

la carta del servizio idrico



Acque Potabili
gruppo



Acque Potabili

La Società è stata costituita il 20 Luglio 1852 con la missione di distribuire l'acqua potabile nella città di Torino, attività successivamente estesa anche alle zone limitrofe attraverso la costruzione, nel 1924 dell'acquedotto della Favorita a Ciriè (TO) e della partecipazione alla fondazione dell'Acquedotto del Monferrato nel 1930.

Acque Potabili è attiva lungo l'intera catena del ciclo idrico, offrendo i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Acque Potabili è la Società più antica del settore con un'esperienza ed una tecnologia maturate in oltre 150 anni d'ininterrotta attività.

Acque Potabili, per dimensioni (16,3 milioni di metri cubi di acqua erogata a 65.611 clienti al 31 dicembre 2015) e competenze distintive sviluppate nella gestione delle attività inerenti tutto il ciclo idrico, nonché nelle attività di progettazione e costruzione delle reti, rappresenta quindi una presenza di grande rilievo a livello nazionale.

Acque Potabili da sempre pone particolare riguardo alla qualità dei servizi offerti: ne sono testimonianza i ripetuti rinnovi dal 1998 del Certificato "Sistema Gestione Qualità" rilasciato dall'Ente di Certificazione Det Norske Veritas, conformemente alla normativa di riferimento UNI EN ISO 9001:2008.

I principi fondamentali del servizio pubblico

Acque Potabili gestisce l'attività di erogazione dell'acqua potabile nel rispetto delle regole sviluppate nella Delibera AEEGSI 655/2015/R/IDR.

Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Le modalità di erogazione del servizio sono eguali per tutti i Clienti, a prescindere dalle differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Continuità e regolarità del servizio

L'erogazione del servizio è continua e regolare. Qualora per cause di forza maggiore dovessero verificarsi delle interruzioni, vengono tempestivamente adottate tutte le misure volte a ridurre al minimo i disagi arrecati alla Clientela.

Partecipazione

I Clienti sono invitati a contribuire al miglioramento del servizio attraverso osservazioni e proposte. Essi possono inoltre verificare la qualità del servizio offerto e il rispetto dei termini di legge.

Cortesia

Ogni misura è adottata per garantire che il personale di contatto con il pubblico si comporti sempre con rispetto e cortesia.

Efficacia ed efficienza del servizio

Le modalità di organizzazione del lavoro sono rivolte all'ottimizzazione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie per il conseguimento dei più elevati livelli di servizio.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

In ogni circostanza ai Clienti vengono fornite notizie corrette, complete e comprensibili.

Condizioni di fornitura

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, i Clienti vengono informati su tutte le principali condizioni di erogazione del servizio.

Premessa



Il Servizio Idrico

L'acqua che usiamo per bere, per cucinare, per l'igiene personale e la pulizia domestica non è soltanto un dono del cielo. Per poter utilizzare l'acqua disponibile in natura, infatti, è necessario predisporre e mantenere in efficienza un complesso sistema che comprende il prelievo, il trattamento, l'impiego, la depurazione e infine la restituzione dell'acqua all'ambiente naturale.

Nel caso dell'uso civile e domestico questo sistema, che va sotto il nome di **"ciclo idropotabile"**, può essere descritto sinteticamente così: l'acqua viene prelevata dalle sorgenti, dai fiumi, dai laghi o dalle falde acquifere e, se necessario, immessa nell'impianto di potabilizzazione dove viene opportunamente purificata. Poi, attraverso gli acquedotti, viene distribuita nelle case e utilizzata per l'alimentazione, l'igiene personale o altro. In seguito le acque di scarico vengono raccolte nei canali della rete fognaria e condotte sino all'impianto di depurazione. Qui l'acqua viene nuovamente purificata e infine restituita ai laghi e ai fiumi da cui era stata prelevata.

L'insieme di tutte le attività e competenze che concorrono al corretto funzionamento di questo sistema, e dunque contribuiscono a rendere l'acqua disponibile all'uso umano, è ciò che si intende per **"servizio idrico"** e di cui si tratta in questa Carta.



Gli standard

Di tutte le prestazioni e i livelli di servizio descritti in questa Carta, solo alcuni sono precisamente quantificabili e definibili come 'standard'. La cortesia del personale, ad esempio, per quanto importantissima è difficile da quantificare in termini numerici e per cercare di definire il relativo livello di servizio bisogna ricorrere a formalizzazioni verbali. Un altro genere di prestazione, invece, come la quantità di acqua garantita quotidianamente a ogni cittadino, è precisamente quantificabile e dunque formalizzabile in un vero e proprio standard di servizio.

