



**Comune di Avio**

PROVINCIA DI TRENTO

C.A.P. 38063

C. F. 00110390226

**CARTA**

**DEL SERVIZIO**

**ACQUEDOTTO**



# CARTA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

## **1. Premessa**

Scopo della presente Carta del COMUNE DI AVIO (di seguito indicata semplicemente come Carta) è di stabilire e garantire i diritti dei Clienti in merito alla fornitura dell'acqua potabile effettuata dal COMUNE DI AVIO.

La Carta, che si inserisce nel quadro più ampio e articolato di promozione della qualità, è stata redatta in base allo "schema generale di riferimento" (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 223 del 23/9/1995) e riporta i principali fattori di qualità, sia con riferimento alle caratteristiche della fornitura, sia con riferimento alle prestazioni inerenti al rapporto COMUNE DI AVIO-CLIENTE.

Gli "standard" del servizio dichiarati nella presente Carta e la continuità e la regolarità di erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino (in caso di disservizio) sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, ossia in condizioni che escludono situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali, eventi causati da Terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità pubblica, nonché in condizioni di presenza in servizio del personale specifico.

## **2. Principi fondamentali**

Il COMUNE DI AVIO è gestito nel rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

### **2.1. Eguaglianza e imparzialità del trattamento**

Il COMUNE DI AVIO, nell'erogazione del servizio acquedotto, ispira i propri comportamenti ai principi di eguaglianza e di non discriminazione dei Clienti e adotta criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Garantisce, inoltre, l'uniformità di trattamento dei Clienti a parità di tipologia (categorie e fasce omogenee di fornitura).

### **2.2. Continuità**

Il COMUNE DI AVIO garantisce un servizio il più possibile continuo e regolare, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni e avendo cura di dare in questi casi, ove possibile, tempestiva informazione al Cliente.

### **2.3. Partecipazione**

Il Cliente ha titolo per richiedere le informazioni che riguardano la sua fornitura,

può avanzare proposte o suggerimenti ed inoltrare reclami.

Per gli aspetti relativi al rapporto con il Cliente, il COMUNE DI AVIO garantisce la identificabilità del proprio personale o del personale di Terzi da essa delegato.

I dipendenti che si recano presso il domicilio del Cliente sono muniti di tesserino di riconoscimento provvisto di fotografia, di nominativo e di numero di matricola.

Per opportuna informazione, e a tutela dell'interesse del Cliente, la riscossione degli importi, di cui alle fatture di acqua potabile emesse (bollette), non è mai eseguita presso il domicilio dello stesso.

#### **2.4. Cortesia**

Il COMUNE DI AVIO si impegna affinché i rapporti con i Clienti siano improntati alla massima cortesia.

#### **2.5. Efficacia ed efficienza**

Il COMUNE DI AVIO persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento del servizio in termini di efficacia e di efficienza, adottando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo.

#### **2.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il COMUNE DI AVIO pone la massima attenzione all'efficacia e alla semplicità del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con i Clienti.

Il personale è comunque a disposizione per ogni chiarimento.

#### **2.7. Caratteristiche principali della fornitura**

Le principali caratteristiche della fornitura di acqua potabile sono le seguenti: acqua potabile con parametri entro i limiti stabiliti dal DPR 236 dd. 24.05.1988.

L'acqua potabile è, di norma, misurata mediante complessi di misura unificati.

Le caratteristiche e le condizioni di fornitura sono riportate nel Regolamento Comunale ed in parte nei relativi contratti e sono a disposizione dei Clienti presso la sede.

### **3. Standard di qualità del servizio**

Nella presente Carta vengono indicati gli "standard di qualità" sulla base dei quali il servizio acquedotto viene erogato al Cliente; più specificatamente vengono definiti gli indicatori qualitativi e quantitativi che ne descrivono sinteticamente le caratteristiche.

Gli standard si suddividono in "generali" ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal COMUNE DI AVIO, e "specifici", ossia verificabili in prima persona dal Cliente.

