

ALLEGATO 1

ORARIO DEGLI SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO E NR VERDE

COMUNE	INDIRIZZO	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
TERNI	VIA GALVANI N. 12/C	08,30 - 12,30	08,30 - 12,30 14,30-16,30	08,30 - 12,30	08,30 - 12,30 14,30 - 16,30	08,30 - 12,30
ORVIETO	PIAZZA MONTE ROSA N. 32	08,30 - 12,00	14,30 - 16,00	08,30 - 12,00	14,30 - 16,00	08,30 - 12,00
FABRO	VIA DEL CAMPO SPORTIVO 3/A	14,30 - 16,00	08,30 - 12,00		08,30 - 12,00	
NARNI	PIAZZA BOCCIARELLI N. 2	14,30 - 16,00	08,30 - 12,00	14,30 - 16,00	14,30 - 16,00	08,30 - 12,00
AMELIA	VIA DEI CADUTI SUL LAVORO N. 26	08,30 - 12,00	14,30 - 16,00	08,30 - 12,00	08,30 - 12,00	
Numero Verde 800 093 966 <i>Da cellulari e da fuori Provincia</i> 0744/441562		8.30 - 13.00 14.30 – 17.00	8.30 - 13.00 14.30 – 17.00	8.30 - 13.00 14.30 – 17.00	8.30 - 13.00 14.30 – 17.00	8.30-13.30

L'orario potrà subire variazioni nel tempo previa preventiva informazione

COME CONTATTARE IL GESTORE

 <p>POSTA</p>	 <p>SPORTELLI</p>	 <p>TELEFONO</p>	 <p>FAX</p>	 <p>E-MAIL/PEC</p>	 <p>SITO INTERNET</p>	 <p>APP</p>
<p>Servizio idrico Integrato S.c.p.A. Via Primo Maggio 65 05100 Terni</p>	<p>5 sedi sparse nel territorio provinciale: Terni, Orvieto, Fabro, Narni, Amelia (indirizzi e orari riportati nell'All. 1)</p>	<p>Numero Verde 800 093 966</p> <p>Da cellulari e da fuori Provincia 0744/441562</p> <p>Centralino Direzione 0744/479911</p>	<p>Sede legale/Direzione 0744/434752</p> <p>Ufficio Commerciale 0744/448724</p>	<p>Ufficio Commerciale ufficio.commerciale@siiato2.it;</p> <p>Direzione segreteria@siiato2.it</p> <p>PEC segreteriasii@arubapec.it</p>	<p>www.siiato2.it</p>	<p>Per smartphone e tablet Android e iOS da scaricare collegandosi all'App Store di Apple o Google Play Store</p>

SINTESI DEGLI STANDARD DI QUALITA' SOTTOPOSTI A RIMBORSO

INDICATORE	STANDARD AZIENDALE	TIPOLOGIA STANDARD	IMPORTO RIMBORSO	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
<i>Tempo di preventivazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>SENZA SOPRALLUOGO 15 giorni lavorativi dalla richiesta (o immediato in caso di richiesta effettuata allo sportello).</i> • <i>CON SOPRALLUOGO 30 giorni lavorativi dalla richiesta;</i> 	<i>Specifico</i>	<i>€ 25</i>	<i>7.2</i>
<i>Tempo massimo di attivazione della fornitura</i>	<i>5 giorni lavorativi dal perfezionamento del contratto idrico</i>	<i>Specifico</i>	<i>€ 50</i>	<i>7.6</i>
<i>Tempo massimo di verifica delle caratteristiche del complesso di misura</i>	<i>15 giorni lavorativi</i>	<i>Specifico</i>	<i>€ 25</i>	<i>9.6</i>
<i>Tempo di primo intervento</i>	<i>2-24 ore in funzione delle diverse situazioni</i>	<i>Generale</i>	<i>€ 50</i>	<i>10.4</i>
<i>Tempo di durata massima della sospensione programmata della fornitura</i>	<i>12 ore</i>	<i>Specifico</i>	<i>€ 25</i>	<i>10.2</i>