Gli standard, inoltre, possono essere di due tipi:

standard specifici: relativi alle prestazioni rese al singolo Cliente e da lui direttamente verificabili;

standard generali: relativi alle prestazioni globalmente rese nell'erogazione del servizio.



Le tre destinazioni

Per quanto riguarda il servizio di gestione degli acquedotti, la presente Carta del Servizio Idrico fa riferimento a tre diverse categorie di Clienti, ovvero destinatari della fornitura di acqua potabile:

destinazione civile domestica (abitazioni)

destinazione civile non domestica (scuole, ospedali, edifici pubblici, caserme, ecc.)

altre destinazioni (esercizi commerciali, artigiani, operatori del terziario. Sono invece escluse le strutture industriali e produttive).

Qualità dell'acqua distribuita



L'acqua potabile

Senza l'intervento dell'uomo, l'acqua sarebbe quasi sempre potabile. Tuttavia, l'inquinamento prodotto dalle attività umane fa sì che in molti casi l'acqua reperibile in natura non sia bevibile senza danno per la salute; spesso, infatti, l'acqua dei laghi, dei fiumi e delle falde sotterranee contiene pericolose concentrazioni di virus, batteri e sostanze chimiche provenienti da scarichi industriali, fognature, discariche dei rifiuti oppure colture agricole in cui si è fatto un uso indiscriminato di fertilizzanti, pesticidi ed erbicidi.

In primo luogo, dunque, per essere potabile **l'acqua non deve contenere virus, batteri e sostanze chimiche nocive**. Ma ciò non è sufficiente: perché l'uomo la beva bisogna che l'acqua sia anche gradevole al gusto e dunque, in linea di massima, **incolore, inodore e insapore**. Se presenti in quantità eccessive, infatti, alcune sostanze come il ferro, lo zolfo o il manganese conferiscono all'acqua una colorazione, un odore e un gusto sgradevoli. Infine, per essere considerata perfettamente potabile, **l'acqua deve contenere la giusta quantità di sali minerali**; alcuni di essi, come quelli di calcio, di iodio e di potassio, sono importantissimi in quanto costituiscono il principale nutrimento delle cellule dell'organismo umano. Nell'acqua potabile questi sali non devono essere né troppi né pochi: se sono pochi l'acqua perde alcune delle sue proprietà benefiche, se sono troppi acquista un gusto sgradevole e può essere nociva alla salute.

In Italia le caratteristiche che l'acqua deve necessariamente possedere per essere considerata potabile sono state definite dal D.Lgs. n. 31/2001.



I controlli

Per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami del D.Lgs. n. 31/2001, Acque Potabili esegue **sistematici controlli analitici** dei parametri **microbiologici** [coliformi totali, streptococchi fecali, ecc.], **chimico-fisici** [calcio, solfati, cloruri, ecc.] e **organolettici** [sapore, odore, colore, ecc.]. Tali verifiche vengono effettuate nei punti più significativi della rete di distribuzione dai tecnici aziendali, talvolta in collaborazione con strutture esterne. La frequenza dei controlli viene stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d'utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati e ai materiali impiegati per la realizzazione della rete. Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei **piani di intervento** volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge.

Bisogna infine ricordare che, come previsto da D.Lgs.31/2001, anche i servizi e presidi delle aziende sanitarie locali eseguono prelievi e controllo analitici sulle acque destinate al consumo umano.

Oltre a verificare la qualità dell'acqua in distribuzione, Acque Potabili esegue controlli sistematici su:

funzionalità degli impianti di potabilizzazione e depurazione, attraverso sistemi di controllo a distanza [telecontrollo] oppure ispezioni a cura di personale dell'azienda;

funzionalità delle infrastrutture di captazione [vasche, pompe, condutture, ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale], di **adduzione** [pompe, condutture, ecc. impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi], di **accumulo** [serbatoi] e di **distribuzione** [pompe, condutture, ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna ai Clienti];

qualità dell'acqua immessa nelle fognature [secondo modalità concordate con l'Ente concedente] o **negli impianti di depurazione**.

Le situazioni a rischio

Nonostante tutti i provvedimenti adottati per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, cause di forza maggiore possono dare luogo a contingenti situazioni di rischio igienico-sanitario. In tali frangenti, Acque Potabili **avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora a informare la Clientela e adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua.**

Regolarità del servizio

Per assicurare la continuità e regolarità del servizio di erogazione dell'acqua potabile, tutti i sistemi di captazione [vasche, pompe, condutture, ecc. impiegate per prelevare l'acqua dall'ambiente naturale], adduzione [pompe, condutture, ecc. impiegate per trasportare l'acqua dalle aree di prelievo agli impianti di trattamento o ai serbatoi], potabilizzazione, accumulo [serbatoi] e distribuzione [pompe, condutture, ecc. che portano l'acqua fino ai punti di consegna ai Clienti] vengono gestiti da Acque Potabili secondo rigorosi criteri di qualità tecnica.

La manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione

Al fine di prevenire eventuali disservizi, Acque Potabili svolge una sistematica attività di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione. Se per l'esecuzione di tali lavori si rende necessario sospendere temporaneamente l'erogazione dell'acqua potabile, i Clienti vengono avvisati con congruo anticipo del giorno e dell'ora di inizio, nonché della durata complessiva della sospensione.

Il Servizio Sostitutivo

Il servizio fornito da Acque Potabili è continuo e regolare. La sua eventuale interruzione può verificarsi per cause di forza maggiore, guasti imprevedibili o lavori di manutenzione necessari a garantire la qualità del servizio.

Se per questi motivi dovessero verificarsi carenze nel servizio di erogazione dell'acqua potabile o si rendesse inevitabile la sua sospensione, Acque Potabili attiva tempestivamente [e comunque non oltre 48 ore dall'inizio della sospensione] un **Servizio Sostitutivo di Emergenza** nel rispetto di quanto disposto dalle Autorità Sanitarie competenti. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale servizio si fa ricorso ad **unità mobili di potabilizzazione e autobotti**.

Il Pronto Intervento

Per segnalare eventuali disservizi o situazioni di emergenza, i Clienti possono ricorrere al **servizio telefonico di Pronto Intervento** che opera 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno sull'intero territorio servito da Acque Potabili.

Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento è riportato in fattura, sull'elenco telefonico alla voce "Acque Potabili" e sul sito internet all'indirizzo www.acquepotabilispa.it.

La ricerca delle perdite

Acque Potabili svolge un'attività di ricerca programmata delle perdite di acqua potabile che consente di verificare e tenere costantemente sotto controllo lo stato di efficienza delle reti di distribuzione.

Rapidità di esecuzione dei lavori

Acque Potabili si impegna a eseguire i lavori richiesti dai Clienti **nel più breve tempo possibile e comunque sempre entro i limiti indicati negli standard** qui riportati. Su questi standard, tuttavia, è necessario fare delle precisazioni. Innanzitutto, la rapidità di esecuzione dei lavori da essa garantita non può includere i tempi necessari allo svolgimento di opere o pratiche burocratiche la cui responsabilità non appartiene all'azienda, e precisamente:

tempi occorrenti per il **rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di terzi** (privati, Comune, Anas, Provincia, Ferro- vie, ecc.);

tempi necessari per la **predisposizione di opere edili o impiantistiche da parte del Cliente**;

ogni eventuale **ritardo la cui causa non sia riconducibile ad Acque Potabili**.

Inoltre, se il Cliente richiede esplicitamente variazioni nei tempi di esecuzione dei lavori indicati dagli standard, sono da ritenersi validi i nuovi tempi con lo stesso concordati. Acque Potabili è comunque orientata a personalizzare il servizio in relazione alle esigenze di ogni singolo Cliente.

Facilità di accesso al servizio

Acque Potabili facilita i propri Clienti **limitando al minimo indispensabile gli adempimenti loro richiesti.**

Per i Clienti portatori di handicap, anziani o malati con difficoltà motorie vengono effettuate, su richiesta, visite a domicilio. Inoltre, con i Clienti in situazione di grave e comprovata indigenza l'azienda concorda particolari modalità di riscossione del credito.

I dipendenti dell'azienda [o le persone da essa incaricate] a contatto con il pubblico sono riconoscibili dal **tesserino di riconoscimento con fotografia** e, telefonicamente, grazie alla dichiarazione del loro **codice identificativo.**

I Clienti sono invitati a segnalare disservizi o avanzare proposte relative al servizio di sportello chiamando il **Servizio Telefonico Clienti** il cui numero è indicato sia sull'elenco telefonico alla voce Acque Potabili, sia sul sito internet all'indirizzo www.acquepotabilispa.it; oppure inviando una lettera o un fax.

L'apertura degli sportelli

Gli orari di apertura degli sportelli Acque Potabili sono consultabili sul sito internet all'indirizzo www.acquepotabilispa.it o chiamando il **Servizio Telefonico Clienti.**

Lo svolgimento delle pratiche

Per lo svolgimento delle pratiche inerenti al servizio idrico i Clienti possono recarsi agli sportelli Acque Potabili oppure chiamare il Servizio Telefonico Clienti.

