2.1.4 Tempi di disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente

E' il tempo massimo, misurato i giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente di cessazione della fornitura idrica e la data di disattivazione della fornitura.

Tempi di disattivazione fornitura	Tempo massimo
Disattivazione su richiesta dell'Utente	*5 gg. lavorativi dalla richiesta*

La rilevazione del tempo di disattivazione della fornitura non si effettua per le richieste di disattivazione presentate contestualmente alle richieste di riattivazione per variazioni nella titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di riattivazione, quali volture o subentri immediati.

2.1.5 Tempi di esecuzione per allacciamento alla pubblica fognatura

E' il tempo massimo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di stipulazione del contratto e la data di completamento dell'intervento richiesto, nel rispetto delle disposizioni previste dai singoli regolamenti comunali.

Tempi di esecuzione per allacciamento alla pubblica fognatura	Tempo massimo
	20 gg. lavorativi dalla stipulazione del contratto

2.2 Accessibilità al servizio

2.2.1 Orario di apertura al pubblico degli sportelli

Gli sportelli del Gestore dovranno essere realizzati oltre che sul territorio, anche mediante sistemi telematici con dialogo diretto Gestore - Utente.

Giorni di apertura	Orario
LUNEDI'	
MARTEDI'	
MERCOLEDI'	
GIOVEDI'	
VENERDI'	
SABATO	

2.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica, internet, e/o corrispondenza

Per facilitare l'accesso ai servizi, il Gestore dispone di un call-center attivo in orario di apertura al pubblico, e di apposito sito web. E' possibile effettuare richieste anche per corrispondenza. Nel call-center e attraverso internet, l'utente può:

a) Ricevere informazioni in materia di nuovi contratti, modifiche, subentri, fatturazione,consumi;
b) svolgere direttamente le pratiche commerciali che non richiedono la consegna di documentazione o il pagamento anticipato.

2.2.3 Modalità di pagamento delle bollette

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

a) presso gli sportelli del Gestore aperti, a tale scopo, con il seguente orario: .....
b) presso gli uffici postali
c) presso gli sportelli bancari
d) tramite domiciliazione bancaria
e) tramite carta di credito
f) tramite internet
g) tramite addebito diretto sul conto corrente del cliente che ha provveduto a dare specifica disposizione al proprio Istituto di credito
h) presso gli sportelli bancomat convenzionati.

Giorni	Orario
LUNEDI'	
MARTEDI'	
MERCOLEDI'	
GIOVEDI'	
VENERDI'	
SABATO	

2.2.4 Facilitazioni per utenze particolari

Per i portatori di handicap, per gli anziani, per i cittadini segnalati dai servizi sociali ed i clienti con particolari difficoltà motorie, sono previste facilitazioni di accesso ai servizi, quali:

- Sportelli utenti con percorsi preferenziali per portatori di handicap
- Effettuazione, su richiesta, di visite a domicilio
- Traduzione in inglese del contratto di utenza e dei suoi allegati
- Procedure e tempi di allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità degli Utenti.

Il Gestore garantisce un idoneo accesso alle proprie infrastrutture ai portatori di handicap tramite l'eliminazione di barriere architettoniche di qualsiasi natura.
In particolare sono realizzate rampe e servizi igienici per disabili. Sono inoltre stabiliti percorsi preferenziali per anziani e disabili, con pratiche semplificate e tempi di attesa ridotti.
Il Gestore pubblicizza i servizi e le agevolazioni offerte agli utenti deboli tramite apposite comunicazioni in bolletta, nei locali destinati all'utenza e tramite idonei strumenti informativi.

2.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti.
Nel caso di sopralluoghi per l'attivazione, riattivazione e cessazione del servizio, gli appuntamenti verranno concordati al momento della presentazione della richiesta da parte dell'Utente o al massimo entro 5 giorni lavorativi a partire dal giorno della richiesta; tale limite è aumentabile per espressa richiesta da parte dell'Utente.