Per la misurazione degli “intervalli di tempo massimo”, come precisato in corrispondenza di ciascun standard, vengono presi a riferimento:

- la data del protocollo di arrivo, nel caso di richieste scritte;
- la data di definizione del rapporto contrattuale;
- la data di richiesta allo sportello.

E' cura del COMUNE DI AVIO elaborare e rendere disponibili rapporti periodici atti a dare conto del servizio prestato.

### **3.1. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente**

I tempi di prestazione indicati nel seguito sono considerati al netto dei tempi necessari al rilascio e di autorizzazioni o permessi, da parte di Terzi, alla predisposizione di opere edili o alla esecuzione di altri adempimenti a carico del Cliente; detti termini sono, comunque, prorogabili per tenere conto di particolari esigenze del Cliente.

I tempi previsti per l'esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza su appuntamento (cfr. punto 3.1.2.), per l'attivazione della fornitura (cfr. 3.1.3.) e per la riattivazione della fornitura per subentro (cfr. punto 3.1.4.) decorrono dalla data di definizione del contratto di fornitura.

Qualora insorga difficoltà a rispettare i termini indicati nella presente Carta, per cause di forza maggiore o per cause imputabili a Terzi, il COMUNE DI AVIO ne dà tempestiva informazione al Cliente comunicando il nuovo termine.

#### **3.1.1. Tempi di preventivazione (standard specifico)**

Nel caso di esecuzione di lavori semplici, per i quali si renda necessaria la preparazione di un preventivo, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata del Cliente ed il momento in cui viene data allo stesso comunicazione dell'esito della richiesta, per le determinazioni conseguenti, è pari a 30 giorni di calendario con effettiva presenza in servizio del personale incaricato.

Qualora i lavori da realizzare siano complessi, il tempo massimo previsto per la preventivazione è comunicata al Cliente di volta in volta.

#### **3.1.2. Tempi di esecuzione del sopralluogo o dell'allacciamento di nuove utenze su appuntamento (standard specifico)**

Il sopralluogo su appuntamento è eseguito entro il tempo massimo di 10 giorni di presenza in servizio del tecnico incaricato, a decorrere dalla data di richiesta.

L'allacciamento di nuove utenze su appuntamento, qualora siano necessari interventi sulla sola presa, è eseguito entro il tempo massimo di 8 giorni di calendario, qualora l'intervento non necessiti di lavori edili e di 30 giorni di calendario in caso contrario a decorrere dalla data di definizione del contratto di fornitura (cfr. 3.1.).

Nel caso di opere di particolare complessità, il tempo previsto per l'allacciamento è comunicato al Cliente di volta in volta.

I termini sopra indicati sono prorogabili su richiesta del Cliente.

La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente, in caso di appuntamento, è di 2 ore.

### **3.1.3. Tempi per l'attivazione della fornitura (standard specifico)**

Nel caso di attivazione della fornitura (non rientrano: l'allacciamento di nuove utenze su appuntamento e la riattivazione della fornitura per subentro), i tempi intercorrenti tra la data di definizione del contratto di fornitura (cfr. punto 3.1.) e la data di avvio della fornitura sono:

a) nel caso di attività sui soli complessi di misura:

- tempo medio: 4 giorni di calendario;

- tempo massimo: 8 giorni di calendario;

b) nel caso di intervento con esecuzione di lavori sulle prese:

- tempo medio: 15 giorni di calendario;

- tempo massimo: 30 giorni di calendario;

c) negli altri casi che prevedono interventi sulla rete:

il tempo di attivazione della fornitura è comunicato di volta in volta al Cliente:

In caso di mancato rispetto del tempo massimo sopraindicato, il Cliente può richiedere un rimborso forfettario (cfr. punto 8.).

### **3.1.4. Tempi di riattivazione della fornitura per subentri (standard specifico)**

Nel caso di richiesta di subentro in una fornitura, che non richieda la modifica della potenza precedentemente impegnata o di altre caratteristiche tecniche, la riattivazione della fornitura avviene nei seguenti tempi decorrenti dalla data di definizione del contratto (cfr. punto 3.1.):

- tempo medio: 4 giorni di calendario;

- tempo massimo: 8 giorni di calendario.

