



Comune di Ternate

Provincia di Varese

CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 72 del 14.10.2011

PREMESSA

La Carta del Servizio Idrico fissa i principi per l'erogazione dei servizi di acquedotto e i relativi standard di qualità che il Comune di Ternate si impegna a rispettare che, nel caso di mancato rispetto, possono dare luogo a rimborsi.

Le informazioni esposte nella Carta del Servizio Idrico rilevano i principi fondamentali da rispettare nella fornitura del servizio, le modalità di accesso al servizio stesso e gli standard garantiti.

Gli aggiornamenti del presente documento saranno resi noti tramite gli strumenti di informazione previsti e sarà possibile ottenere copia presso il Comune di Ternate e comunque, dal sito web istituzionale dell'Ente.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Questo documento è predisposto nel rispetto del seguente quadro normativo di settore:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori d'erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi pubblici";
- Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Conversione in Legge, con modificazioni del Decreto Legge 12 maggio 1995 n. 163 recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato"
- Decreto Legislativo del 2 febbraio 2002 n. 31 in attuazione della Direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano;
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006 n. 152 "Norme in materia ambientale" che nella Parte Terza riporta le "Norme in materia di difesa del suolo e lotta alla desertificazione, di tutela delle acque dall'inquinamento e di gestione delle risorse idriche".

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed imparzialità

I servizi erogati dal Comune di Ternate sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni essenziali degli utenti e, pertanto, sono erogati secondo regole uguali per tutti.

Il Comune di Ternate si impegna a garantire parità di trattamento a tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza .

Il Comune di Ternate nei comportamenti verso gli utenti, si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità

Costituisce un impegno prioritario per il Comune di Ternate garantire un servizio continuo e regolare .

Le interruzioni del servizio potranno essere imputabili soltanto a guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti e alla qualità dell'erogazione del servizio, da eventi naturali non prevedibili. In ogni caso, il Comune di Ternate adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato agli utenti.

Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami, può verificare la corretta erogazione dei servizi forniti e collaborare con il Comune per il miglioramento del servizio.

Nelle relazioni dirette con l'utente, il Comune di Ternate garantisce la identificabilità del personale e del Responsabile del Servizio.

Cortesia

Il Comune di Ternate si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti degli utenti fornendo ai dipendenti opportuna formazione e adeguate istruzioni.

Efficacia ed efficienza

Il Comune di Ternate si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato. Per raggiungere tale scopo adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, operando nel rispetto dell'ambiente.

Chiarezza e comprensibilità nelle comunicazioni

Il Comune di Ternate pone la massima attenzione alla semplificazione, alla chiarezza e alla comprensibilità di qualsiasi comunicazione ed in particolare si avvale del proprio sito internet e di avvisi mirati in fattura.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura sono quelle riportate dai vigenti contratti e regolamenti:

- Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile;
- Contratto di somministrazione acqua.

STANDARD DI QUALITA'

Costituiscono “standard” di qualità del servizio idrico fornito all’utente, gli indicatori *qualitativi* e *quantitativi* di seguito descritti.

Gli standard si suddividono in *generali*, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Comune di Ternate e *specifici*, ossia riferibili alla singola prestazione resa e verificabile dall’utente.

Gli standard inseriti nella Carta dei Servizi predisposta dal Comune di Ternate si riferiscono ai tempi del rapporto contrattuale, all’accessibilità al servizio, alla gestione del rapporto contrattuale, alla sospensione programmata ed alla sicurezza del servizio.

Il Comune di Ternate è costantemente impegnata ad individuare piani di miglioramento degli standard sia qualitativi sia quantitativi.

Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con gli utenti

I tempi relativi alle prestazioni indicate di seguito sono considerati al netto del tempo necessario per :

- il rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di altri Uffici;
- la predisposizione di opere edili o altri adempimenti da parte dell’utente.

Nel caso in cui sorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate all’utente per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, il Comune di Ternate comunica tempestivamente all’utente il nuovo termine.

Ove non diversamente specificato e se riferito a date, i tempi sono espressi in giorni di calendario.

Tempo di preventivazione

E’ il tempo massimo intercorrente tra la domanda di allacciamento redatta dall’utente e l’invio del preventivo all’utente; il tempo di preventivazione è diverso a seconda della necessità o meno di eseguire un sopralluogo.

