

SOGEA srl

Carta della Qualità del
Servizio Idrico Integrato

Revisione n. 5 del 29/05/2017

In vigore dal 4 LUGLIO 2017

INDICE

	Pag
1. AMBITO DI APPLICAZIONE	5
2. INQUADRAMENTO NORMATIVO	5
3. PRESENTAZIONE DEL GESTORE	5
4. I PRINCIPI FONDAMENTALI	5
Eguaglianza e imparzialità	5
o Continuità del servizio	6
o Partecipazione	6
o Trasparenza e legalità	6
o Efficienza e semplificazione	6
o Cortesia e chiarezza	6
o Rispetto dell'ambiente e sicurezza dei lavoratori	6
o Sostenibilità e corretto utilizzo della risorsa idrica a garanzia della sua qualità	7
5. PARAMETRI DI RIFERIMENTO NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO	7
o Continuità e regolarità della fornitura	7
o Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio	8
o Corretta valutazione dei consumi e del rapporto contrattuale	8
o Accessibilità ai servizi e agli uffici	8
o Costante controllo della qualità dell'acqua erogata	8
6. ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI	8
o Sportello al pubblico – sede e orari di apertura	8
o Sportello online (tramite sito internet)	9
o Servizio telefonico di assistenza	9
o Servizio pronto intervento	10
7. RILEVAZIONE CONSUMI E FATTURAZIONE	11
o Rilevazione dei consumi	11
o Fatturazione e tariffe	11
o Rettifiche di fatturazione	12
o Pagamento bollette	13
o Richieste di rateizzazioni	13
o Gestione delle morosità	13
8. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	13
o Richiesta di preventivo per nuovi allacciamenti idrici	13
o Esecuzione lavori di allacciamento alla rete idrica	14
o Richiesta di subentro – riattivazione della fornitura	15
o Richiesta di voltura – utenza attiva	15
o Richiesta di voltura – utenza disattivata per morosità	15
o Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente	16
o Disattivazione della fornitura per morosità o per irregolarità e inadempienze contrattuali	16
o Richiesta di riattivazione – utenza disattivata per morosità	17
9. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	17
o Richiesta di preventivo per esecuzione di lavori	17
o Esecuzione dei lavori	18
o Rispetto degli appuntamenti concordati	18
o Verifica del misuratore	19
o Verifica livello di pressione	20
o Interruzioni programmate del servizio	20

10. RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI	21
○ Richieste di informazioni	21
○ Reclami	21
11. INFORMAZIONI AI CLIENTI E AI CITTADINI	22
12. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	22
13. INDENNIZZI	23
14. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	23
15. TABELLE DI RIEPILOGO	25
○ Riepilogo degli standard generali	25
○ Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo	27

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta del Servizio Idrico Integrato (di seguito “Carta del Servizio”) costituisce una dichiarazione di impegno ufficiale del gestore nei confronti dei propri clienti, in merito al livello di qualità dei servizi forniti e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato.

La Carta del Servizio, individua gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare nell’esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare il livello di soddisfazione dei clienti. La Carta del Servizio è scaricabile dal sito internet del gestore www.sogeacasteldaccia.altervista.org e può essere richiesta inviando una mail a sogea2003@libero.it oppure telefonando al servizio clienti al numero verde gratuito 800 64 23 75. Ogni aggiornamento della Carta del Servizio verrà pubblicato sul sito.

2. INQUADRAMENTO NORMATIVO

Il Servizio Idrico Integrato (SII) è costituito dall’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua. La Carta del Servizio è stata elaborata nel rispetto delle seguenti normative:

- L.R. n° 26, 12 dicembre 2003, “Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche” e s.m.i.;
- D.Lgs. 30 giugno 2003 del n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e s.m.i.;
- Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale”;
- D.P.C.M., 29 aprile 1999, “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio”;
- Legge 7 agosto 1990 del n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” e s.m.i.;
- Deliberazione AEEGSI 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”.
- Deliberazione AEEGSI 218/2016/R/IDR del 05 maggio 2016 “Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura”.

3. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

L’eccellenza della tua acqua, la trasparenza del nostro lavoro. Ecco il nostro impegno di ogni giorno.

È l’impegno quotidiano il principio ispiratore delle strategie e delle azioni che proponiamo di realizzare per garantire livelli di servizio sempre più elevati e soluzioni innovative, mirando a generare soddisfazione per i clienti e per i territori.

La SOGEA srl, con sede legale ad Casteldaccia in via San Giuseppe, 112 è stata costituita nel 2000, ed è iscritta alla CCIAA di Palermo alla sezione Ordinaria al N° REA 220465. Essa gestisce il Servizio Idrico, così come definito dal d. lgs. 152/2006, costituito dall’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione, distribuzione e commercializzazione dell’acqua sia per usi civili che per usi industriali, la progettazione e gestione dei sistemi di reti di acquedotto, la realizzazione e la gestione delle opere ed impianti necessari alla gestione integrata delle risorse idriche, la ricerca e coltivazione delle falde idriche, la gestione e la realizzazione degli impianti di potabilizzazione. Non si occupa di gestione di reti fognarie e depurazione.

4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e imparzialità

Nell’erogazione dei servizi, il gestore garantisce la piena eguaglianza dei diritti dei propri utenti. Le disposizioni che regolano i rapporti tra utenti, il gestore e l’accesso ai servizi sono uguali per tutti. Nell’erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. I comportamenti del gestore nei confronti dei propri utenti sono improntati ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Tali criteri guidano l’interpretazione delle norme che regolano l’erogazione del servizio. Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione a agevolare i rapporti nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce socialmente deboli.

Continuità del servizio

La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare. In caso di interruzioni occasionali o di funzionamenti irregolari dovuti a guasti o cause di forza maggiore, il gestore si impegna a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione agli utenti, indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio (nel caso di interventi programmati) e adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile. Il gestore rende pertanto disponibili ai cittadini in tempo reale tramite il sito web www.sogeacasteldaccia.altervista.org le informazioni relative ai cantieri aperti, alle situazioni di interruzione programmata del servizio e allo stato di avanzamento delle attività di pronto intervento sul territorio.

L'erogazione dei servizi in concomitanza di eventi straordinari quali terremoti, alluvioni, rilevanti inquinamenti della risorsa, periodi siccitosi, black-out elettrici, è effettuata sulla base di un Piano di Emergenza che verrà definito con le autorità interessate.

Partecipazione

Il gestore crede fortemente nella partecipazione quale strumento di confronto e di crescita di un rapporto di fiducia nei confronti dei propri utenti.

A tale scopo, cura e aggiorna il sito internet www.sogeacasteldaccia.altervista.org per fornire informazioni rapide, chiare e utili. Il cliente può accedere, con le modalità stabilite dalla normativa vigente, alle informazioni contrattuali che lo riguardano.

Il cliente ha diritto di produrre documenti, formulare osservazioni, offrire suggerimenti e inoltrare reclami o segnalazioni. Per gli aspetti di relazione con il cliente, il gestore garantisce l'identificabilità del personale e l'individuazione dei responsabili delle strutture.

