

PREMESSA

- 1.1. Il Comune di San Dorligo della Valle - Dolina
- 1.2. Carta dei Servizi

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento
- 2.2. Continuità
- 2.3. Partecipazione
- 2.4. Cortesia
- 2.5. Efficacia ed efficienza
- 2.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

3 FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO STANDARD

- 3.1. – Il rapporto contrattuale
 - 3.1.1. Allacciamenti
 - 3.1.2. Tempo di preventivazione
 - 3.1.3. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica
 - 3.1.4. Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica
 - 3.1.5. Tempo per la cessazione della fornitura
 - 3.1.6. Tempo per il rilascio dell'autorizzazione all'allaccio alla rete fognaria ed allo scarico
- 3.2. – Accessibilità al servizio
 - 3.2.1. Sportelli diretti, recapiti telefonici e corrispondenza postale (fax)
 - 3.2.2. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento
 - 3.2.3. Facilitazioni per utenti particolari
 - 3.2.4. Rispetto degli appuntamenti concordati
 - 3.2.5. Risposte alle richieste scritte degli utenti
 - 3.2.6. Risposta ai reclami scritti
- 3.3. – Gestione del rapporto della concessione
 - 3.3.1. Fatturazione
 - 3.3.2. Rettifiche di fatturazione
 - 3.3.3. Morosità
 - 3.3.4. Verifica funzionalità del contatore
- 3.4. – Continuità del servizio
 - 3.4.1. Continuità del servizio di emergenza
 - 3.4.2. Tempi di preavviso e durata delle sospensioni per interventi programmati
 - 3.4.3. Pronto intervento
 - 3.4.4. Crisi idrica di scarsità
 - 3.4.5. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

4 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

- 4.1. Qualità dell'acqua
- 4.2. Accesso agli atti
- 4.3. Altre informazioni

5 LA TUTELA

- 5.1. La gestione dei reclami
- 5.2. Controlli esterni

6 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

7 RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

8 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

TABELLA "A" STANDARD SOGGETTI A RIMBORSO

COMUNE DI SAN DORLIGO DELLA VALLE - DOLINA

Provincia di Trieste

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

CARTA DEI SERVIZI

1 PREMESSA

1.1 Il Comune di San Dorligo della Valle – Dolina gestore del servizio idrico

Il servizio acquedotto e fognatura, di seguito chiamato “idrico” è gestito dal Comune di San Dorligo della Valle – Dolina sull’intero territorio comunale.

1.2. Carta dei Servizi

L’opportunità di fissare principi regolanti l’erogazione dei servizi pubblici è sancita da diversi provvedimenti di legge, in particolare dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e dal D.P.C.M. 29.04.1999 che indica lo schema di Carta dei Servizi (in seguito denominata Carta) di riferimento per il servizio idrico integrato. La presente Carta è stata redatta in conformità a tali disposizioni normative. Viene consegnata all’utente all’atto della sottoscrizione della richiesta di concessione della somministrazione. Il “Regolamento Comunale del servizio idrico integrato” può comunque essere richiesto agli uffici comunali. La Carta dei Servizi del Comune di San Dorligo della Valle – Dolina non vuole essere solo un formale adempimento di disposizioni di legge, ma soprattutto uno strumento per il miglioramento del servizio tramite anche un costante e costruttivo confronto con l’utenza. La presente Carta dei Servizi potrà essere soggetta a revisioni periodiche.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune di San Dorligo della Valle - Dolina si impegna a gestire il servizio idrico nel rispetto dei principi generali previsti dalle normative citate.

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Il Comune, nella gestione del servizio idrico, si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

E’ garantito lo stesso trattamento, a parità di presupposti tecnici, di condizioni impiantistico funzionali nell’ambito delle aree geografiche e di categorie o fasce di utenti omogenee.

2.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario del Comune garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi o ridurne la durata. Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il Comune si impegna a contenere al massimo i tempi del disservizio.

2.3 Partecipazione

L’utente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Comune le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 e dall’apposito “Regolamento Comunale relativo al diritto di accesso”, secondo quanto riportato nel successivo paragrafo 4.2 “Accesso agli atti”, può inoltre avanzare proposte, suggerimenti e avanzare reclami.

2.4 Cortesia

Il Comune si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Tutto il personale è impegnato a soddisfare le richieste del cliente e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

2.5 Efficacia ed efficienza

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

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Viene posta dal Comune la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

3 FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO – STANDARD

3.1 Il rapporto contrattuale

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di eventuali opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente, e ad altri tempi imputabili alla mancata disponibilità dell'utente, così come ogni ritardo la cui causa non sia imputabile al Comune.