INTERVENTO	TEMPO
Preventivo per posa contatore acqua su punto presa esistente senza necessità di sopralluogo	Immediato
Preventivo per posa contatore acqua su punto presa esistente con necessità di sopralluogo	10 giorni
Preventivo per spostamento contatore acqua	20 giorni
Preventivo per nuovo allacciamento acqua che non richieda potenziamento o estensione della rete di distribuzione, con sopralluogo	20 giorni
Preventivo per nuovo allacciamento acqua che richieda potenzialmente o estensione della rete di distribuzione, con sopralluogo	Determinato in relazione alla complessità dell’intervento

Tempo di esecuzione degli allacciamenti di nuova utenza

E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente (conoscenza dell'avvenuto pagamento del preventivo) e la completa esecuzione di tutti gli interventi necessari per l'attivazione della fornitura che non necessiti di lavori di potenziamento, estensione o adeguamento della rete.

In rapporto alle diverse tipologie di intervento i tempi sono espressi in giorni lavorativi:

INTERVENTO	TEMPO MASSIMO
Posa contatore su predisposizione esistente	5 giorni
Per operazioni che non richiedono opere di scavo	15 giorni
Per operazioni che richiedono opere di scavo	30 giorni
Per trasformazione impianti	I tempi verranno concordati di volta in volta sulla base del coordinamento tra lavori di pertinenza dell'utente e lavori di competenza del Comune di Ternate.

In tutti gli altri casi, in particolare per allacciamenti che richiedono opere di potenziamento o estensione della rete di distribuzione, il tempo di esecuzione è comunicato di volta in volta all'utente dal Comune di Ternate sulla base dei tempi necessari per la realizzazione dei lavori sulla rete.

Tempi di attivazione e riattivazione della fornitura

E' il tempo massimo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente fra la data di protocollo della richiesta scritta di attivazione o riattivazione, in caso di subentro, della fornitura e la data di apertura o riapertura del contatore con l'avvio della fornitura stessa, nei casi che non implicino modifiche della portata dell'impianto:

INTERVENTO	TEMPO
Subentri contestuali	Immediato
Nuova fornitura o riattivazione con punto presa già disponibile e a norma	Immediato

Tempo per la cessazione della fornitura

E' il tempo massimo per disattivare la fornitura di acqua, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta scritta dell'utente (anche via fax 0330 942916), salvo particolari esigenze dell'utente a protrarre il tempo di chiusura oltre a quello stabilito:

INTERVENTO	TEMPO
Tempo per la cessazione	Immediata

Orario di apertura al pubblico degli sportelli

- La sottoscrizione del contratto di fornitura,
- la modifica del contratto di fornitura,
- il subentro,
- la risoluzione del contratto di fornitura,
- richiesta di chiusura del contatore,
- la comunicazione dei dati relativi alla lettura del contatore

si effettuano presso l'Ufficio Tributi del Comune di Ternate, situato in Piazza Libertà 19 al primo piano, aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle 10.00 – alle 13.00 e al sabato dalle 9.00 alle 12.00.

- la domanda di spostamento del contatore,
- la richiesta di aumento o diminuzione della portata del contatore,
- domanda di nuovo allacciamento,
- richiesta di sopralluogo

si effettuano presso l'Ufficio Tecnico Settore Lavori Pubblici del Comune di Ternate, situato in Piazza Libertà presso gli Uffici della Villa Leonardi, primo piano, aperto al pubblico dal Martedì al Venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e al sabato dalle 9.00 alle 12.00.

Definizione degli appuntamenti per sopralluogo

Gli appuntamenti per il sopralluogo vengono fissati direttamente dall'Ufficio Tecnico del Comune di Ternate e verranno comunicati agli utenti.

Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Possibilità di pagamento delle **fatture**:

- a) presso gli sportelli Banco Posta spa (con pagamento delle spese postali) nei giorni e negli orari di apertura;
- b) a mezzo bonifico bancario.

Possibilità di pagamento dei **lavori**:

- a) presso lo sportello della Tesoreria del Comune di Ternate, nei giorni e orari di apertura
- b) a mezzo bonifico bancario.

Tempo di attesa agli sportelli

Il tempo medio di attesa agli sportelli calcolato su base annua è di 15 minuti.

Tempo di risposta alle richieste ed ai reclami scritti degli utenti

E' il tempo entro il quale il Comune di Ternate si impegna a rispondere alle richieste o ai reclami pervenuti per iscritto, misurato in giorni lavorativi:

Richiesta di informazioni o reclami, la cui evasione non necessita di particolari verifiche, con risposta telefonica o scritta	5 giorni
Richiesta di informazioni o reclami, la cui evasione necessita di particolari verifiche, con risposta scritta	20 giorni

Se la complessità della richiesta o del reclamo non consente il rispetto dei tempi sopraindicati, il Comune di Ternate informerà tempestivamente l'utente sullo stato di avanzamento della pratica relativa alla richiesta o la reclamo. In tali casi il Comune di Ternate provvede comunque ad una prima risposta entro i termini stabiliti.

GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Fatturazione

La fatturazione è realizzata con processi informatici ed è sottoposta a controlli e verifiche.

La fatturazione avviene sulla base delle tariffe che vengono rese pubbliche attraverso gli strumenti di informazione agli utenti riportati al successivo capitolo relativo alle Informazioni.

La fatturazione avviene nel seguente modo:

PERIODICITA' FATTURAZIONE	MODALITA' DI RILEVAZIONE CONSUMI	MODALITA' DEL PROCEDIMENTO DI FATTURAZIONE
Semestrale al 30/06 e al 31/12	Autolettura	Tramite bolletta sulla base della lettura effettuata

Comunicazione lettura da parte dell'utente

Le letture per la rilevazione dei consumi sono previste tramite autolettura con apposito modello da consegnare presso l'Ufficio Tributi del Comune di Ternate:

- nell'apposita cassetta,
- a mezzo fax al 0332 942916,
- tramite mail info@comune.ternate.va.it,
- mediante lettera,
- mediante comunicazione telefonica o verbale all'Ufficio Tributi al 0332 942912.

In caso di inaccessibilità del contatore, l'utente può comunicare la difficoltà all'Ufficio Tributi telefonicamente al 0332 942912, mediante comunicazione verbale negli orari di apertura dell'Ufficio Tributi, dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

Rettifiche di fatturazione

Qualora nei processi di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e la correzione degli stessi avvengono d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. I funzionari del Comune di Ternate provvedono alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'Utente e riscontrato come tale dal Comune di Ternate, la rettifica della fatturazione riconosciuta errata e la restituzione del maggiore importo versato avviene entro 30 giorni di calendario decorrenti dalla comunicazione da parte dell'utente (fa fede la data di protocollo in arrivo), salvo situazioni richiedenti verifiche tecniche particolari che non consentano il rispetto del predetto termine, in tal caso il Comune di Ternate provvederà a comunicare all'utente il nuovo termine.

Morosità

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio. Prima di sospendere il servizio vengono adottate le seguenti procedure:

- trasmissione all'utente moroso di lettera avviso di mancato pagamento (sollecito di pagamento), con indicazione dell'importo scoperto e invito al pagamento dell'importo scoperto entro un termine perentorio;
- invio all'utente moroso di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con diffida ad adempiere al pagamento dell'importo scoperto entro un termine perentorio.

Per evitare la sospensione della fornitura l'utente deve procedere al pagamento nei modi e nei termini prescritti dalle comunicazioni.

Dopo la sospensione della fornitura la stessa verrà riattivata solo a seguito del pagamento degli importi che hanno determinato la sospensione del servizio.

La riattivazione avverrà entro 3 giorni lavorativi successivi all'avvenuto pagamento.

Verifica del contatore

L'utente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore in contraddittorio con i tecnici del Comune di Ternate, le procedure di verifica sono previste dal Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile; i tempi necessari saranno comunicati in seguito agli accordi con i tecnici.

I risultati della verifica e l'eventuale ricostruzione dei consumi non correttamente misurati (considerando i consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni negli anni precedenti) verranno comunicati all'utente mediante lettera secondo modalità conformi al Regolamento sopra menzionato.

Se la misura della portata nominale risulta compresa entro nei limiti di tolleranza previsti dalle normative vigenti per i misuratori di acqua, le spese sono a carico dell'utente. In caso contrario le spese saranno a carico del Comune di Ternate.

Verifica delle pressioni

L'utente può richiedere la verifica della pressione delle reti acqua nei pressi del punto di consegna, indicando i malfunzionamenti riscontrati.

La verifica, alla quale l'utente ha la facoltà di presenziare (direttamente e tramite un suo delegato), viene effettuata, in caso di accessibilità del punto di consegna e prescindendo dalla presenza dell'utente, entro i 3 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Qualora sia necessaria la presenza dell'utente la verifica viene fatta entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della predetta richiesta.

CONTINUITA' DEL SERVIZIO E SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Continuità del servizio

Il Comune di Ternate gestisce i servizi di distribuzione acqua potabile in maniera continua, 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 della sicurezza e della qualità del servizio.

Tempi di preavviso

Quando occorra eseguire lavori programmati sulla rete che implicino necessariamente la sospensione dell'erogazione, il Comune di Ternate provvederà a preavvisare gli utenti normalmente con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo, con le seguenti modalità:

- appositi avvisi presso le utenze;
- appositi avvisi presso gli esercizi commerciali della zona interessata,
- appositi avvisi sui cartelli elettronici,
- appositi avvisi sul sito istituzionale del Comune di Ternate.