Trasparenza e legalità

Le attività del gestore sono costantemente improntate all'esigenza di garantire trasparenza, responsabilità e partecipazione degli utenti favorendo il ricorso a procedure conciliative, secondo le vigenti normative, per la risoluzione di eventuali controversie con gli Utenti.

Efficienza e semplificazione

Il gestore persegue l'obiettivo di rendere più efficace ed efficiente il servizio offerto, di semplificare, velocizzare e razionalizzare le procedure adottate, nell'ottica del miglioramento continuo, individua le soluzioni tecniche, organizzative e procedurali più funzionali e sviluppa una sempre maggiore informatizzazione nella gestione del rapporto contrattuale con il cliente attraverso l'utilizzo del sito internet, dei social network e delle nuove applicazioni messe a disposizione della tecnologia. A tale scopo il gestore monitora i tempi dei procedimenti e promuove l'applicazione di strumenti multimediali per il risparmio di risorse e per garantire al cliente la massima fruibilità del servizio.

Cortesìa e chiarezza

Il gestore si impegna ad agire con rispetto e cortesia nei confronti dei clienti e fornisce ai propri dipendenti gli strumenti e le opportune indicazioni affinché operino al meglio, ponendo massima attenzione alla chiarezza del linguaggio, sia verbale che scritto, facilitando l'accesso ai servizi e alle informazioni anche ai cittadini stranieri. I dipendenti del gestore sono tenuti ad avere sempre un rapporto corretto con i clienti, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e sono tenuti a segnalare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche. Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003.

Rispetto dell'ambiente e sicurezza dei lavoratori

Il gestore nello svolgimento del servizio e delle proprie attività garantisce la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori.

Sostenibilità e corretto utilizzo della risorsa idrica a garanzia della sua qualità

L'acqua costituisce una risorsa pubblica utile per l'intera collettività che va tutelata secondo criteri di solidarietà, nel rispetto dei diritti delle generazioni future. L'uso non controllato di una risorsa naturale, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa.

Le politiche di sviluppo sostenibile sono assunte dal gestore quali riferimenti fondamentali per le proprie dinamiche di sviluppo, applicando tecnologie e metodi idonei a garantire il rispetto dell'ambiente, con particolare riguardo alle emissioni in atmosfera, al rumore e all'impatto sul regime delle acque. Il gestore si impegna a utilizzare e proteggere le proprie fonti di approvvigionamento idrico, in modo tale da non turbare l'equilibrio dell'ecosistema.

Il gestore porta avanti campagne di sensibilizzazione verso i clienti per promuovere comportamenti che evitino sprechi della risorsa idrica, dando sempre priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari non alterando la qualità dell'acqua delle fonti superficiali, con il versamento di sostanze inquinanti.

5.PARAMETRI DI RIFERIMENTO NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

Il gestore si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato al cliente ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, che rappresentano il livello minimo di prestazione garantito. Gli standard di qualità del servizio si suddividono in:

- standard generali: riferibili al complesso delle prestazioni rese dal gestore;
- standard specifici: relativi alle singole prestazioni connesse al rapporto contrattuale intrattenuto dal cliente e, nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dar luogo a un rimborso.

Gli standard vengono espressi in giorni lavorativi (salvo ove specificatamente indicato) e devono intendersi al netto del periodo necessario e ininterrottivo dovuto ad adempimenti a carico del cliente, al rilascio di autorizzazioni e permessi da parte di enti terzi, ad adempimenti di carattere tecnico amministrativo non dipendenti dal gestore e a cause ed eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili e comunque non dovuti alla volontà del gestore. In caso di impedimenti o cause di forza maggiore che non consentono di rispettare i tempi indicati, il gestore si impegna a darne pronta comunicazione, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

La Carta del Servizio è adottata sulla base dei seguenti parametri di riferimento:

- Continuità e regolarità della fornitura.
- Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio.
- Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale.
- Accessibilità ai servizi e agli uffici.
- Costante controllo della qualità dell'acqua erogata.

Continuità e regolarità della fornitura

Il gestore è consapevole che la continua e regolare disponibilità del servizio è il principale interesse del cliente. Qualora, a tal fine, si rendesse necessaria la sospensione del servizio per interventi di manutenzione programmata, il gestore ne darà preventiva informazione. L'utente è comunque tenuto a installare un adeguato impianto di riserva in modo da sopperire ad eventuali mancanze di erogazione dovute a guasti o manutenzioni. Per quanto riguarda le reti, il gestore effettua, secondo precisi piani di intervento, una attività di ricerca programmata delle perdite, utilizzando le migliori tecnologie disponibili.

Nonostante questo è indispensabile la collaborazione di tutti i clienti, sia nell'evitare sprechi in situazioni di crisi da scarsità idrica, sia nel segnalare celermente eventuali perdite, guasti e disservizi.

A tal fine, il gestore garantisce un servizio di pronto intervento attivo tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24, al fine di permettere ai clienti di segnalare – se non già avvenuto grazie ai sistemi aziendali - eventuali disservizi e criticità e consentire un intervento celere per la risoluzione della problematica evidenziata. Per ogni segnalazione che riguarda più cittadini viene aggiornata la sezione del sito internet PRONTO INTERVENTO LIVE, indicando dati di apertura e chiusura del disservizio.

Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio

Il gestore adotta uno specifico standard per contenere in tempi necessari per ogni fase delle procedure di attivazione e di disattivazione del servizio: presentazione domande, preventivazione e/o definizione del contributo a carico del cliente, posa del contatore, richieste di autorizzazione, esecuzione dei lavori, allacciamento e/o disattivazione per eventuali disdette e contestazioni.

Corretta valutazione dei consumi e del rapporto contrattuale

Il gestore assicura la programmazione e l'effettuazione della lettura del contatore nel rispetto delle disposizioni impartite dall'autorità competente. Il gestore garantisce la possibilità di comunicare l'autolettura del contatore sia nel periodo programmato per la lettura, sia nei periodi precedenti la fatturazione, inviando un sms o un whatsapp ai numeri dedicati o inviando una email indicando sempre il codice utenza e allegando una foto del misuratore con lettura e matricola in evidenza. Il gestore provvede sempre a dare riscontro al cliente sulla coerenza tra l'autolettura fornita e i consumi registrati con le letture precedenti. Le segnalazioni da parte del cliente di possibili anomalie nelle fatture, dovute a errate imputazioni di consumi, attiveranno sempre una procedura di controllo e di eventuale correzione.

Il cliente può richiedere l'effettuazione di un sopralluogo per la verifica dello stato del contatore oppure, in caso di presunte anomalie tecniche, l'attivazione di una procedura di verifica metrica del contatore da effettuarsi presso laboratori metrologici autorizzati.

Accessibilità ai servizi e agli uffici

L'accessibilità ai servizi e agli uffici aziendali è assicurata attraverso l'attività di sportello al pubblico disponibile anche su appuntamento nei giorni di chiusura, servizi telefonici di assistenza clienti, sito internet e "Sportello online" accessibile 24 ore su 24, indirizzi di Posta Elettronica Certificata, linee telefoniche, fax e indirizzi mail.

Il gestore adotta regole atte a ridurre i tempi di attesa allo sportello e ai servizi telefonici, il rispetto degli appuntamenti concordati e la risposta alle richieste scritte di informazioni e di reclamo.