Qualora si renda necessaria la modifica della portata richiesta o di altre caratteristiche tecniche, che richieda interventi alla presa o sulla rete, valgono le indicazioni fornite al punto precedente (cfr. punto 3.1.3.).

In caso di mancato rispetto del tempo massimo sopraindicato, il Cliente può richiedere un rimborso forfettario (cfr. punto 8.)

### **3.1.5. Tempi per la disattivazione della fornitura (standard specifico)**

Il tempo massimo per disattivare la fornitura è fissato in 8 giorni di calendario a decorrere dalla data di ricevimento della disdetta del Cliente.

Il termine è prorogabile per particolari esigenze di quest'ultimo.

## **3.2. Accessibilità al servizio**

### **3.2.1. Definizione e risoluzione dei contratti di fornitura (standard generale).**

La definizione e la risoluzione dei contratti di fornitura può avvenire:

- per via telefonica;
- presso gli sportelli aziendali aperti al pubblico;
- per corrispondenza.

I numeri telefonici dei servizi a disposizione del Cliente, oltre che nella presente Carta, sono riportati negli elenchi telefonici, bollette, carta intestata del COMUNE DI AVIO ed albi comunali.

### **3.2.2. Differenziazione delle forme e modalità di pagamento (standard generale).**

I pagamenti delle bollette possono essere effettuati:

- tramite la domiciliazione bancaria (cioè con addebito automatico sul c/c intrattenuto dal Cliente con una Banca);
- tramite gli uffici postali,
- tramite gli sportelli bancari;

A tutela dell'interesse del Cliente, la riscossione delle bollette non è mai eseguita presso il domicilio del Cliente stesso.

### **3.2.3. Facilitazioni per cliente particolari (standard generale)**

L'impegno del COMUNE DI AVIO è volto a garantire un servizio specifico per i clienti portatori di handicap le cui condizioni fisiche determinino particolari esigenze.

Qualora detti Cliente non possano accedere direttamente o per delega, agli uffici o ai servizi telefonici resi disponibili dal COMUNE DI AVIO, è previsto che il personale incaricato si rechi nel luogo, raggiungibile dal Cliente, più vicino alla sede, per ritirare eventuali documentazioni, per far apporre le firme sui contratti o per altre operazioni, al fine di rendere minimo l'eventuale disagio.

### **3.2.4. Rispetto degli appuntamenti concordati (standard generale)**

Gli appuntamenti per operazioni di sopralluogo, allacciamento, attivazione della fornitura, riattivazione della fornitura per subentri, disattivazione, verifica delle caratteristiche dei complessi di misura controllo caratteristiche tecniche della tensione, sono fissati entro il tempo massimo indicato per ciascuna operazione o entro tempi più elevati, qualora il Cliente ne faccia richiesta.

La fascia oraria di disponibilità richiesta al Cliente è di 2 ore.

Il COMUNE DI AVIO si impegna a rispettare almeno il 90% degli appuntamenti concordati con l'esclusione degli appuntamenti non rispettati dal Cliente.

### **3.2.5. Informazioni ai Clienti (standard generale)**

La richiesta di informazioni e chiarimenti in merito ai rapporti di fornitura (contratti, subentri, volture, cessazioni, distacchi potenze da impegnare, cambiamenti di residenza, letture dei complessi di misura, pagamenti, ecc.) può essere avanzata dai Clienti:

- per via telefonica,;
- presso lo sportello
- per corrispondenza.

I numeri telefonici dei servizi a disposizione del Cliente, oltre che nella presente Carta, sono riportati negli elenchi telefonici, bollette, carta intestata del COMUNE DI AVIO ed albi comunali.

### **3.2.6. Tempi di attesa agli sportelli fisici (standard generale)**

I tempi medi annui di accesso agli sportelli aziendali aperti al pubblico, per effettuare le operazioni inerenti al rapporto di fornitura o per richiedere informazioni, sono non superiori a 15 minuti.

