei vigenti risultati aziendali;
- 2) gli standards ottimali intesi come «qualità attesa» da parte dell'utenza, sulla base delle indagini conoscitive effettuate di tipo statistico-qualitativo;
- 3) gli standards di miglioramento intesi come «qualità programmata» nell'unità di tempo da parte del soggetto gestore.

INDICATORE	VALORE STANDARD MONITORATO
Disponibilità pronto intervento e servizio di reperibilità	24 ore su 24 365 giorni l'anno
Frequenza controlli analitici su rete acquedotto	30 giorni
Frequenza controlli ipotabularizzatori	settimanale
Controllo perdite su acquedotto	ogni 6 mesi

N. modalità alternative di:	
rapporto con il Cliente	3
alternative di pagamento fatture	2
Tempo garantito di avvio intervento per situazioni di pericolo	120 minuti
Tempo di attesa allo sportello	15 minuti
Tempo di verifica contatore	4 giorni solari se in sito 6 giorni solari in officina
Tempo di avvio intervento per guasto al contatore	24 ore
Tempo di avvio intervento per guasto a tubazione interrata	36 ore
Tempo di risposta a reclami	20 giorni solari senza sopralluogo; 30 giorni solari con sopralluogo

Standard soggetti a rimborso per mancato rispetto

INDICATORE	VALORE STANDARD MONITORATO
Tempo di preventivazione	6 giorni solari
Tempo di esecuzione lavori standard	6 giorni solari
Tempo di attivazione dell'utenza	4 giorni solari