Costante controllo della qualità dell'acqua erogata

L'acqua erogata è sottoposta a controllo costante da parte di Laboratorio di Analisi Accreditati sia in origine, sia durante che dopo l'eventuale trattamento di potabilizzazione e in punti prestabiliti delle reti di distribuzione. Gli obiettivi di qualità dell'acqua erogata adottati dall'azienda sono più stringenti rispetto ai limiti di legge perché si vuole garantire un'acqua sempre più sicura e controllata. Per questo motivo ogni anno si investe in controlli, opere e materie prime per garantire parametri ben al di sotto i limiti di legge.

Il Gestore è responsabile della qualità dell'acqua fino al punto di consegna all'utente e quindi al contatore.

6.ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

Sportello al pubblico - sede e orari di apertura

Il gestore garantisce l'apertura di uno sportello al pubblico presso la sede di

Via San Giuseppe, 112

90014 Casteldaccia (PA)

Dal lunedì al venerdì

dalle ore 07:00 alle ore 9:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00.

Il gestore garantisce ai clienti, su richiesta degli stessi la possibilità di fissare un appuntamento presso la sede in qualsiasi giorno della settimana esclusi i giorni festivi.

Il gestore assicura la conformità delle proprie strutture alle normative vigenti al fine di facilitare l'accesso allo sportello a tutti i clienti e si impegna ad agevolarne la fruizione dei servizi erogati.

Gli orari dello sportello sono pubblicati sul sito internet e in bolletta.

STANDARD GENERALI

- Tempo medio di attesa allo sportello: non superiore a 10 minuti.
- Tempo massimo di attesa allo sportello: non superiore a 20 minuti.

Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto.

Sportello online – tramite sito internet Il gestore garantisce la possibilità di attivare e gestire il rapporto contrattuale attraverso apposite funzionalità del sito internet.

Nel sito internet www.sogeacasteldaccia.altervista.org è possibile scaricare i moduli per inoltrare richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura e subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione pagamenti e reclami scritti.

Lo “Sportello on line” è un servizio aggiuntivo disponibile previa autenticazione e offre la possibilità di accedere alla propria area riservata, controllare e gestire la propria posizione contrattuale, comunicare l’autolettura del contatore, visionare e scaricare le bollette in formato elettronico, analizzare lo storico consumi. L’operatività del sito internet e dello “Sportello online” è garantita tutti i giorni 24 ore su 24, salvo interruzioni per manutenzioni programmate o cause di forza maggiore non dipendenti dalla volontà del gestore. In caso di interruzioni programmate del servizio di “Sportello online”, sarà dato avviso ai clienti tramite sito internet entro 24 ore dall’inizio della interruzione stessa.

STANDARD GENERALI

- Accessibilità al servizio “Sportello online” $\geq 98\%$

Rapporto, nel mese considerato, tra ore di disponibilità del servizio e ore complessive mensili.

STANDARD GENERALI

- Tempo massimo per l’appuntamento : 7 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l’appuntamento.

- Preavviso minimo per la disdetta dell’appuntamento : 24 ore

Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta al cliente e l’inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

STANDARD SPECIFICO

- Fascia di puntualità per gli appuntamenti : 3 ore

Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il cliente.

Servizio telefonico di assistenza clienti

Il gestore garantisce un servizio telefonico di assistenza clienti al numero verde gratuito 800 64 23 75. I clienti possono rivolgersi al servizio telefonico per qualsiasi richiesta di informazioni, per attivare o disattivare il servizio e per gestire qualsiasi aspetto inerente il rapporto contrattuale con il gestore.

Il servizio telefonico di assistenza clienti è curato direttamente da personale del gestore ed è attivo:

Dal lunedì al venerdì

dalle ore 07:00 alle ore 9:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00

STANDARD GENERALI

- Accessibilità al servizio telefonico $\geq 90\%$

Rapporto, nel mese considerato, tra il tempo in cui almeno una linea telefonica è libera e il tempo complessivo di apertura del servizio telefonico.

- **Tempo medio di attesa per il servizio telefonico ≤ 240 secondi**

Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, 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.

- **Livello del servizio telefonico ≥ 80%**

Rapporto, nel mese considerato, tra il numero di clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore e il numero totale di clienti che hanno richiesto di parlare con operatore.

Servizio pronto intervento

Qualora sia necessario segnalare guasti o comunicare una qualsiasi disfunzione sulle reti e sugli impianti del gestore, quale ad esempio perdita stradale, mancanza acqua superiore a 5 ore, perdita al contatore, malfunzionamenti o quant'altro interessi l'acquedotto è possibile rivolgersi al Servizio di pronto intervento attivo tutti i giorni 24 ore su 24:

- telefonando al numero 333-7381058 - 059;
- inviando un sms o un whatsapp al numero 333-7381058 - 059;
- inviando una mail all'indirizzo sogea2003@libero.it;

Il gestore si impegna a verificare tutte le segnalazioni effettuate, definendo tempi di intervento e fornendo riscontro a chi ha effettuato la segnalazione attraverso il canale di contatto scelto.

Il gestore garantisce sul sito internet www.sogea2003@libero.it l'aggiornamento in tempo reale delle segnalazioni di pronto intervento ricevute quando queste riguardano o possono riguardare più cittadini (Pronto intervento LIVE) con indicazioni dello stato delle attività in corso.

Il gestore si attiva garantendo lo standard di intervento di 3 ore nel caso di segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta ;

STANDARD GENERALI

- Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento: ≤ 120 secondi

Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento.

- Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento: 3 ore

Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore.

SERVIZI AGGIUNTIVI PER I CLIENTI

La società è costantemente impegnata a innovare le modalità di erogazione dei propri servizi e impiegare nuove tecnologie per rendere semplice e immediata l'interazione con l'azienda e facilitare per i propri clienti la gestione del rapporto contrattuale. A tale fine promuove sempre nuovi servizi che semplificano la vita.

Accessibilità ai servizi

- Accesso tramite "Sportello online" alla propria area riservata per visualizzare le bollette e gestire via web richieste e pratiche contrattuali.

Servizio clienti su appuntamento

- Presso le sedi aziendali.
- Direttamente a domicilio per soggetti diversamente abili e anziani.

Interruzioni programmate del servizio

- Preavviso interruzioni almeno 48 ore prima con pubblicazione sul sito internet.
- Servizio di comunicazione personalizzata su richiesta utente.

Rilevazione consumi

- Molteplicità delle modalità per la comunicazione della autolettura 24 ore su 24: mail, sms e whatsapp.

Pagamento bollette

- Pagamento tramite home banking via internet.
- Pagamento presso gli sportelli di poste italiane con bollettino postale allegato alla fattura.
- Pagamento presso lo sportello aziendale nei giorni di ricevimento (contanti, assegni e carta di credito).

Rateizzazioni

- Possibilità di richiedere la rateizzazione per le bollette di importo superiore a 150 euro.