Tali tempi si riferiscono a condizioni di normalità; possono non essere garantiti in occasioni di accadimenti o decisioni esterne al COMUNE DI AVIO che determinino un aumento temporaneo dell'afflusso dei Clienti agli sportelli, e ad assenza delle operatrici per malattia, ferie, ecc.

### **3.2.7. Risposta alle richieste scritte dei clienti (standard specifico)**

La risposta alle richieste scritte di informazioni relative alla fornitura, che pervengono direttamente all'indirizzo del COMUNE DI AVIO viene data entro il tempo massimo di 20 giorni di presenza in servizio del personale incaricato dalla data di arrivo della richiesta.

Qualora la risposta alla richiesta sia complessa, il Cliente viene informato entro il predetto tempo massimo sullo stato di avanzamento della pratica.

Le date di arrivo e di partenza sono certificate dal protocollo.

Nel caso di mancato rispetto del tempo massimo sopraindicato, il Cliente può richiedere un rimborso forfettario (cfr. punto 8.)

### **3.2.8. Risposta ai reclami scritti (standard specifico)**

La risposta ai reclami dei Clienti, che pervengono per iscritto direttamente all'indirizzo del COMUNE DI AVIO, viene data entro il tempo massimo di

- 15 giorni consecutivi di presenza in servizio del personale, se non è necessario l'esecuzione di un sopralluogo;
- 20 giorni consecutivi presenza in servizio del personale, qualora si renda necessario l'esecuzione di un sopralluogo.

Nel caso di reclami per fatti complessi, ove non possa essere data risposta esauriente nel rispetto dei termini, il Cliente viene informato entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

Le date di arrivo e di partenza sono certificate dal protocollo comunale.

### **3.3 Gestione del rapporto contrattuale.**

#### **3.3.1. Fatturazione (standard specifico)**

I consumi sono fatturati con periodicità quadrimestrale.

La periodicità di emissione delle fatture (bollette) è rilevabile esaminando la fattura (bolletta) medesima.

I consumi sono rilevati da personale del COMUNE DI AVIO o da questi incaricato.

Il Cliente può anche rilevare direttamente la lettura e comunicarla attraverso uno dei seguenti canali:

- direttamente allo sportello;
- per posta, utilizzando anche gli appositi moduli lasciati presso l'utente in caso di assenza dal COMUNE DI AVIO;
- per telefono.

Le fatture (bollette) emesse possono comprendere consumi reali, determinati sulla base delle letture effettuate dal COMUNE DI AVIO o dal Cliente, e consumi a calcolo.

Le fatture (bollette) a credito del Cliente, di importo modesto, vengono inviate al Cliente esclusivamente a titolo informativo, mentre il conguaglio dell'importo viene effettuato sulla fattura (bolletta) successiva. Qualora invece l'importo a credito del cliente sia di entità consistente il cliente sarà invitato a ritirare di persona, o attraverso delegato, il corrispettivo presso il Comune di Avio.

#### **3.3.2. Rettifiche di fatturazione (standard specifico)**

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziate valutazioni in eccesso o in difetto, la loro riequilibratura avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Se la segnalazione viene effettuata dal Cliente, Il COMUNE DI AVIO provvede ad avviare gli accertamenti opportuni e, in relazione all'esito, provvede a eseguire l'eventuale rettifica della fatturazione procedendo, nel caso di avvenuto pagamento degli importi fatturati, alla restituzione delle somme pagate in eccesso entro i seguenti tempi decorrenti dalla data di segnalazione del Cliente:

- 30 giorni di calendario nel caso in cui non sia necessario un sopralluogo per il controllo o la verifica del complesso misura;
- 45 giorni di calendario nel caso in cui sia necessario un sopralluogo per il controllo o la verifica del complesso di misura.

Nel caso in cui il Cliente, oltre alla segnalazione di valutazioni in eccesso di cui al primo capoverso, richieda anche la verifica del complesso di misura, si applica quanto previsto al punto 3.3.4.