Il servizio di sportello è organizzato per ridurre al minimo i tempi di attesa.

Le modalità di pagamento

I Clienti Acque Potabili possono pagare le fatture attraverso:

- domiciliazione bancaria;
- sportelli bancari o postali;
- sportelli aziendali abilitati;

sul sito internet all'indirizzo www.acquepotabilispa.it.

Rispetto degli appuntamenti

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale Acque Potabili concorda con il Cliente il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento secondo gli standard previsti.

Nel caso di sopralluoghi per l'attivazione, riattivazione e cessazione del servizio, gli appuntamenti vengono concordati al momento di presentazione della richiesta da parte del Cliente.

In caso di assenza del Cliente nel giorno e nella fascia oraria convenuti, gli viene lasciato un avviso con le indicazioni utili a concordare un secondo appuntamento. Se per motivi contingenti l'azienda si trova nella necessità di disdire un appuntamento concordato, provvede ad avvertire il Cliente **con almeno un giorno di anticipo**.

La richiesta di informazioni

Per ottenere informazioni sul servizio idrico, e in particolare sui loro diritti e sugli adempimenti loro richiesti, i Clienti possono recarsi presso gli sportelli Acque Potabili, chiamare il Servizio Telefonico Clienti, inviare una lettera o consultare il sito internet all'indirizzo www.acquepotabilispa.it.

Agli sportelli o al telefono **le informazioni vengono fornite immediatamente**, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti. Alle richieste inoltrate a mezzo lettera, invece, viene data risposta nei limiti di tempo indicati dallo standard.

Precisione nella fatturazione dei consumi

La lettura dei consumi

La lettura del contatore viene effettuata almeno due volte all'anno da parte di personale Acque Potabili, di terzi regolarmente incaricati muniti di tesserino di riconoscimento o direttamente dal Cliente. Quest'ultimo può comunicare le proprie letture attraverso:

- servizio Telefonico di Autolettura;
- cartolina per autolettura rilasciata dal personale addetto alla rilevazione dei consumi qualora il contatore non sia accessibile;
- sito internet all'indirizzo www.acquepotabilispa.it

In mancanza di una lettura diretta o comunicata dal Cliente, l'azienda esegue una stima sulla base della media dei consumi effettuati in precedenza.

Fatturazione

In base ai consumi rilevati e a quanto previsto nei contratti di fornitura, Acque Potabili provvede ad emettere le fatture con **cadenza di norma semestrale**.

Le rettifiche

Può accadere che il Cliente segnali delle inesattezze in una o più fatture a lui recapitate. In tal caso l'azienda esegue le opportune verifiche e se la segnalazione del Cliente risulta esatta provvede ad aggiornare i dati dell'archivio, annullare le fatture sbagliate e a emetterne di nuove. I tempi necessari all'esecuzione delle rettifiche sono definiti dal relativo standard.

Se il Cliente ha già versato una somma superiore al dovuto, l'azienda provvede a restituirla sottraendola dall'ammontare delle fatture successive oppure, qualora il Cliente lo richieda e la somma superi i 26 Euro, attraverso un assegno circolare.

I casi di morosità

Quando il Cliente ritarda il saldo di una fattura rispetto ai tempi di scadenza, l'azienda applica una sanzione per ritardato pagamento ed i relativi interessi che gli vengono addebitati sulla fattura successiva.

Se il mancato pagamento si protrae nel tempo, al Cliente viene inviato un messaggio di sollecito con invito a saldare il debito. Se tuttavia anche il sollecito si

rivela inefficace, l'azienda sospende l'erogazione dell'acqua potabile avvisando il Cliente con almeno 20 giorni di anticipo per mezzo di una lettera raccomandata.

Non appena il Cliente provvede a saldare il corrispettivo dovuto, il servizio di erogazione dell'acqua potabile viene riattivato nei tempi garantiti dallo standard.



La verifica del contatore

Il Cliente può richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore installato, che viene effettuata nei tempi garantiti dallo standard.

Efficacia della comunicazione

Acque Potabili si adopera affinché le informazioni fornite ai Clienti siano il più possibile corrette, complete e facilmente comprensibili.

La nota informativa sulla qualità dell'acqua distribuita

Sul sito internet all'indirizzo www.acquepotabilispa.it e periodicamente in fattura è disponibile una nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita.