7. RILEVAZIONE CONSUMI E FATTURAZIONE

Rilevazione dei consumi

La lettura del contatore è programmata ed effettuata in funzione della frequenza di fatturazione, salvo impossibilità di accedere al contatore per cause indipendenti dalla volontà del gestore (es. assenza del proprietario, difficoltà di accesso al punto di fornitura, ecc..), effettuando almeno i seguenti tentativi di raccolta:

- per utenze con consumo medio annuo fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- per utenza con consumo medio annuo oltre 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Il gestore si impegna a pubblicare sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato della raccolta delle misure. In caso di assenza durante il passaggio per la rilevazione della lettura, il cliente può avvalersi della possibilità di comunicare l'autolettura.

In ogni caso, in ogni bolletta e attraverso il sito internet, è indicato il periodo entro il quale il cliente può effettuare la lettura, le istruzioni per leggere correttamente il contatore e le modalità con le quali trasmettere la lettura al gestore. Prima di ogni fatturazione, in concomitanza con il periodo di calcolo della bolletta, il gestore garantisce la possibilità di trasmettere l'autolettura attraverso le seguenti modalità:

- con una telefonata al numero verde gratuito 800 64 23 75;
- tramite mail all'indirizzo sogea2003@libero.it inviando una fotografia del contatore che comprenda matricola e lettura e segnalando il codice cliente.

Il gestore garantisce una risposta al cliente in caso di incoerenza della lettura fornita entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento dell'autolettura.

La fatturazione avviene sulla base dei consumi rilevati attraverso la lettura, l'autolettura del cliente opportunamente validata dal gestore o sulla base dei consumi stimati, nel rispetto del seguente ordine di priorità:

- dati di lettura effettiva rilevata dal gestore;
- dati di autolettura fornita dal cliente;
- dati di consumo stimato.

Fatturazione e tariffe

La fatturazione del servizio idrico è effettuata tramite invio della bolletta e il numero di fatturazioni nell'anno è differenziato per ogni singolo cliente in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità.

STANDARD SPECIFICO

• periodicità minima di fatturazione:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

Il gestore mette a disposizione dei clienti un servizio di recapito della bolletta tramite posta elettronica e un servizio di consultazione e gestione online della propria posizione contrattuale attraverso l'adesione ad apposite funzionalità dello "Sportello online" tramite sito internet.

L'attribuzione delle tariffe e l'individuazione della tipologia di utenze cui applicarle avvengono nel rispetto delle normative vigenti e delle disposizioni impartite dalle autorità competenti.

Il gestore provvede a emettere la fattura entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura stessa.

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il gestore provvede a emettere fattura entro 45 giorni solari dal giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura stessa. Nella fattura il gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dal cliente (ove versato) unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito. Qualora l'importo dovuto dal cliente risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale maggiorato dei relativi interessi, il gestore provvede al riaccredito della differenza entro 45 giorni solari dalla data di disattivazione ovvero di voltura della fornitura.

STANDARD SPECIFICO

• Tempo per l'emissione della fattura: 45 gg solari

Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa. In caso di fattura di chiusura, l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Rettifiche di fatturazione

In caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, anche a seguito di verifiche e controlli presso il punto di fornitura, il gestore procede a effettuare le conseguenti rettifiche, dandone comunicazione al cliente tramite mail o contatto telefonico. Si considerano errori di fatturazione esclusivamente quelli derivanti da letture effettuate dal gestore, da addebiti non dovuti di lavori, di diritti fissi, di quote fisse, di componenti tariffarie o di imposte. Il cliente può segnalare presunti errori di fatturazione e richiedere rettifiche in forma scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura:

- tramite mail all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) sogeacasteldaccia@pec.it;
- tramite mail all'indirizzo di posta elettronica sogea2003@libero.it;
- per posta ordinaria al seguente indirizzo SOGEA srl, via San Giuseppe, 112 - 90014 Casteldaccia (PA).

Il cliente può richiedere una rettifica di fatturazione presso lo sportello al pubblico. In questi casi sarà cura dell'addetto al servizio clienti dare assistenza nella formulazione e inoltro della richiesta di rettifica. Nella richiesta deve essere indicato il codice cliente e il numero della bolletta per cui si richiede la rettifica, oltre al nominativo di riferimento accompagnato dal recapito telefonico e eventuale indirizzo mail. Le segnalazioni attiveranno una procedura di controllo e di eventuale correzione.

STANDARD GENERALE

• Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione: 30 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio al cliente della risposta motivata scritta.

STANDARD SPECIFICO

• Tempo di rettifica fatturazione: 60 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa a una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Pagamento bollette

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- con bollettino postale precompilato allegato alla bolletta;
 - con bonifico bancario o postale;
 - presso lo sportello al pubblico della sede con carta bancaria, carta di credito, bancomat o assegno bancario;
- Le modalità di pagamento sono riportate su ogni bolletta e sul sito www.sogeacasteldaccia.altervista.org.

Il gestore non addebita al cliente alcun costo per i pagamenti effettuati, ma il costo che rimane a carico del cliente è esclusivamente quello previsto dalla modalità di transazione utilizzata e può dipendere dagli accordi del cliente con il proprio istituto bancario o postale. Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno trenta (30) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa.

STANDARD

- Termine per il pagamento della bolletta: almeno 30 gg solari Tempo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e il termine di pagamento per la stessa.

Richieste di rateizzazioni

Il gestore garantisce al cliente la possibilità di richiedere, entro 10 giorni solari dalla scadenza del pagamento della bolletta, la rateizzazione del pagamento stesso, qualora l'importo della bolletta superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi.

Il cliente ha comunque sempre la possibilità di richiedere, nei suddetti termini, il pagamento rateizzato di qualsiasi bolletta emessa con importo totale superiore a 150 euro.

Le somme relative ai pagamenti rateali saranno maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi di mora previsti dal Regolamento del Servizio Idrico integrato solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gestione delle morosità

Il gestore comunica su ciascuna bolletta emessa l'eventuale situazione debitoria riferita alle bollette precedenti. In caso di ritardato pagamento e in assenza di richieste di rateizzazione della bolletta, il gestore applica, a partire dal secondo giorno successivo alla data di scadenza della bolletta, un'indennità di mora nella misura prevista dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato e addebitata sulla prima bolletta successiva al versamento eseguito. In caso di mancato pagamento della bolletta, il gestore invia al cliente un sollecito/diffida contenente il dettaglio della situazione di morosità, le modalità di pagamento degli arretrati e il preavviso di sospensione del servizio in caso di inadempimento. L'ulteriore inosservanza da parte del cliente del sollecito/diffida di pagamento determinerà l'emissione di un provvedimento d'interruzione dell'erogazione, mediante preavviso di chiusura.

Il mancato rispetto dei termini di pagamento previsti dal preavviso di chiusura per il pagamento dell'insoluto, comporta l'avvio delle procedure di sospensione dell'erogazione del servizio, fermo restando le procedure per il recupero forzoso del credito.

8. ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Richiesta di preventivo per nuovi allacciamenti idrici

In caso sia necessaria la realizzazione di un nuovo allacciamento alla rete idrica la richiesta di preventivo può essere presentata tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde gratuito 800 64 23 75;
- sito internet www.sogeacasteldaccia.altervista.org – area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo sogea2003@libero.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;

– via posta al seguente indirizzo: SOGEA srl via San Giuseppe, 112 - Casteldaccia (PA).