### **3.3.3. Situazioni di morosità (standard generale)**

In caso di morosità è prevista la sospensione o la limitazione dell'erogazione dell'acqua potabile.

La sospensione è preannunciata al Cliente con apposita comunicazione a mezzo raccomandata A.R. o mediante notifica.

Essa ha luogo in caso di mancato pagamento entro 8 giorni da detto avviso.

La sospensione non viene eseguita qualora il Cliente dimostri, direttamente al personale del COMUNE DI AVIO incaricato dell'intervento tecnico, di aver già pagato tutto il dovuto.

La riattivazione della fornitura avviene entro il giorno lavorativo successivo alla data di dimostrazione del pagamento (salvo casi di forza maggiore).

### **3.3.4. Verifica delle caratteristiche del complesso di misura (standard specifico)**

Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del complesso di misura.

Nel caso in cui, a seguito della verifica, sia accertato il corretto funzionamento del complesso di misura, verrà incamerato l'importo forfettario in vigore versato dal cliente all'atto della richiesta e saranno addebitati tutti gli oneri sostenuti.

Di ciò il Cliente viene preavvisato al momento della richiesta della verifica.

L'intervento per la verifica del complesso di misura avviene entro il tempo massimo di 20 giorni di calendario a partire dalla conferma del Cliente mediante comparazione diretta con contatore analogo nuovo. Più accurate verifiche presso laboratori specializzati potranno essere richieste dal cliente, e da questi indennizzati qualora le caratteristiche di funzionamento rientrassero entro le tolleranze ammesse dalle Norme.

Qualora sia necessaria la presenza del Cliente o questi richieda di essere presente al momento dell'effettuazione della verifica, l'appuntamento è fissato entro il termine sopraddetto, prorogabile su richiesta del Cliente.

In caso di verifica da eseguire su appuntamento, la fascia di disponibilità richiesta al Cliente è di 2 ore. Il risultato della verifica effettuata è comunicato al Cliente a mezzo lettera. Le modalità di ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sono le seguenti:

- ricostruzione dei consumi in funzione della percentuale di errore (positivo o negativo) riscontrata a seguito della verifica;
- ricostruzione in funzione dei consumi reali accertati in altri periodi non interessati dall'errore.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo sopraindicato, il Cliente può richiedere un rimborso forfettario (cfr. punto 8.).

## **3.4. Interruzioni accidentali**

#### **3.4.1. Segnalazione guasti (standard generale)**

I guasti vanno segnalati al competente ufficio (tel. 0464-688830) in orario d'ufficio.

E' inoltre a disposizione del Cliente un servizio di segnalazione guasti, attivo nelle ore non coperte da orario d'ufficio (notte e festivi inclusi), al quale si accede per via telefonica componendo l'apposito numero (0337/455885) pubblicizzato sugli elenchi telefonici, bollette, carta intestata del COMUNE DI AVIO ed albi comunali.

#### **3.4.2. Continuità della fornitura (standard generale)**

La rete di distribuzione è realizzata in modo da ridurre il più possibile le sospensioni dell'erogazione nel caso di interventi di manutenzione programmata o di guasto.

E' in funzione presso il Servizio un sistema di telecontrollo che consente di seguire a distanza lo stato della rete e degli impianti registrando tutte le informazioni significative e di intervenire tempestivamente, in caso di anomalia o guasto, con personale attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Può accadere che per lavori programmati sia necessario interrompere l'erogazione. In questi casi il personale del COMUNE DI AVIO avvisa direttamente i Clienti.

Se si prevede che i lavori richiedano una sospensione superiore alle due ore, i Clienti interessati vengono informati il giorno precedente mediante appositi cartelli esposti in punti caratteristici.

Il servizio assicura in condizioni normali:

- la disponibilità della quantità d'acqua richiesta dal Cliente al momento della stipulazione del contratto;
- il rispetto della legislazione vigente relativa alle caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita;
- il controllo periodico delle caratteristiche dell'acqua dal momento della captazione a quello della distribuzione al Cliente.