L'Utente deve dare la propria disponibilità per l'appuntamento in una fascia oraria massima di 3 ore, dalle 8.00 alle 12.00 per gli appuntamenti del mattino, e dalle 14.00 alle 17.00 per gli appuntamenti del pomeriggio.
L'Utente assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore nella fascia oraria concordata con il Gestore medesimo. Nel caso di disdetta dell'appuntamento, il Gestore ha l'obbligo di dare un preavviso di almeno 24 ore.
La percentuale degli appuntamenti rispettati sul totale di quelli concordati, ad esclusione di quelli non rispettati dall'Utente viene indicata nell'ambito della relazione annuale all'Autorità.

2.2.6 Tempi di attesa agli sportelli e al telefono

Il tempo medio di attesa agli sportelli al pubblico non deve superare i 15 minuti, salvo eccezionali afflussi dell'utenza. Esso rappresenta il tempo medio che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore.
Il tempo medio di attesa al telefono non deve superare i 2 minuti, nel caso di numero telefonico a tariffa ordinaria, 4 minuti nel caso di numero verde. Per la misurazione del tempo medio al telefono il Gestore dispone di rilevatori automatici.

2.2.7 Tempi di risposta alle richieste scritte degli utenti

L'Utente può inoltrare richieste scritte di informazioni al Gestore.
Il tempo di risposta motivata a richieste scritte è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di informazione pervenuta per iscritto e la data di spedizione della risposta motivata all'Utente. Nel calcolo di tempo di risposta, è assunto come riferimento la data del protocollo aziendale o il timbro postale.

Tipo di richiesta	Tempo massimo di risposta a richieste scritte
Senza sopralluogo	*20 gg. di calendario dal ricevimento della richiesta*
Con sopralluogo	*30 gg. di calendario dal ricevimento della richiesta*

La risposta motivata deve contenere il riferimento alla richiesta scritta dell'Utente, l'indicazione del servizio o della persona a cui l'Utente deve rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il numero telefonico interno della stessa. Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo massimo sarà cura del Gestore informare tempestivamente l'Utente sullo stato della pratica.

2.2.8 Tempi di risposta ai reclami

L'Utente può presentare reclami al Gestore anche per via telematica al sito web. A tal fine il Gestore deve indicare l'Ufficio, il Servizio, l'indirizzo a cui vanno indirizzati i reclami.
Il tempo di risposta motivata ai reclami è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo o della presentazione dello stesso da parte del richiedente presso gli uffici o la posta elettronica del Gestore e la data di spedizione della risposta motivata all'Utente.
Nel calcolo di tempo di risposta, è assunto come riferimento la data del protocollo aziendale, il timbro postale, ovvero la data di ricezione della posta elettronica.

Tipo di reclamo	Tempo massimo di risposta motivata ai reclami
Reclamo che non richiede sopralluogo	*20 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo*
Reclamo che richiede sopralluogo	*30 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo*
Reclamo complesso	*Avviso entro 20 gg. di calendario dal ricevimento del reclamo*

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consenta il rispetto dei tempi di risposta prefissati, l'Utente deve essere informato entro 20 giorni di calendario dello stato di avanzamento della pratica di reclamo e della fissazione di un nuovo termine.
Per i reclami he coinvolgono la continuità dei servizi o la sicurezza degli impianti, l'intervento è immediato e garantito dal servizio di reperibilità aziendale.

2.3 Gestione del rapporto contrattuale

2.3.1 Lettura dei contatori

La lettura dei contatori viene effettuata almeno due volte l'anno. In mancanza di una lettura diretta o comunicata dall'Utente, il Gestore può eseguire una stima purché:

- sia esplicitato in bolletta che si tratta di una lettura presunta;
- siano utilizzati i dati storici più recenti per il calcolo dei consumi presunti.