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

Ove non diversamente specificato e se riferiti a date, i tempi sono espressi in giorni di calendario, al netto di eventuali festività infrasettimanali. I tempi massimi indicati non sono validi se è necessaria l'estensione o il potenziamento della rete ovvero, se devono essere effettuati più sopralluoghi o si devono ottenere permessi da parte di terzi. In tali casi i tempi verranno di volta in volta comunicati al cliente, in considerazione delle situazioni che possono condizionare l'andamento del lavoro.

Se i valori standard sono calcolati sulla base dell'arrivo o della partenza della corrispondenza, fanno riferimento alla data certificata dal protocollo comunale.

3.1.1. Allacciamenti

Gli allacciamenti alla rete idrica comunale sono eseguiti dal personale incaricato dal Comune, avvalendosi eventualmente anche di ditte esterne incaricate dall'Amministrazione, salvo diversa disposizione da parte del responsabile del servizio.

3.1.2. Tempo di preventivazione

Nel caso di allaccio alla rete idrica il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni, è di 20 (venti) giorni di calendario se c'è necessità di effettuare il sopralluogo, 15 (quindici) giorni di calendario se tale necessità non sussiste.

Per situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi da terzi, i tempi verranno di volta in volta comunicati all'utente.

3.1.3. Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

Accettato formalmente il preventivo da parte dell'utente, mediante il pagamento del corrispettivo, il tempo massimo tra la data di completamento degli scavi necessari per le derivazioni e per il pozzetto e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura (compresa l'installazione del contatore) che non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento

sulla rete stradale, è di 30 (trenta) giorni. In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente sulla base del tempo per la realizzazione dei lavori sulla rete.

3.1.4. Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

Una volta installato il contatore, nel caso di nuova utenza, la fornitura viene, di norma, subito attivata.

Il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione della concessione di fornitura e l'avvio della fornitura stessa, nel caso di reinstallazione del contatore senza modifiche, è di 15 (quindici) giorni.

Nel caso di volturazione della fornitura per subentro, il tempo massimo per la chiusura della posizione precedente e l'attivazione di quella nuova è di 15 (quindici) giorni.

3.1.5 Tempo per la cessazione della fornitura

Il tempo massimo del Comune per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, è di 15 (quindici) giorni.

3.2 Accessibilità al servizio

Per lo svolgimento di tutte le pratiche, per ogni informazione e per la segnalazione di disservizi, l'utente può rivolgersi direttamente, telefonicamente, o inviare corrispondenza agli Uffici del Comune di San Dorligo della Valle - Dolina sito a Dolina, 270.

3.2.1. Sportelli diretti, recapiti telefonici e corrispondenza postale (fax):

- Ufficio tecnico comunale (per manutenzioni) tel. 040 8329233 fax. 040 228874
- Orario di apertura al pubblico: lunedì dalle ore 14.30 alle 16.45; da martedì a giovedì dalle ore 8.30 alle 9.30;
- Ufficio tributi (per richiesta allacciamento, attivazione, riattivazione, bollettazione) tel. 040 8329211 fax. 040 228874
- Orario di apertura al pubblico: lunedì dalle ore 14.30 alle ore 16.45 e mercoledì e venerdì dalle ore 08.30 alle 10.30;

3.2.2. Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Il pagamento delle bollette e di ogni altro onere dovuto al Comune per la concessione della fornitura o per prestazioni accessorie, può essere effettuato:

- presso il Tesoriere Comunale
- in conto corrente postale

3.2.3. Facilitazioni per utenti particolari

Per i portatori di handicap, per le persone in difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazioni di disagio fisico, sono previste facilitazioni di accesso ai servizi comunali, da concordarsi, sui tempi di allacciamento, attesa agli sportelli, ecc..

3.2.4. Rispetto degli appuntamenti concordati

Il Comune si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente. Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati entro 10 (dieci) giorni, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente.

3.2.5. Risposta alle richieste scritte degli utenti

Il Comune si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 (trenta) giorni di calendario, decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (farà fede la data di protocollo di arrivo al Comune).

3.2.6. Risposta ai reclami scritti

Il Comune si impegna a rispondere ai reclami entro 30 (trenta) giorni di calendario (anche in questo caso farà fede la data di protocollo di arrivo al Comune). Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

3.3. Gestione del rapporto della concessione

3.3.1. Fatturazione

Il sistema di fatturazione prevede l'emissione di bollette a periodicità differenziata secondo la tipologia ed i volumi di consumo oppure sulla base di consumi stimati su base storica. La lettura dei contatori è effettuata almeno una volta all'anno.

E' assicurata all'utente la possibilità di autolettura, comunicando i propri consumi, a mezzo posta o fax tramite cartolina rilasciata dai letturisti (fax 040.228874), entro 15 giorni all'ufficio competente del Comune.