#### **3.4.3. Durata della interruzione a seguito di guasto (standard generale)**

Per far fronte in modo tempestivo a possibili casi di guasto durante l'orario d'ufficio è da contattare il numero telefonico (0464) 688830. Inoltre al di fuori delle fasce orarie lavorative e nei giorni festivi è in funzione un servizio di reperibilità contattando il numero telefonico 0337-455885.

Il tempo medio di intervento per situazioni di pericolo è di un'ora.

Nel caso di un numero elevato di richieste contemporanee e di conseguente aumento dei tempi necessari per l'intervento, i tecnici provvedono ad informare il Cliente fornendo le prime indicazioni di comportamento.

Il tempo per avviare l'intervento di riattivazione della fornitura per guasto del contatore (o di altri apparecchi accessori del gruppo di misura o comunque di

proprietà comunale, installati presso l'utenza) è pari a:

- tempo medio = 3 ore dalla segnalazione;
- tempo massimo = 7 ore dalla segnalazione.

Questi tempi non considerano cause eccezionali indipendenti dal Comune.

#### **4. Informazioni ai Clienti**

Per garantire al Cliente la costante informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- servizio telefonico d'ufficio;
- sportelli aziendali aperti al pubblico,
- opuscoli e materiale illustrativo,
- utilizzazione degli spazi liberi nella fattura (bolletta) di acqua potabile;
- spazi sulla stampa locale,

I Clienti sono informati sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modifiche, che caratterizzano la fornitura del servizio, a mezzo:

- messaggi sulle fatture (bollette) di acqua potabile;
- comunicazioni dirette, in casi particolari;
- comunicazioni tramite la stampa locale;
- divulgazione di opuscoli e materiale illustrativo.

Per particolari aspetti relativi alle forniture di acqua potabile (ottimizzazioni contrattuali, uso di sistemi e tecnologie particolari, ecc.) il Cliente potrà prendere contatti, per via telefonica o direttamente, con l'Ufficio competente.

#### **5. La tutela**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato al Comune di Avio (AVIO - Piazza V. Emanuele III n. 1 - tel. 0464-688830).

Alle richieste viene data risposta entro il tempo massimo di 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il Cliente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

#### **6. Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente**

Il grado di soddisfazione della Clientela in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso una serie di indagini realizzate utilizzando le modalità sotto indicate:

- indagini periodiche,
- rilevazioni a campione con invio di questionari ai Clienti;
- interviste a domicilio;

- specifiche riunioni o conferenze aperte ai Clienti e alle loro Associazioni.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il COMUNE DI AVIO pubblica annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dei Clienti.

Tale rapporto è trasmesso alle Autorità competente ed è reso disponibile alle Associazioni dei Consumatori.

I Clienti possono inoltrare suggerimenti e proposte attraverso l'Ufficio competente.

### **7. Servizi di consulenza ai Clienti**

Ai Clienti è offerto un servizio di consulenza in merito a:

- uso razionale dell'acqua potabile;
- sicurezza degli impianti elettrici interni.

Per accedere ai servizi di consulenza il Cliente può rivolgersi all'Ufficio competente.

### **8. Rimborsi forfettari per il mancato rispetto degli impegni**

IL COMUNE DI AVIO, a fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard:

- tempo massimo per l'attivazione della fornitura (cfr.: punto 3.1.3.);
- tempo massimo per la riattivazione della fornitura in caso di subentro (cfr. punto 3.1.4.);
- tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte (cfr. punto 3.2.7.);
- tempo massimo per eseguire una verifica delle caratteristiche del complesso di misura su richiesta del Cliente (cfr. punto 3.3.4.);

riconosce, su richiesta del Cliente, un rimborso di 50.000.- lire.

Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possano servire Il COMUNE DI AVIO per ricostruire e accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto a:

COMUNE DI AVIO

Piazza V. Emanuele III n. 1

38063 AVIO (TN)

entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito. Fa fede la data del timbro postale di spedizione o del protocollo in arrivo in caso di recapito diretto al COMUNE DI AVIO.