E' garantita all'Utente la possibilità di autolettura, su apposita modulistica e secondo le modalità (cartolina postale, telefono, internet), indicate nel Regolamento del servizio idrico integrato.
Al fine di migliorare la leggibilità del documento di fatturazione dovrà essere utilizzato un formato capace di contenere informazioni in maniera estesa quale è il comune formato dei fogli A4. Le informazioni in bolletta dovranno essere in forma chiara, con caratteri grandi ed un linguaggio facilmente comprensibile. Su specifica richiesta degli interessati sarà garantita la possibilità di reindirizzamento (invio di copia delle bollette a persona di fiducia dell'Utente). Il documento di fatturazione dovrà inoltre adempiere agli obblighi posti dalle normative relative all'indicazione degli importi in Euro ed alla protezione dei dati personali.

2.3.2 Fatturazione dei consumi

La fatturazione dei consumi ha alla base le tariffe determinate attraverso i provvedimenti e le disposizioni dell'Autorità di Ambito ed articolate per bacino tariffario e tipologia di utenza: dette tariffe sono sempre consultabili, telefonicamente, sul sito web, o presso gli sportelli del Gestore e vengono rese pubbliche attraverso vari strumenti di informazione.
La fatturazione, distinta per tipologia di utenza (domestica, artigianale e commerciale), viene effettuata con periodicità trimestrale e decorre dal giorno in cui ha inizio l'erogazione del servizio: il Gestore deve applicare con scrupolo ed imparzialità le disposizioni in materia e fare in modo che le bollette siano chiare e comprensibili.
Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'Utente.
L'Utente ha facoltà di ottenere fatturazione separata di corrispettivi dovuti per causali diverse dalla fatturazione dei consumi.

L'Utente può richiedere in ogni momento copia dei calcoli particolareggiati relativi alle proprie bollette, senza che nessun onere aggiuntivo sia posto a suo carico.

2.3.3 Trasparenza nell'applicazione delle variazioni tariffarie

Il Gestore garantisce idonea pubblicità a variazioni tariffarie utilizzando i mezzi a propria disposizione e facendone apposita menzione nella prima bolletta utile.

2.3.4 Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di lettura, misura, fatturazione vengano commessi errori in eccesso o in difetto, il Gestore provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Il Gestore provvede alla rettifica della fatturazione e, qualora non sia necessario uno specifico sopralluogo, all'emissione immediata dei corrispondenti addebiti od accrediti.
Nei casi in cui l'errore venga segnalato dall'Utente, il Gestore deve eseguire le opportune verifiche e, se la segnalazione dell'Utente risulta esatta, provvedere ad aggiornare i dati dell'archivio, annullare le fatture sbagliate ed emetterne di nuove. Qualora sia necessario effettuare un sopralluogo, il pagamento rimane sospeso fino a quando l'Utente non venga messo a conoscenza dell'esito della verifica.
Il tempo per la rettifica di fatturazione è il tempo massimo, misurato in giorni di calendario, intercorrente tra la data di richiesta di rettifica della fatturazione da parte dell'Utente e la data di comunicazione all'Utente dell'esito positivo o negativo delle verifiche svolte dal Gestore (fa fede il timbro postale di arrivo o, in caso di presentazione diretta al Gestore, la data di ricezione della comunicazione).

Rettifica (o ricalcolo) della fattura	Tempo massimo
Senza sopralluogo	*Immediato*
Con sopralluogo	*25 gg di calendario dalla richiesta*

Se risulta che la bolletta è esatta, l'Utente risponderà oltre che del consumo, anche del pagamento delle indennità di mora nella misura per tempo stabilita.
Nel caso in cui, in seguito alle verifiche svolte, il Gestore comunichi all'Utente l'avvenuta rettifica di fatturazione, anche in misura diversa da quella richiesta, l'accredito della somma non dovuta viene effettuato entro 60 giorni di calendario dalla data di comunicazione all'Utente del documento recante l'esito delle verifiche. Per importi sino ad € 50,00 (cinquanta/00), la rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso all'Utente, saranno effettuati sulla fattura successiva.

2.3.5 Agevolazioni tariffarie per utenze deboli

Per i nuclei familiari indigenti o numerosi e per tutti gli Utenti in disagiate condizioni economiche o in particolari condizioni mediche che necessitano di un significativo maggior utilizzo di acqua, il Gestore applica fasce a tariffa agevolata ed a tariffa base di ampiezza doppia. Il Gestore deve