

Standard di qualità e indennizzi del servizio idrico integrato

Standard specifici

Fattore di qualità	Descrizione	Standard di qualità*	Indennizzo
Tempestività	Rilascio parere sulla domanda di allacciamento idrico	entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta	100 €
Tempestività	Rilascio parere sulla domanda di allacciamento fognatura	entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta	100 €
Tempestività	Rilascio autorizzazione allo scarico	entro 30 giorni solari dal ricevimento della richiesta	100 €
Tempestività	Redazione del preventivo senza sopralluogo	entro 4 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta	100 €
Tempestività	Redazione del preventivo con sopralluogo	entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta	100 €
Tempestività	Inizio dei lavori	entro 10 giorni lavorativi dal pagamento dell'acconto o conferma d'ordine e in presenza di scavo in caso di allacciamenti nuovi	100 €
Tempestività	Interruzione della fornitura in caso di disdetta del contratto	entro 3 giorni lavorativi	100 €
Continuità del servizio	Riattivazione della fornitura interrotta in caso di cambiamento cliente	entro 3 giorni lavorativi	100 €
Tempestività	Chiusura contatori	entro 3 giorni lavorativi	100 €
Continuità del servizio	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	entro 2 giorni feriali	100 €
Tempestività	Inizio verifica del contatore	entro 5 giorni lavorativi	100 €
Tempestività	Inizio prova di pressione	entro 3 giorni lavorativi	100 €

Tempestività	Inizio lavori di riparazione senza scavo su impianti e reti di distribuzione	Entro 5 giorni solari	100 €
Tempestività	Inizio lavori di riparazione con scavo su impianti e reti di distribuzione	Entro 10 giorni solari	100 €
Tempestività	Tempo di intervento a partire dalla comunicazione per il sopralluogo in caso di avaria	Entro 60 minuti	100 €
Tempestività	Inizio lavori a partire dalla comunicazione in caso di avaria	Entro 3 ore	100 €
Comunicazione e trasparenza	Comunicazione di interruzione	Almeno 24 ore prima	100 €
Continuità del servizio	Tempi d'interruzione in caso di lavori ordinari e straordinari	Massimo 24 ore	100 €
Continuità del servizio	Sostituzione di contatori in avaria	entro 2 giorni lavorativi (esclusi gli intervalli necessari per l'avviso)	100 €
Trasparenza	Lettura dei contatori accessibili nell'arco di un anno solare	Almeno 1	100 €
Efficacia	Emissione della fattura	3 volte all'anno	100 €
Efficacia	Fatturazione consumo annuale (fatturazione a conguaglio per contatori accessibili)	Almeno 1**	100 €
Tempestività	Fatturazione per altri lavori eseguiti	Entro 45 giorni lavorativi	100 €
Accessibilità	Apertura degli sportelli nei giorni feriali	22 ore a settimana	100 €
Accessibilità	Accessibilità fisica ai disabili	Sì	100 €
Accessibilità	Informazione telefonica nei giorni feriali	30 ore settimanali	100 €

Tutela del cittadino utente	Risposta a reclami a partire dal ricevimento	20 giorni solari	100 €
-----------------------------	--	------------------	-------

* Fa fede la data di protocollo dell'azienda

** La tariffa del servizio idrico integrato viene fatturata e inviata ai clienti 3 volte all'anno. Per i contatori accessibili sarà effettuata almeno una lettura all'anno e una fattura sarà a conguaglio in base alla lettura effettiva.

Ulteriori impegni di qualità

Standard generali

Fattore di qualità	Descrizione	Standard di qualità
Tempestività	Tempo di attesa medio presso gli uffici aperti al pubblico	20 minuti
Orientamento al cittadino utente	Rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti	2 volte all'anno

Il mancato rispetto di standard di qualità specifici per cause attribuibili a SEAB dà diritto al cliente alla richiesta di un indennizzo pari a un importo di 100,00 €.

I clienti possono inviare le richieste di indennizzo in forma scritta, corredate delle informazioni e dei documenti a comprova del mancato rispetto degli standard entro 30 giorni dall'inizio della prestazione contestata (fa fede la data di protocollo dell'azienda).

L'indennizzo non è dovuto nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a cause non imputabili a SEAB, per cause di forza maggiore o per stato di necessità.

Gli standard di qualità sono stati aggiornati e approvati con Regolamento comunale per l'uso e la distribuzione dell'acqua potabile n. 87 del 07/12/2017 e con il Regolamento fognatura n. 85 del 12 dicembre 2018.