In caso di sospensione dell'erogazione per lavori che interessano un numero limitato di utenze, il tempo di preavviso è ridotto a 1 giorno lavorativo.

Durata della sospensione

Le interruzioni programmate per lavori sugli impianti non sono superiori a 24 ore.

SICUREZZA DEL SERVIZIO

Reperibilità o pronto intervento

Il Comune di Ternate dispone di un servizi di telecontrollo e servizio di reperibilità che assicura la possibilità di intervento sulla rete pubblica.

In caso di situazioni di pericolo viene garantito un primo intervento immediato, coincidente con il tempo necessario per il trasferimento sul posto e compatibilmente con gli altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso; qualora l'intervento non sia immediato, i tecnici provvedono a dare istruzioni comportamentali agli utenti.

In caso di guasto di contatori o altre apparecchiature di proprietà del Comune di Ternate poste fuori terra, il tempo massimo intervento corrisponde ad 1 giornata lavorativa a partire dalla chiamata; in caso di

interventi a seguito di guasti su impianti interrati o su tubazioni stradali il tempo massimo di intervento è di 2 giorni lavorativi.

I tempi sopraindicati sono da considerarsi al netto di quelli eventualmente necessari al rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi, alla predisposizione di opere edili da parte dell'utente, nonché di qualsiasi causa non dipendente dal Comune di Ternate, incluse condizioni climatiche o gravi imprevisti in grado di condizionare i lavori.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità di acqua dovuta a fenomeni naturali o antropici comunque non dipendenti dal Comune di Ternate, l'utenza viene informata tempestivamente, segnalando le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Servizio di analisi dell'acqua potabile distribuita

Per quanto concerne la qualità dell'acqua, il Comune di Ternate fa eseguire campionamenti presso pozzi, serbatoi e punti rete per la determinazione dei parametri qualitativi delle acque distribuite, oltre a questi controlli vengono eseguiti dei campionamenti da parte dell'ASL.

INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo e sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari e loro modificazioni, il Comune di Ternate utilizza i seguenti strumenti:

- comunicazioni sulla fattura;
- comunicazioni sul sito istituzionale del Comune di Ternate;
- materiale informativo disponibile presso il Comune di Ternate;
- eventuale comunicazione diretta all'utente.

Inoltre, su richiesta degli utenti, vengono forniti i dati relativi alle caratteristiche dell'acqua distribuita.

L'utente può telefonare per avere informazioni relativamente a tutto ciò che riguarda il rapporto commerciale (contratto, volture, informazioni, fatture) all'Ufficio Tributi allo 0332 942912, per le informazioni tecniche (nuovi allacciamenti, spostamenti, aumento o diminuzioni della portata, richieste di sopralluogo) all'Ufficio Tecnico allo 0332 942923.

Tutela

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta del Servizio può essere segnalata secondo le seguenti modalità:

- reclamo relativamente al rapporto commerciale all'Ufficio Tributi del Comune di Ternate
- reclamo relativamente alle procedure tecniche all'Ufficio tecnico del Comune di Ternate

con i quali l'utente potrà interloquire fornendo gli estremi in suo possesso affinché gli Uffici possano procedere alle verifiche necessarie.

Alle richieste verrà data risposta nei termini massimi stabiliti nella procedura di reclamo.

Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti

Il Comune di Ternate, al fine di recepire le opinioni degli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati, effettua apposite rilevazioni consistenti in indagini a campione mediante metodologie appropriate.

Gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti mediante lettere, telefonate, colloqui.

Il Comune di Ternate si impegna, sulla base delle rilevazioni effettuate, a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.

Tale rapporto viene trasmesso alle autorità competenti e reso disponibile agli utenti e alle Associazioni dei Consumatori.

Servizi di consulenza agli utenti

Il Comune di Ternate consegna agli utenti il Regolamento per la distribuzione dell'acqua potabile, la presente Carta dei Servizi, il Contratto di Somministrazione dell'acqua potabile e a richiesta fornisce consigli circa il corretto utilizzo dell'acqua.

Rimborso forfettario per il mancato rispetto degli impegni

Il mancato rispetto dei termini previsti per l'esecuzione dell'allacciamento dà diritto all'utente ad un rimborso pari all'8% degli importi pagati.

Il mancato rispetto dei termini previsti per l'attivazione o riattivazione della fornitura, cessazione della fornitura, rettifiche di fatturazione dà diritto all'utente ad un rimborso di € 25,82 (venticinque/82).