Successivamente alla richiesta di allacciamento, qualora il gestore lo ritenga necessario, viene concordato con il cliente un sopralluogo presso il punto di fornitura, durante il quale il cliente è tenuto a mettere a disposizione del gestore tutte le informazioni tecniche necessarie per la predisposizione del preventivo. Il preventivo viene emesso sulla base del prezzario in vigore al momento della richiesta e riporta, tra l'altro, l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta in funzione della complessità dei lavori e la stima dei tempi per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari.

Il preventivo riporta anche le modalità di accettazione, nonché l'indicazione della documentazione che il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura.

Il preventivo ha una validità di 120 giorni solari decorsi i quali il gestore si riserva di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento in base a eventuali modifiche intercorse nel prezzario. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta.

STANDARD SPECIFICI

- **Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo: 7 gg lavorativi**
- **Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo: 15 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo al richiedente.

Esecuzione lavori di allacciamento alla rete idrica

Ad avvenuta accettazione del preventivo e sottoscrizione del contratto di fornitura, il gestore attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori, così come previsto nel preventivo stesso.

In caso di lavori complessi che richiedono l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi, il gestore si attiva per la richiesta di eventuali permessi e autorizzazioni necessari alla realizzazione dei lavori previsti e comunica al cliente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 gg lavorativi successivi alla data di effettuazione della richiesta stessa.

I tempi impiegati da soggetti terzi per il rilascio delle autorizzazioni non sono computabili nel calcolo degli standard di esecuzione dei lavori.

Qualora i tempi di esecuzione dei lavori indicati nel preventivo non potessero essere rispettati per cause di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili, il gestore si impegna a darne immediata comunicazione al cliente, indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

L'attivazione della fornitura del servizio avviene entro 5 giorni lavorativi dal completamento dei lavori, salvo richiesta da parte del cliente di una data successiva. In tal caso la data di richiesta di attivazione coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente alla data indicata dal cliente. Tale richiesta può essere presentata con le stesse modalità previste per la richiesta di preventivo.

STANDARD SPECIFICI

- **Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice: 15 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente, e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente.

- **Tempo attivazione della fornitura: 5 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

STANDARD GENERALE

- **Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso: 30 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del

cliente. Per lavori semplici si intendono lavori che non implicano specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti o lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri clienti. Per lavori complessi si intendono lavori non riconducibili alla tipologia dei lavori semplici.

Richiesta di riattivazione della fornitura

La richiesta di riattivazione della fornitura di un punto di consegna disattivato può essere effettuata con le seguenti modalità:

- sito internet www.sogeacasteldaccia.altervista.org, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo sogea2003@libero.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: SOGEA srl via San Giuseppe, 112 - Casteldaccia (PA).

Nel caso in cui la richiesta di subentro sia effettuata da un nuovo cliente, è necessario sottoscrivere il "Contratto di subentro", recandosi presso lo sportello al pubblico nei giorni di ricevimento.

STANDARD SPECIFICI

• Tempo di riattivazione della fornitura: 5 gg lavorativi

Richiesta di voltura – utenza attiva

La richiesta di voltura ovvero la variazione della titolarità del contratto di un punto di consegna attivo può essere effettuata tramite:

- sito internet www.sogeacasteldaccia.altervista.org– area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo sogea2003@libero.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: SOGEA srl via San Giuseppe, 112 - Casteldaccia (PA).

La richiesta di voltura deve essere integrata da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del d.l. 28 marzo 2014, n. 47.

Il cliente deve stipulare un nuovo contratto di fornitura e provvedere al versamento del deposito cauzionale (ove richiesto) e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il cliente deve comunicare al gestore l'autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dal cliente uscente, il gestore provvede a effettuare una lettura di verifica entro 7 giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo cliente. Qualora la richiesta di voltura sia occasionata dal decesso dell'intestatario del contratto, l'erede, ovvero il soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza, presenta apposita domanda e si assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto. La voltura del contratto viene fatta attribuendo il deposito cauzionale, se versato dal precedente intestatario, al nuovo contratto d'utenza e senza la richiesta di alcun corrispettivo, a esclusione dell'addebito dell'ultima fattura a saldo dei consumi.

STANDARD SPECIFICO

• Tempo di esecuzione della voltura: 5 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo cliente.

Richiesta di voltura – utenza disattivata per morosità

Fatto salvo quanto previsto dal Regolamento del Servizio Idrico, qualora la richiesta di voltura abbia a oggetto un punto di consegna in cui la fornitura è stata disattivata per morosità ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il gestore si riserva di non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute.

Il tempo di esecuzione della voltura di un'utenza disattivata per morosità decorre dalla data di ricevimento da parte del gestore della documentazione richiesta ovvero dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute tramite:

- posta elettronica certificata all'indirizzo sogeacasteldaccia@pec.it
- posta elettronica all'indirizzo sogea2003@libero.it – fax al numero verde gratuito 800 64 23 75;
- via posta al seguente indirizzo: SOGEA srl via San Giuseppe, 112 - Casteldaccia (PA);
- sportello al pubblico.

STANDARD SPECIFICO

• Tempo di esecuzione della voltura : 5 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo cliente.

Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente

La richiesta di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente può essere effettuata tramite:

- sito internet www.sogeacasteldaccia.altervista.org– area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo sogea2003@libero.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: SOGEA srl via San Giuseppe, 112 - Casteldaccia (PA).

La richiesta di disattivazione della fornitura comporta la sospensione dell'erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna e l'effettuazione della lettura di cessazione ai fini dell'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale. Nel caso in cui il cliente richieda la disattivazione della fornitura con rimozione del punto di consegna, successivamente alla chiusura del punto di consegna e alla effettuazione della lettura di cessazione, il gestore attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori di rimozione dell'allacciamento.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al gestore, il cliente che chiede la disattivazione deve garantire l'accesso alla lettura del contatore, attraverso sopralluogo effettuato dal gestore, previo appuntamento.

STANDARD SPECIFICO

• Tempo di disattivazione della fornitura: 7 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta da parte del cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore. Nel caso in cui il cliente richieda la disattivazione in data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento della richiesta coincide con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente. In caso di richiesta di rimozione del punto di fornitura, la fornitura viene disattivata nei tempi suddetti, mentre per quanto riguarda l'esecuzione dei lavori sono applicati gli standard di servizio previsti per l'esecuzione dei lavori.

Disattivazione della fornitura per morosità o per irregolarità e inadempienze contrattuali

Ferma restando l'attenzione verso le fasce deboli della clientela, il gestore potrebbe essere tenuto a emettere preavvisi di disattivazione della fornitura e sospensione del servizio nei casi di mancata regolarizzazione della posizione debitoria, di mancata regolarizzazione contrattuale ovvero nei casi di inadempienze contrattuali previsti dal Regolamento per il Servizio Idrico.

In caso di mancato pagamento delle bollette, il gestore invia al cliente un sollecito/diffida indicando le modalità per regolare la posizione debitoria e preavvisando sulla possibilità di sospendere la fornitura. Qualora il cliente non regolarizzi la propria posizione debitoria, il gestore provvede a incamerare il deposito cauzionale se versato e avvia la procedura di recupero forzoso del credito e di sospensione del servizio.