ALLEGATO 4

SINTESI DEGLI STANDARD DI QUALITA' NON SOTTOPOSTI A RIMBORSO

Tabella relative all'avvio e alla cessazione del rapporto contrattuale

INDICATORE	STANDARD AZIENDALE	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
<i>Tempi allacciamento idrico</i>	<i>7 giorni lavorativi dalla richiesta</i>	<i>7.5</i>
<i>Tempi autorizzazione per allacciamento fognario</i>	<i>30 giorni lavorativi dalla Richiesta dell'utente</i>	<i>7.3</i>
<i>Tempi allacciamento fognario (Se eseguito dal Gestore)</i>	<i>20 giorni lavorativi</i>	<i>7.4</i>
<i>Tempo massimo di cessazione della fornitura di acqua potabile</i>	<i>10 giorni lavorativi dalla richiesta</i>	<i>7.7</i>

N.B: Per gli altri standard relativi all'avvio e alla cessazione del rapporto contrattuale che a differenza di quelli in tabella sono sottoposti a rimborso, in caso di mancato rispetto, vedi allegato 3.

ALLEGATO 4

Tabella relativa all'accessibilità del servizio

INDICATORE	STANDARD AZIENDALE	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
<i>Tempo medio di attesa agli sportelli degli uffici commerciali</i>	<i>20 – 60 minuti</i>	8.3
<i>Tempo medio di attesa telefonica al call center</i>	<i>4 minuti</i>	8.3
<i>Disponibilità d'attesa massima che può essere richiesta al cliente per appuntamenti (fascia di puntualità)</i>	<i>4 ore</i>	8.6
<i>Tempi risposta a richieste e reclami scritti</i>	<i>30 giorni di calendario</i>	8.7 - 13.2.1

Tabella relativa alla gestione del rapporto contrattuale

INDICATORE	STANDARD AZIENDALE	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
<i>Tempo massimo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Senza sopralluogo: 20 giorni dal ricevimento della richiesta.</i> • <i>Con sopralluogo: 20 giorni dall'esito del sopralluogo che attesti l'errore della bolletta.</i> 	9.3
<i>Tempo massimo di Accredito dei rimborsi</i>	<i>60 giorni di calendario dal ricevimento della richiesta</i>	9.4
<i>Tempo massimo di ripristino della fornitura distaccata per morosità</i>	<i>1-2 giorni lavorativi dall'evidenza del pagamento dell'insoluto e delle spese di distacco e riallaccio.</i>	9.5.1
<i>Tempi verifica livello di pressione</i>	<i>7 giorni lavorativi</i>	9.7
<i>Tempi di verifica allaccio alla pubblica fognatura</i>	<i>15 giorni lavorativi</i>	9.8

ALLEGATO 4

Tabelle relative alla continuità del servizio

INDICATORE	STANDARD AZIENDALE	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
<i>Tempo di preavviso interruzioni programmate</i>	<i>48 ore</i>	<i>10.2</i>
<i>Durata massima interruzioni programmate</i>	<i>12 ore</i>	<i>10.2</i>
<i>Reperibilità per il pronto intervento</i>	<i>24 ore su 24</i>	<i>10.4</i>
<i>Tempo massimo per primo intervento:</i>		
<i>In caso di situazioni di pericolo</i>	<i>2 ore</i>	<i>10.4</i>
<i>In caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del gestore installati fuori terra</i>	<i>24 ore</i>	<i>10.4</i>
<i>In caso di guasto,occlusione di tubazione che causi l'interruzione del servizio o canalizzazione interrata:</i>	<i>12 ore</i>	<i>10.4</i>
<i>In caso di guasti ordinari su impianti</i>	<i>12 ore su tubazioni sino a 300 mm di DN</i> <i>24 ore tubazioni superiori a 300 mm di DN</i>	<i>10.4</i>
<i>In caso di interventi di riparazione pulizia e spurgo</i>	<i>12 ore nei casi di sversamento in atto</i> <i>24 ore negli altri casi</i>	<i>10.4</i>

ALLEGATO 5

PERIODICITA' LETTURA E FATTURAZIONE

PERIODICITA' UTENTI	NUMERO LETTURE /ANNO	NUMERO FATTURAZIONI /ANNO	PARAGRAFO DI RIFERIMENTO
<i>Utenti con consumo fino a 2.500 mc /anno</i>	<i>2 volte l'anno</i>	4	9.1
<i>Utenti con consumo superiore a 2.500 mc /anno</i>	12 volte l'anno	12	9.1