Tali importi possono essere corrisposti solo a seguito di espressa, formale e documentata richiesta dell'utente stesso.

Tale richiesta deve essere corredata dalle informazioni che possono servire al Comune di Ternate per la ricostruzione e l'accertamento dell'accaduto e deve essere inviata per iscritto a Comune di Ternate – Piazza Libertà, 19 21020 Ternate VA – entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito. Allo scopo fa fede la data di spedizione (data del timbro postale o del protocollo in caso di recapito diretto).

Qualora la richiesta venga riconosciuta valida, il rimborso verrà accreditato sulla prima bolletta utile.

Nessun rimborso sarà dovuto dal Comune di Ternate se il mancato rispetto dei termini è dovuto a:

- causa di forza maggiore o comunque indipendenti dalle possibilità di intervento;
- mancato rilascio di autorizzazione e/o permessi da parte di terzi;
- mancata esecuzione dei lavori di competenza dell'utente;
- mancata conformità dell'impianto di utilizzazione dell'acqua dell'utente alle disposizioni di legge in tema di sicurezza (mancata consegna delle certificazioni di legge);
- emanazione di norme e leggi che incidano sui tempi di allacciamento delle utenze;
- nessun rimborso sarà inoltre dovuto dal Comune di Ternate se il mancato rispetto dei tempi è afferente a lavori riferibili a campagne promozionali a seguito delle quali il Comune di Ternate versa un contributo all'utente.

RIEPILOGO DEI TEMPI RELATIVI AGLI STANDARD DI QUALITA'

Tempo di preventivazione (in giorni lavorativi)

INTERVENTO	TEMPO
Preventivo per posa contatore acqua su punto presa esistente senza necessità di sopralluogo	Immediato
Preventivo per posa contatore acqua su punto presa esistente con necessità di sopralluogo	10 giorni
Preventivo per spostamento contatore acqua	20 giorni
Preventivo per nuovo allacciamento acqua che non richieda potenziamento o estensione della rete di distribuzione, con sopralluogo	20 giorni
Preventivo per nuovo allacciamento acqua che richieda potenzialmente o estensione della rete di distribuzione, con sopralluogo	Determinato in relazione alla complessità dell'intervento

Tempo di esecuzione degli allacciamenti di nuova utenza

INTERVENTO	TEMPO MASSIMO
Posa contatore su predisposizione esistente	5 giorni
Per operazioni che non richiedono opere di scavo	15 giorni
Per operazioni che richiedono opere di scavo	30 giorni
Per trasformazione impianti	I tempi verranno concordati di volta in volta sulla base del coordinamento tra lavori di pertinenza dell'utente e lavori di competenza del Comune di Ternate.

Tempo di attivazione/riattivazione della fornitura

INTERVENTO	TEMPO
Subentri contestuali	Immediato
Nuova fornitura o riattivazione con punto presa già disponibile e a norma	Immediato

Tempo per la cessazione della fornitura

INTERVENTO	TEMPO
Tempo per la cessazione	Immediata

Tempo di attesa agli sportelli

INTERVENTO	TEMPO
Il tempo medio di attesa agli sportelli calcolato su base annua	15 minuti

Risposta alle richieste ed ai reclami scritti degli utenti

INTERVENTO	TEMPO
Richiesta di informazioni o reclami, la cui evasione non necessita di particolari verifiche, con risposta telefonica o scritta	5 giorni
Richiesta di informazioni o reclami, la cui evasione necessita di particolari verifiche, con risposta scritta	20 giorni
Se la complessità della richiesta o del reclamo non consente il rispetto dei tempi sopraindicati, il Comune di Ternate informerà tempestivamente l'utente sullo stato di avanzamento della pratica relativa alla richiesta o la reclamo. In tali casi il Comune di Ternate provvede comunque ad una prima risposta entro i termini stabiliti.	

Rettifiche di fatturazione

INTERVENTO	TEMPO
La restituzione del maggior importo avviene entro	30 giorni dalla comunicazione

Verifica delle pressioni

INTERVENTO	TEMPO
In caso di accessibilità del punto di consegna	3 giorni dalla richiesta
In caso di necessità di presenza dell'utente	7 giorni dalla richiesta

Tempi di preavviso

INTERVENTO	TEMPO
Tempo di preavviso per sospendere la fornitura d'acqua è di almeno	2 giorni
Tempo di preavviso per sospendere la fornitura d'acqua interessanti un numero limitato di utenti è	1 giorno

Durata della sospensione per lavori sugli impianti

INTERVENTO	TEMPO MASSIMO
Sospensione della fornitura d'acqua per lavori sugli impianti	24 ore