La procedura di sospensione del servizio prevede la notifica al cliente di un preavviso di chiusura che indica il termine perentorio entro il quale regolarizzare la posizione debitoria, decorso il quale il gestore provvederà alla

sospensione del servizio. In caso di irregolarità o inadempienze alle pattuizioni contrattuali previste dal Regolamento del Servizio Idrico, il gestore, dopo aver diffidato il cliente alla regolarizzazione della propria situazione, avvia la procedura di sospensione del servizio con la notifica di un preavviso di chiusura e rimozione della presa.

STANDARD GENERALE

• **Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura: 10 gg solari**

Tempo intercorrente tra la data in cui è stato notificato il preavviso di chiusura al cliente e la data in cui la fornitura è sospesa.

Richiesta di riattivazione – utenza disattivata per morosità

Nel caso di avvenuta disattivazione della fornitura a seguito di preavviso di chiusura per morosità o irregolarità contrattuali, il gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio a seguito del pagamento da parte del cliente delle somme dovute. L'avvenuto pagamento può essere comunicato al gestore inviando l'attestazione di avvenuto pagamento tramite:

- posta elettronica all'indirizzo sogea2003@libero.it;
- fax al numero verde gratuito 800 64 23 75;
- via posta al seguente indirizzo: SOGEA srl Via San Giuseppe, 112 - 90014 Casteldaccia;
- sportello al pubblico.

La suddetta attestazione di avvenuto pagamento costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

STANDARD SPECIFICO

• **Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità: 2 gg feriali**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso.

Il tempo è misurato in giorni feriali ovvero in giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi. Le richieste di riattivazione pervenute al gestore oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi sono trattate come pervenute il giorno successivo.

9.GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Richiesta di preventivo per esecuzione di lavori

La richiesta di preventivo può essere presentata tramite:

- servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde gratuito 800 64 23 75;
- sito internet www.sogecasteldaccia.altervista.org– area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo sogea2003@libero.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: SOGEA srl via San Giuseppe, 112 - Casteldaccia (PA).

Presso gli sportelli al pubblico e sul sito internet del gestore si possono trovare i moduli per la richiesta di preventivo, nei quali sono riportate tutte le informazioni e prescrizioni particolari.

Successivamente alla richiesta di preventivo, qualora ritenuto necessario, il gestore concorda con il cliente un sopralluogo presso il punto di fornitura, durante il quale il cliente è tenuto a mettere a disposizione del gestore tutte le informazioni tecniche necessarie per la predisposizione del preventivo.

Il preventivo viene emesso sulla base del prezzario in vigore e ha validità 120 giorni, decorsi i quali il gestore si riserva la possibilità di rideterminare il contributo previsto per l'esecuzione dei lavori in base a eventuali modifiche intercorse nel prezzario.

STANDARD SPECIFICO

- **Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo: 7 gg lavorativi**
- **Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo: 15 gg lavorativi**

Tempo massimo che intercorre tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo dal cliente e la data di invio al cliente del preventivo da parte del gestore.

Esecuzione dei lavori

Ad avvenuta accettazione formale del preventivo da parte del cliente, il gestore attiva la procedura per l'esecuzione dei lavori.

Il gestore si attiva inoltre per la richiesta di eventuali permessi e autorizzazioni necessari alla realizzazione dei lavori previsti e si impegna a comunicare al cliente l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro 5 gg lavorativi successivi alla data di tale richiesta.

I tempi impiegati per il rilascio delle autorizzazioni da parte degli enti terzi non sono computabili nel calcolo degli standard e qualora non potessero essere rispettati i tempi indicati per cause di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili, il gestore si impegna a darne immediata comunicazione indicando i nuovi termini e le ragioni del ritardo.

STANDARD SPECIFICO

- **Tempo di esecuzione – lavoro semplice: 10 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di pagamento/accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore.

STANDARD GENERALE

- **Tempo di esecuzione - lavoro complesso: 30 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di pagamento/accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore.

Per lavori semplici si intendono lavori che non implicano specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti o lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri clienti. Per lavori complessi si intendono lavori non riconducibili alla tipologia dei lavori semplici.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con i clienti in occasione di sopralluoghi presso il punto di fornitura per la predisposizione di preventivi, per controllo letture, per verifica del misuratore, per verifica del livello di pressione e per eventuali altre attività richieste o concordate con il cliente e che necessitano la presenza del cliente.

In caso di impedimento per motivi non prevedibili e non imputabili al gestore, sarà data opportuna e tempestiva comunicazione al cliente interessato.

STANDARD GENERALI

- **Tempo massimo per l'appuntamento concordato: 7 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

- **Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato: 24 ore**

Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

STANDARD SPECIFICI

• Fascia di puntualità per gli appuntamenti: 3 ore

La fascia di puntualità massima per gli appuntamenti che necessitano della presenza del cliente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità del servizio.

Verifica del misuratore

In caso di presunto malfunzionamento o rottura del contatore, il cliente può richiedere una verifica del misuratore tramite:

- sito internet www.sogeacasteldaccia.altervista.org– area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo sogea2003@libero.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: SOGEA srl via San Giuseppe, 112 - Casteldaccia (PA).

Il gestore procederà a fissare un sopralluogo di verifica del misuratore. Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o mal funzionante, il gestore attiverà le procedure per la ricostruzione dei consumi non correttamente misurati e per la sostituzione del contatore, senza alcun addebito per il cliente, salvo i casi in cui il malfunzionamento o la rottura del contatore fosse imputabile a manomissione.

In ogni caso il gestore provvederà a comunicare al cliente per iscritto l'esito della verifica e le attività conseguenti. Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui dei clienti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore mal funzionante.

In caso di presunte anomalie tecniche, il cliente può richiedere una verifica metrica del misuratore da effettuarsi presso laboratori autorizzati.

In tal caso il gestore procede alla sostituzione del contatore e all'invio del contatore da verificare a un laboratorio autorizzato.

Il gestore provvederà a comunicare al cliente il recapito del laboratorio presso il quale si svolgerà la verifica, la data della verifica e il nominativo del referente aziendale della procedura.

Nel caso in cui la verifica confermasse il corretto funzionamento del contatore, entro i limiti di tolleranza ammessi dalla normativa vigente, il costo della verifica metrica effettuata in laboratorio rimane a carico del cliente, nell'ammontare stabilito nel Prezzario in vigore e pubblicato sul sito internet, in bolletta e nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato. In caso contrario, il costo della verifica metrica resta a carico del gestore che provvederà inoltre alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati secondo le modalità sopra indicate.

STANDARD SPECIFICO

• Tempo di intervento per la verifica del misuratore: 10 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente finale e la data di intervento per verifica sul misuratore da parte del gestore.

• Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco: 10 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso il cliente finale e la data di invio al cliente finale stesso del relativo esito.

• Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio: 30 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente finale del relativo esito.

Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui il cliente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

• **Tempo di sostituzione del misuratore mal funzionante: 10 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di invio o messa a disposizione del cliente dell'esito della verifica del misuratore e la data di sostituzione del misuratore medesimo.