3.3.2. Rettifiche di fatturazione

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

Le rettifiche delle fatturazioni ed il relativo rimborso o addebito sono effettuati generalmente con la fattura successiva alla individuazione dell'errore (anche da parte dell'utente stesso). Nel caso di rimborso può essere concordata una diversa modalità di restituzione.

3.3.3. Morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio.

Il Comune preavvisa l'utente di tale sospensione con raccomandata con avviso di ricevimento e indica le modalità per evitare la sospensione stessa. Tale preavviso non è inferiore a 15 (quindici) giorni. Il Comune comunica le modalità ed i tempi per il ripristino della fornitura, che in ogni caso avverrà entro 3 (tre) giorni lavorativi dal pagamento. Trascorsi trenta giorni dalla sospensione del servizio e nel caso in cui l'utente non abbia ancora provveduto al pagamento, il Comune procede alla risoluzione del contratto di somministrazione del servizio, con la rimozione del contatore, promuovendo, nel contempo, le azioni necessarie per il recupero coattivo del proprio credito.

In caso di erronea azione per morosità, il Comune provvede ad annullare la procedura.

3.3.4. Verifica funzionalità del contatore

L'utente può chiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore. Tale verifica verrà effettuata dal personale comunale incaricato tramite la strumentazione in dotazione. Il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore presso l'utente è di 30 (trenta) giorni dalla segnalazione dell'utente.

Qualora le indicazioni del contatore superino il limite di tolleranza del 5% in più o in meno con deflusso normale, previsto dalla normativa vigente, le spese delle prove e delle riparazioni necessarie sono a carico del Comune.

Se invece la verifica comprova l'esattezza del contatore entro i limiti di tolleranza il Comune addebita all'utente, a titolo di risarcimento, i costi di verifica, nella bolletta successiva al periodo di effettuazione della verifica.

In ogni caso, il risultato della verifica non avrà effetto retroattivo.

3.4. CONTINUITA' DEL SERVIZIO

3.4.1. Continuità e servizio di emergenza

Il Comune si adopera per fornire un servizio il più possibile continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio.

Qualora ciò si dovesse verificare, il Comune si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 48 ore, il Comune attiverà un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni delle competenti autorità sanitarie.

3.4.2. Tempi di preavviso e durata delle sospensioni per interventi programmati

Ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio, queste ultime saranno preavvisate all'utenza, specificandone la durata almeno 2 (due) giorni prima delle sospensioni stesse, tramite gli strumenti ritenuti di volta in volta più idonei.

3.4.3. Pronto intervento

In caso di rotture a tubazioni ed impianti, i tempi di intervento per eseguire le relative riparazioni variano in funzione della tipologia del guasto e degli effettivi danni che può causare il suo persistere, per tale valutazione viene effettuato un sopralluogo entro 24 ore, in base al quale si dispongono i tempi e le modalità di intervento, nonché, se necessario, e secondo procedure prefissate, avvisi all'utenza o a terzi interessati dai lavori di riparazione.

In caso di guasto alla rete comunale il tempo massimo di intervento è di una settimana dal giorno dell'esatta constatazione della perdita.

3.4.4. Crisi idrica di scarsità

In caso di scarsità, dovuta a fenomeni naturali o a fattori comunque non dipendenti dall'attività di gestione, il Comune informa l'utenza con i mezzi che di volta in volta riterrà più idonei, nel caso di scarsità prevedibile, il preavviso sarà dato con i tempi adeguati. Il Comune predispose inoltre le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- Invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- Limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione di rete;
- Turnazione delle utenze.

3.4.5. Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Il Comune effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile.

4 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Il Comune garantisce all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative che possono interessarlo, nonché sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari e loro modificazioni che caratterizzano la fornitura del servizio. Ciò tramite gli strumenti ritenuti di volta in volta più idonei, e comunque scelti tra:

- Utilizzo di apposito spazio su bolletta;
- Comunicazioni scritte o pubblicazioni;
- Stampa e radio locali.

4.1. Qualità dell'acqua

Il Comune provvede periodicamente, ai sensi della normativa vigente all'analisi batteriologica e chimica dell'acqua immessa in rete sull'intero territorio comunale, al fine di assicurarne la corrispondenza ai vigenti standard di legge.

Il Comune fornisce, su richiesta dell'utente, i valori caratteristici dei più significativi parametri relativi all'acqua distribuita nella zona dell'utenza stessa.

4.2. Accesso agli atti

L'accesso agli atti è soggetto alla disciplina del diritto di accesso ai documenti amministrativi.

È titolare del diritto di accesso agli atti chiunque vi abbia un interesse personale e concreto per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti; per le richieste di accesso riguardanti informazioni in materia di ambiente, il richiedente non è tenuto a dimostrare il proprio interesse.