Strumenti o canali di comunicazione con i Clienti

Per rendere più agevole ed efficace il flusso della comunicazione con i propri Clienti, Acque Potabili ha predisposto una serie di strumenti o canali informativi:

La Carta del Servizio Idrico

Viene distribuita ai nuovi Clienti e a chiunque ne faccia richiesta ed è disponibile sul sito internet all'indirizzo www.acquepotabilispa.it. Inoltre, una sintesi viene inviata a tutti i Clienti insieme alla fattura.

Il Regolamento per la fornitura del servizio idropotabile

È disponibile presso gli sportelli aziendali.

I messaggi in fattura

Attraverso la fattura vengono fornite informazioni sulle modalità di fatturazione e di pagamento delle fatture stesse, sulle tariffe applicate, sul servizio di sportello, ecc.

Il sito internet: www.acquepotabilispa.it

Tutela dei Clienti

La segnalazione dei reclami

I reclami, ovvero le proteste contro comportamenti considerati ingiusti, irregolari o dannosi, rappresentano un **diritto fondamentale per i Clienti e un' importante occasione di miglioramento per l'azienda**. Pertanto, ogni volta che lo ritengano opportuno, i Clienti sono invitati a inoltrare i reclami ad Acque Potabili attraverso uno dei tre strumenti a loro disposizione:

modulo di reclamo disponibile presso gli sportelli dell'azienda;
servizio Telefonico Clienti, il cui numero è indicato sia sull'elenco del telefono alla voce 'Acque Potabili' sia sul sito internet www.acquepotabilispa.it;
lettera inviata all'azienda.

Ricevuta la segnalazione, Acque Potabili compie i necessari accertamenti, ne comunica gli esiti al Cliente nei tempi garantiti dallo standard e **si impegna a rimuovere al più presto le cause del disservizio**.

Indennizzi automatici ai Clienti

Alcuni standard descritti in questa Carta sono soggetti a **indennizzo**. Ciò significa che il loro mancato rispetto obbliga l'azienda a riconoscere al Cliente una determinata somma in denaro quale indennizzo per il disagio arrecatogli.

I Clienti sono invitati a segnalare ogni caso di inosservanza e far valere i propri diritti.

La relazione sulla qualità del servizio

Il sistema di monitoraggio

Per valutare e tenere costantemente sotto controllo la qualità del servizio fornito ai Clienti, Acque Potabili adotta un sistema di monitoraggio attraverso il quale vengono periodicamente rilevati:

il giudizio dei Clienti sul servizio fornito [qualità percepita e attesa].

Ogni anno Acque Potabili esegue approfondite interviste su campioni statisticamente rappresentativi della Clientela Acque Potabili;

le prestazioni effettivamente rese [qualità erogata]. Acque Potabili raccoglie ed elabora i dati relativi al livello di osservanza degli standard di servizio;

i reclami dei Clienti [qualità disattesa]. La gestione e classificazione dei reclami inoltrati dai Clienti è gestita da Acque Potabili attraverso un sistema informatizzato.

La Relazione Annuale sulla Qualità del Servizio

Sulla base delle informazioni ricavate dal sistema di monitoraggio, Acque Potabili pubblica, di norma entro il primo semestre di ogni anno, una Relazione sulla Qualità del Servizio erogata.

La **Relazione sulla Qualità del Servizio** è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta presso gli sportelli Acque Potabili e consultabile sul sito internet all'indirizzo www.acquepotabilispa.it.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura	30 euro

Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	-	30 euro
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno di ricezione della richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro

Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui si intende sostituire il misuratore		30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore		30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito		30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dalla ricezione della comunicazione telefonica con l'operatore di pronto intervento		90% delle singole prestazioni
Tempo di ripristino del servizio di erogazione dell'acqua potabile in seguito a riparazioni d'emergenza	12 ore per DN <=300 24 ore per DN>	Calcolate a partire dall'interruzione del servizio		90% delle singole prestazioni
Tempo di preavviso per la sospensione del servizio a seguito lavori di manutenzione programmata	2 giorni	-		90% delle singole prestazioni
Durata massima della sospensione del servizio per lavori di manutenzione programmata	24 ore	-		90% delle singole prestazioni
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa		30 euro
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi		30 euro
	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc			
	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc			
	6/anno se consumi > 3000 mc			
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	-		-
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta		30 euro

Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Id. c.s.	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
Accessibility al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni

Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni



• Servizio Clienti Call Center

Numero Verde
800 969696



• Servizio Autolettura Contatore

Numero Verde
800 085377



• Servizio Pronto Intervento

Numero Verde
800 929393





www.acquepotabilispa.it

Validità della carta:

Dal 1° luglio 2016 fino a nuova edizione