Verifica livello di pressione

Il cliente, qualora riscontri un'erogazione insufficiente, può richiedere la misurazione del livello di pressione al punto di consegna.

La richiesta di verifica del livello di pressione può essere presentata tramite:

- sito internet www.sogeacasteldaccia.altervista.org– area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica all'indirizzo sogea2003@libero.it;
- sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo;
- via posta al seguente indirizzo: SOGEA srl via San Giuseppe, 112 - Casteldaccia (PA).

A seguito dell'intervento di verifica del livello di pressione, il gestore provvede a darne esito al cliente e, qualora il livello di pressione non risulti conforme a quanto previsto dal Regolamento del Servizio, a risolvere il problema nel minor tempo possibile.

STANDARD SPECIFICI

• **Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione: 10 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento del gestore. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di intervento da parte del gestore la data di inizio della verifica stessa.

• **Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione: 10 gg lavorativi**

Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito. Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno 2 giorni, si considera come data di effettuazione della verifica la data di completamento della verifica stessa.

Interruzioni programmate del servizio

Il gestore si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

L'interruzione del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni non programmate necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.

Per interruzioni programmate del servizio si intendono quelle interruzioni della fornitura dovute a interventi di manutenzione sugli impianti o sulle reti di acquedotto, che richiedono la sospensione dell'erogazione dell'acqua .

Ogni qualvolta si rendessero necessarie interruzioni programmate del servizio, se ne darà preavviso con almeno 48 ore di anticipo tramite le modalità più consone allo specifico intervento e ritenute più efficaci al fine di garantire l'informazione ai cittadini interessati :

- sito internet www.sogeacasteldaccia.altervista.org- sezione INTERRUZIONI PROGRAMMATE;
- comunicazione via email per i clienti aderenti al servizio;
- affissioni di avvisi nelle zone interessate.

STANDARD GENERALI

- **Tempo minimo garantito di preavviso in caso di interruzione programmata del servizio: 48 ore**

Tempo che intercorre tra l'avvenuto preavviso dell'interruzione e l'effettivo verificarsi dell'interruzione stessa.

- **Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio: 8 ore**

Tempo massimo che intercorre tra l'effettivo verificarsi dell'interruzione del servizio e il ripristino dello stesso.

Si intendono esclusi dal computo eventuali tempi connessi a eventi o circostanze di forza maggiore non dipendenti dal gestore.

10. RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI

Richieste di informazioni

Le richieste di informazioni, oltre che telefonicamente al servizio telefonico di assistenza clienti al numero verde gratuito 800 64 23 75, possono essere effettuata in forma scritta e trasmesse con le seguenti modalità:

- sito internet www.sogeacasteldaccia.altervista.org– area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica certificata all'indirizzo sogeacasteldaccia@pec.it;
- posta elettronica all'indirizzo sogea2003@libero.it;
- via posta al seguente indirizzo: SOGEA srl via San Giuseppe, 112 - Casteldaccia (PA).

Il gestore si impegna a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste scritte di informazione con indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo incaricato di fornire ove necessario eventuali ulteriori chiarimenti.

STANDARD SPECIFICO

• Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni: 20 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di invio della risposta scritta.

Reclami

Il cliente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del Servizio, può presentare reclamo scritto.

Nella formulazione del reclamo scritto, il cliente deve indicare il riferimento contrattuale (codice cliente riportato in bolletta), il servizio a cui si riferisce il reclamo, l'indirizzo di fornitura, nonché tutti gli elementi in suo possesso relativamente alla problematica evidenziata, in modo da consentire la ricostruzione della situazione e i conseguenti accertamenti.

Il reclamo in forma scritta può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- sito internet www.sogeacasteldaccia.altervista.org– area clienti, scaricando e compilando l'apposito modulo;
- posta elettronica certificata all'indirizzo sogeacasteldaccia@pec.it;
- posta elettronica all'indirizzo sogea2003@libero.it;
- via posta al seguente indirizzo: SOGEA srl via San Giuseppe, 112 - Casteldaccia (PA).

Il cliente può effettuare un reclamo anche telefonando al servizio telefonico di assistenza clienti al numero verde gratuito 800 64 23 75 oppure presso lo sportello al pubblico, compilando l'apposito modulo. In questi casi sarà cura dell'addetto al servizio clienti dare assistenza al cliente nella formulazione e inoltro del reclamo. Nel caso di reclamo telefonico, al cliente, se non già fornita con la sottoscrizione del contratto o comunque in precedenza, è richiesta la indicazione di una mail o di altro indirizzo, a cui mandare le comunicazioni. Il rifiuto di fornire tali indicazioni potrebbe rendere impossibile la risoluzione del reclamo, la verifica del rispetto degli standard fissati, nonché l'erogazione eventuale di indennizzi.

STANDARD SPECIFICO

Tempo per la risposta a reclami scritti: 20 gg lavorativi

Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo scritto dal cliente e la data di invio della risposta motivata scritta.

Nel caso in cui si rendesse necessario un sopralluogo presso il punto di fornitura oppure la complessità del reclamo sia tale da non consentire il rispetto dei tempi di risposta, il gestore informerà il cliente in forma scritta, se il cliente ha fornito un indirizzo e-mail, o telefonicamente, entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, indicando i termini previsti per la risoluzione del reclamo stesso.

Il cliente, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può:

- richiedere, anche in forma scritta, al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore si impegna a fissare un incontro con il cliente entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta;
 - avvalersi della collaborazione delle associazioni riconosciute dei consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D. Lgs. n. 206 del 6/9/05);
 - richiedere in via non giudiziale, l'attivazione della procedura di conciliazione presso il Giudice di Pace o la Camera di Commercio.
- È comunque facoltà del cliente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

11. INFORMAZIONI AI CLIENTI E AI CITTADINI

Il gestore si impegna a informare costantemente i clienti sulle modalità di fornitura dei servizi, sulle procedure, sugli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, sugli standard generali e specifici di qualità del servizio e sulle iniziative intraprese al fine di promuovere l'uso consapevole della risorsa idrica.

A tal fine si impegna:

- a favorire una crescente diffusione sulla conoscenza della Carta del Servizio anche attraverso un portale internet dal quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi e scaricare copia dei documenti relativi alla Carta del Servizio e al Regolamento del Servizio Idrico Integrato.
- A informare i clienti sul grado di rispetto degli standard generali e specifici previsti dalla Carta del Servizio, sia attraverso il sito internet, sia in bolletta, nel rispetto dei tempi e modi determinati dall'autorità.
- A svolgere attività promozionale e informativa alla cittadinanza sul territorio servito al fine di sviluppare una cultura del rispetto della risorsa idrica, del rispetto dell'ambiente, della prevenzione e riduzione dell'inquinamento e del consumo intelligente e responsabile dell'acqua.
- A promuovere tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, favorendo l'uso delle tecnologie informatiche.
- A rendere pubblici i parametri qualitativi dell'acqua erogata, pubblicandoli nelle bollette trasmesse ai clienti e divulgandoli sul proprio sito internet www.sogecasteldaccia.altervista.org– area clienti ed eventualmente tramite altri strumenti informativi.

