

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

IN VIGORE DAL 1/07/2016

AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE		
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti all'acquedotto e alla fognatura	senza sopralluogo	10gg lavorativi
	con sopralluogo	20gg lavorativi
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori	senza sopralluogo	10gg lavorativi
	con sopralluogo	20gg lavorativi
Preventivi standardizzabili		10gg lavorativi
Tempo di esecuzione dell'allacciamento all'acquedotto e alla fognatura	Idrico lavori semplici	15gg lavorativi
	fognario lavori semplici	20gg lavorativi
	Idrico e fognario lavori complessi	30gg lavorativi
Tempo di esecuzione lavori	Idrico e fognario semplici	10gg lavorativi
	Idrico e fognario complessi	30gg lavorativi
Tempo di attivazione della fornitura		5gg lavorativi
Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura		5gg lavorativi
Tempo di riattivazione e subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore		10gg lavorativi
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità		2gg feriali
Tempo di disattivazione della fornitura		5gg lavorativi
Tempo di esecuzione della voltura		5gg lavorativi
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO		
Tempo massimo per l'appuntamento concordato		7gg lavorativi
Tempo massimo per l'appuntamento concordato per verifica di funzionamento del misuratore		10gg lavorativi
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento		24 ore
Fascia di puntualità		3 ore
Orario minimo di apertura al pubblico degli sportelli	per provincia	27 ore 30 minuti
Tempo medio di attesa allo sportello		15 minuti
Tempo massimo di attesa allo sportello		60 minuti
Tempo medio di attesa al servizio telefonico commerciale		240 secondi
Tempo di attesa al servizio di pronto intervento		120 secondi
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni		25gg lavorativi
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione		30gg lavorativi
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti		25gg lavorativi
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE		
Periodicità lettura contatori	Contatori ubicati al limite proprietà pubblica in luogo accessibile	1 tentativo a semestre (periodo lettura compreso tra 120 giorni e 200 giorni per le utenze domestiche)
Periodicità minima di fatturazione	consumi medi ≤ 100 mc annui	2 bollette semestrali
	consumi medi $> 100 \leq 1.000$ mc annui	3 bollette quadrimestrali
	consumi medi $> 1.000 \leq 3.000$ mc annui	4 bollette trimestrali
	consumi medi > 3.000 mc annui	6 bimestrali

Tempo massimo per l'emissione della fattura		45gg solari
Tempo di rettifica di fatturazione		60gg lavorativi
Tempo di intervento per la verifica del misuratore contatore		10gg lavorativi
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE		
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	in loco	10gg lavorativi
	in laboratorio	30gg lavorativi
Tempo di sostituzione del misuratore in seguito a verifica funzionamento		10gg lavorativi
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione		10gg lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione		10gg lavorativi
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO		
Tempo di preavviso per interventi programmati		≥ 48ore
Durata interruzioni programmate	condotte diametro ≤ 300mm o impianti che servono < 10.000 abitanti	12ore
	condotte diametro >300mm o impianti che servono > 10.000 abitanti	24ore
Tempo di intervento in situazioni di pericolo		3ore
Tempo di primo intervento in caso di guasto al contatore o apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra		12ore
Tempo di intervento guasti ordinari acquedotto	condotte diametro ≤ 300mm o impianti che servono < 10.000 abitanti	12ore
Tempo di intervento guasti ordinari fognatura	che non presentano nessuna delle seguenti condizioni: condotte con profondità di posa > 1,5m, diametro > DN 400 mm, ubicazione all'interno di un centro urbano, impianto che serve > 10.000 abitanti	24ore
Tempo di intervento guasti straordinari acquedotto	condotte diametro >300mm o impianti che servono > 10.000 abitanti	24ore
Tempo di intervento guasti straordinari fognatura	che presentano anche solo una delle seguenti condizioni: condotte con profondità di posa > 1,5m, diametro > DN 400 mm, ubicazione all'interno di un centro urbano, impianto che serve > 10.000 abitanti	48ore

COMUNICAZIONE

La nuova Carta del Servizio di Acquedotto del Fiora SpA, che recepirà gli standard sopraelencati nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera 655/2015/R/IDR dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico, sarà deliberata dall'Autorità Idrica Toscana nel mese di luglio c.a. Si invitano pertanto i gentili utenti a scaricare il documento integrale dal sito www.fiora.it o a richiederlo presso gli sportelli del gestore o contattando il servizio telefonico ai numeri 800.887755 (gratuito da telefonia fissa) e 199.114407 (a pagamento da telefonia mobile) a partire da mese di agosto 2016.

In caso di mancato rispetto dei tempi previsti dagli indicatori sopra riportati, per motivi imputabili al Gestore, in occasione della prima bolletta utile verrà corrisposto all'utente finale un indennizzo automatico base pari a trenta euro.