Il diritto di accesso si esercita mediante richiesta agli uffici comunali. A richiesta accolta vengono fornite indicazioni su quanto richiesto (pubblicazioni contenenti le notizie, esibizioni di documenti, estrazione di copie, ecc.).

Viene esercitato in via formale quando viene presentata apposita richiesta scritta al protocollo del Comune, di cui l'ufficio è tenuto a rilasciare la ricevuta.

L'interessato, specificando la propria identità, deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta o gli elementi che ne consentano l'individuazione, nonché l'interesse connesso all'oggetto della richiesta.

Il procedimento di accesso si deve concludere nel termine di 30 (trenta) giorni, decorrenti dalla data di presentazione della richiesta.

L'atto di accoglimento della richiesta di accesso contiene l'indicazione dell'ufficio a cui rivolgersi ed un congruo periodo di tempo, non inferiore a 15 (quindici) giorni, per prendere visione dei documenti o per ottenere la copia.

La copia dei documenti è rilasciata previo pagamento degli importi dovuti per i costi di produzione. L'accesso ai documenti richiesti può essere differito sino a quando la conoscenza di essi possa impedire o gravemente ostacolare lo svolgimento dell'azione amministrativa od anche solo comprometterne il buon andamento.

Le informazioni sulle procedure per usufruire del diritto di accesso, vengono fornite dall'Ufficio Segreteria del Comune.

Viene garantito il rispetto della privacy L. 675/96.

5 LA TUTELA

5.1. La gestione dei reclami

L'utente singolo o associazioni di consumatori e di categoria, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce e reclami per il mancato rispetto di standard stabiliti nella presente Carta dei Servizi.

L'utente può esercitare il proprio diritto rivolgendosi rispettivamente all'Ufficio Tecnico o all'Ufficio Tributi in base rispettive competenze con:

- Lettera in carta semplice indirizzata o consegnata a Comune di San Dorligo della Valle – Dolina, 270 – 34018 San Dorligo della Valle (TS).
- Segnalazione telefonica o a mezzo fax (telefono Ufficio Tecnico tel. 040.8329233 fax 040228874, Ufficio Tributi tel. 040.8329211 fax 040.228874);
- Colloquio con il Responsabile dell'Ufficio tecnico o dell'Ufficio Tributi

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome 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.

Entro il termine di 30 (trenta) giorni che decorrono dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, il Comune riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a specificare i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate. Per il calcolo di giorni fa fede la data del protocollo comunale.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

5.2. Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, presso il Ministero dei Lavori Pubblici. Il reclamo stesso è invece rivolto all'organo di vigilanza o di garanzia a livello regionale o di ambito, qualora questo sia stato costituito, con atto notificato al pubblico, ai sensi dell'art. 21, comma 5, della Legge 5 gennaio 1994, n° 36.

6 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il Comune effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

Il Comune si impegna a rendere noti i risultati delle verifiche ai cittadini attraverso opportune forme di comunicazione.

7 RIMBORSO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Gli standard specifici da assoggettare a rimborso, nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dal Comune, sono indicati nella tabella "A" allegata alla presente Carta.

Il Comune riconosce agli utenti che ne fanno richiesta, sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto di tali standard, un rimborso forfetario unico per ogni contratto d'utenza, la cui entità viene riportata nella suddetta tabella "A".

Le richieste, corredate delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate per iscritto al Comune (all'indirizzo indicato nel paragrafo 5.1 "La gestione dei reclami") entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data del protocollo del Comune).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Comune accredita l'importo sulla prima bolletta utile, o adotta altra forma di accredito ritenuta opportuna; in caso negativo ne dà comunicazione scritta e motivata all'utente.

8 VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo 4 - "Informazione all'utenza".

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Riferimento Carta	Indicatore	Standard (gg)
	Tempo massimo per:	
3.1.2.	- preventivazione:	
	senza sopralluogo	15
	con sopralluogo	20
3.1.3.	- esecuzione allacciamento nuova utenza idrica	30
3.1.4.	- riapertura contatore:	
	senza modifiche	15
	per subentro	15
3.1.5.	- disattivazione fornitura	15
3.2.4.	- concordamento appuntamenti	10
3.2.5.	- risposta alle richieste scritte	30
3.2.6.	- risposta ai reclami	30
3.3.4	- verifica contatore	30
3.4.3.	- sopralluogo per verifica rottura	24 (ore)
	Tempo minimo per:	
3.3.3.	- preavviso di sospensione per morosità	15
3.4.2.	- preavviso di sospensione programmata dell'erogazione idrica	2

Il rimborso per ognuno degli standard sopra riportati non rispettato è di Euro 5,00.