Riconosciuta la validità della richiesta, il COMUNE DI AVIO accredita l'importo mediante corresponsione diretta della somma all'utente, da parte del Comune di Avio.

Alla richiesta di rimborso viene data risposta entro il tempo massimo di 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

### 9. Validità temporale della Carta dei Servizi

La presente Carta, pur mantenendo la sua validità, potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento.

I clienti saranno portati a conoscenza delle eventuali revisioni apportate alla presente Carta tramite gli strumenti informativi illustrati nel capito 4. “Informazioni ai Clienti”:

● \* \* \*  
● \* \*  
● \*

## INDICE

1. Premessa
2. Principi fondamentali
  - 2.1. Eguaglianza e imparzialità del trattamento
  - 2.2. Continuità
  - 2.3. Partecipazione
  - 2.4. Cortesia
  - 2.5. Efficacia ed efficienza
  - 2.6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
  - 2.7. Caratteristiche principali della fornitura
3. Standard di qualità del servizio
  - 3.1. Tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente
    - 3.1.1. Tempi di preventivazione (standard specifico)
    - 3.1.2. Tempi di esecuzione del sopralluogo o dell'allacciamento di nuove utenze su appuntamento (standard specifico)
    - 3.1.3. Tempi per l'attivazione della fornitura (standard specifico)
    - 3.1.4. Tempi di riattivazione della fornitura per subentri (standard specifico)
    - 3.1.5. Tempi per la disattivazione della fornitura (standard specifico)
  - 3.2. Accessibilità al Servizio
    - 3.2.1. Definizione e risoluzione dei contratti di fornitura (standard generale)
    - 3.2.2. Differenziazione delle forme e modalità di pagamento (standard generale)
    - 3.2.3. Facilitazioni per clienti particolari (standard generale)
    - 3.2.4. Rispetto degli appuntamenti concordati (standard generale)
    - 3.2.5. Informazioni ai Clienti (standard generale)
    - 3.2.6. Tempi di attesa agli sportelli fisici (standard generale)
    - 3.2.7. Risposta alle richieste scritte dei clienti (standard specifico)
    - 3.2.8. Risposta ai reclami scritti (standard specifico)
  - 3.3. Gestione del rapporto contrattuale.
    - 3.3.1. Fatturazione (standard specifico)
    - 3.3.2. Rettifiche di fatturazione (standard specifico)
    - 3.3.3. Situazioni di morosità (standard generale)
    - 3.3.4. Verifica delle caratteristiche del complesso di misura (standard specifico)
  - 3.4. Interruzioni accidentali.
    - 3.4.1. Segnalazione guasti (standard generale)
    - 3.4.2. Continuità della fornitura (standard generale)
    - 3.4.3. Durata delle interruzioni a seguito di guasto (standard generale)
4. Informazioni ai Clienti

5. La tutela
6. Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente
7. Servizi di consulenza ai Clienti
8. Rimborsi forfettari per il mancato rispetto degli impegni
9. Validità temporale della Carta dei Servizi

APPROVATA DAL CONSIGLIO COMUNALE IN SEDUTA DEL 23.04.1998 CON  
DELIBERAZIONE N. 17



LA PRESIDENTE DEL  
CONSIGLIO COMUNALE

*Cinzia Cavazzani*



IL SEGRETARIO COMUNALE

dott. Paolo Robol

*Paolo Robol*

---

PUBBLICATO ALL'ALBO COMUNALE A TERMINI DELL'ART. 100 DEL  
T.U.LL.RR.O.C. APPROVATO CON D.P.G.R. N. 4/L DEL 27.2.1995 PER N. 10  
GIORNI CONSECUTIVI DAL 14.05.1998 AL 24.05.1998 SENZA OPPOSIZIONI.

ADDì 25.05.1998



IL SEGRETARIO COMUNALE

dott. Paolo Robol

*Paolo Robol*

---

**GIUNTA PROVINCIALE**

N. 4767/1-R

TRENTO, 05 GIUGNO 1998

---