Le informazioni ai clienti sono garantite:

- dal servizio clienti, disponibile telefonando al numero verde gratuito 800 64 23 75 per aspetti di natura amministrativo-commerciale (quali chiarimenti su bollette, informazioni, modalità contrattuali, etc.);
- dal personale operante presso lo sportello al pubblico;
- dal personale tecnico, tramite servizio di pronto intervento per domande di allacciamento, sopralluoghi, preventivi e informazioni riguardanti il servizio di acquedotto; - dalle bollette per messaggi informativi di interesse dei clienti quali ad esempio variazioni tariffarie, orari di apertura al pubblico degli sportelli, qualità dell'acqua, etc. e per specifiche comunicazioni riguardanti il singolo rapporto contrattuale;
- da lettere e mail per comunicazioni dirette al singolo cliente;
- dal sito internet aziendale www.sogecasteldaccia.altervista.org– area clienti;

12. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio reso, il gestore effettua un monitoraggio periodico degli indicatori previsti nella Carta del Servizio e di altri indicatori utili a valutare le prestazioni aziendali. Il monitoraggio dei singoli indicatori avviene con una frequenza che può essere trimestrale, semestrale o annuale, a seconda della tipologia e il risultato è sottoposto a revisione annuale.

In sede di riesame della direzione, i risultati vengono confrontati con gli obiettivi inizialmente fissati, per predisporre una relazione in cui sono contenute le azioni preventive e correttive necessarie al fine di perseguire il miglioramento continuo.

Nel rapporto vengono riportati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli standard;
- le azioni intraprese per porvi rimedio;
- le statistiche dei reclami ricevuti, effettuando un confronto con gli anni precedenti;
- le criticità emerse in particolari settori di attività;

Per la valutazione del grado di soddisfazione vengono, inoltre, analizzati i dati, le informazioni e le statistiche relative alle segnalazioni e ai reclami ricevuti, alle chiamate al servizio clienti e al pronto intervento e le attività svolte presso gli sportelli per il pubblico dislocati sul territorio.

13. INDENNIZZI

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il gestore corrisponde al cliente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 €, come riportato nella successiva tabella.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore o a cause imputabili al cliente;
- b) in caso di reclami o altre comunicazioni per le quali non è possibile identificare il cliente perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta del Servizio.

Il gestore, nei casi in cui il cliente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

14. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio è da intendersi valida per i clienti serviti dal gestore.

La presente Carta del Servizio ha validità triennale.

La Carta del Servizio è oggetto di revisione periodica e potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico organizzative del servizio. L'adozione di standard migliorativi per nuove esigenze manifestate dalle Autorità di regolazione, dallo stesso gestore e dai clienti può avvenire autonomamente previa comunicazione all'Ufficio d'Ambito.

L'aggiornamento del sito web, degli strumenti di comunicazione, di campagne di sensibilizzazione non costituiscono modifiche alla Carta.

I clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta del servizio tramite gli strumenti indicati nel paragrafo "Informazioni ai clienti e ai Cittadini".

Il presente revisione della Carta del Servizio entra in vigore dal 01/07/2016.

15. TABELLE DI RIEPILOGO

Riepilogo degli standard generali

Gli standard generali sono i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti finali.

Indicatore		Standard generale (i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)		Base di calcolo
1	Tempo medio di attesa allo sportello	10 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
2	Tempo massimo di attesa allo sportello	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
3	Accessibilità al servizio "Sportello online"	≥ 98%	Rapporto, nel mese considerato, tra ore di disponibilità del servizio e ore complessive mensili	Rispetto in almeno 10 degli ultimi mesi
4	Tempo massimo per appuntamento servizio "punto acqua"	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
5	Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "punto acqua"	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordato	95% delle singole prestazioni
6	Accessibilità al servizio telefonico	≥ 90%	Rapporto, nel mese considerato, tra il tempo in cui almeno una linea telefonica è libera e il tempo complessivo di apertura del servizio telefonico	Rispetto almeno dei 10 degli ultimi 12 mesi
7	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≥ 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 conclusioni della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
8	Livello del servizio telefonico	≥ 80%	Rapporto nel mese considerato tra il numero di clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore e il numero totale di clienti che hanno richiesto di parlare con operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
9	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	≥ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
10	Tempo di arrivo sul luogo e chiamata di pronto intervento	3 ore	Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore	90% delle singole prestazioni
11	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio al cliente della risposta motivata scritta	90% delle singole prestazioni

Indicatore		Standard generale (i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)		Base di calcolo
12	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico – lavoro complesso	≥ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente con la contestuale firma del contratto di fornitura e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
13	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso della chiusura	10 giorni solari	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	95% delle singole prestazioni
14	Tempo di esecuzione lavoro complesso	30 giorni	Tempo intercorrente tra il pagamento/accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data del completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
15	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
16	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicato la disdetta al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
17	Tempo minimo garantito di preavviso di interruzione programmata del servizio	48 ore	Tempo intercorrente tra l'avvenuto preavviso dell'interruzione e l'effettivo verificarsi dell'interruzione stesso	95% delle singole prestazioni
18	Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata dal servizio	8 ore	Tempo massimo che intercorre tra l'effettivo verificarsi dell'interruzione del servizio e il ripristino dello stesso. Si intendono esclusi dal computo eventuali tempi connessi a eventi o circostanze di forza maggiore non dipendenti dal gestore	95% delle singole prestazioni

Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo

Gli standard specifici, sono i livelli di qualità riferiti alle singole prestazioni da garantire ai singoli clienti finali. Nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dare luogo a un indennizzo.

Indicatore		Standard generale		Indennizzo
		(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)		
1	Fascia di puntualità per appuntamento servizio "Punto acqua"	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il cliente	30 euro
2	Periodicità minima di fatturazione		N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
3	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
4	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa a una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
5	Termine per il pagamento della bolletta	Almeno 30 giorni solari	Tempo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e il termine di pagamento per stessa	Non soggetto a indennizzo
6	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
7	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico-lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente	30 euro
9	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
10	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	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
11	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
12	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione a favore del nuovo cliente	30 euro

13	Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte del cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
14	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 al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
15	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo del cliente e la data di invio al cliente stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
16	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo del cliente e la data di invio al cliente stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
17	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di fine lavori da parte del gestore	30 euro
18	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il cliente	30 euro
19	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
20	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuato in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
21	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra data di invio al cliente dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
22	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
23	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 al cliente del relativo esito	30 euro
24	Tempo per la risposta reclami	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30euro
25	Tempo per la risposta a risposte scritte di informazioni	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro

SOGEA srl
via San Giuseppe, 112 - 90014 Casteldaccia (PA)
P.IVA 04840770822
numero verde gratuito 800 64 23 75
tel./fax:091-942873 Cell.(chiamate urgenti,sms, whatsapp: 333-7381058 - 059)

L'ufficio riceve:
dal lunedì al venerdì
dalle ore 07:00 alle ore 9:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00
E-mail: sogea2003@libero.it
Posta certificata: sogeacasteldaccia@pec.it
Pagina internet: www.sogeacasteldaccia.altervista.org