

## LA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta dei Servizi è il documento che definisce gli impegni assunti da Valle Camonica Servizi spa nei confronti dei propri Utenti in merito al livello di Qualità dei Servizi forniti fermo restando che il rapporto con gli Utenti è comunque disciplinato dal "Regolamento di fornitura dell'Acqua" e dal "Regolamento di fognatura e depurazione" integranti i contratti.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è adottata ai sensi dei:

- Legge 36 del 5 gennaio 1994 "Disposizioni in materia di risorse idriche"
- DPCM del 27 gennaio 1994 "Principi per l'erogazione dei Servizi pubblici"
- Legge 273 dell'11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni"
- DPCM del 4 marzo 1996 "Disposizioni in materia di risorse idriche".
- DPCM del 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio idrico integrato"

### IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La legge n. 36/1994 conosciuta come Legge Galli prevede che il ciclo dell'acqua venga gestito dai Comuni e dalle Province, sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali mediante le forme - anche societarie - previste dal T.U. EE.LL. approvato con D.Lgs 267/2000, secondo criteri di efficienza, di efficacia e di economicità.

Si è fatta strada una sensibilità nuova nei confronti della risorsa acqua e della razionalizzazione del suo utilizzo, in considerazione della scarsità del prezioso bene.

Il Servizio Idrico Integrato è costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

La presente Carta dei Servizi è perfezionata o revisionata in base ai risultati della sua gestione, ad eventuali novità normative, a cambiamenti sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione dell'Azienda.

**Valle Camonica Servizi spa oggi**

**I principi fondamentali**

**Standard di qualità del servizio**

- **continuità e regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto**
- **contenimento dei tempi di allacciamento e disattivazione della fornitura**
- **corretta valutazione dei consumi e della gestione del rapporto contrattuale**
- **accessibilità ai Servizi ed agli uffici**
- **sicurezza**
- **tutela ambientale**
- **controllo del prodotto fornito**

**Definizione degli standard**

**Standard generali**

**Standard specifici**

**Informazione agli Utenti**

**Rapporto con gli Utenti**

**La tutela**

**Rimborsi**

**Qualità del servizio**

**Validità della Carta dei Servizi**

**Riepilogo standard**

**Prestazioni e tariffe**

**Numeri utili**

## VALLE CAMONICA SERVIZI SPA

Con Deliberazione dell'Assemblea consortile dell'Azienda Speciale Consorzio Metano di Valle Camonica n. 15 del 7 novembre 2001, si procedeva alla modifica della Convenzione e dello Statuto consortili, alla ridenominazione dell'Azienda in Consorzio Servizi Valle Camonica ed alla approvazione della costituzione della Società Servizi Valle Camonica S.p.A.;

Attraverso la predetta operazione, ha preso corpo la creazione della società unica di Valle Camonica, destinata alla gestione di tutti i servizi di rilevanza imprenditoriale del comprensorio camuno, nell'ottica condivisa di aumentare le potenzialità in termini di capacità imprenditoriali, anche attraverso la creazione di economie di scala, interpretando in tal modo i suggerimenti e le spinte recati dall'evoluzione normativa e del mercato dei servizi pubblici locali;

Con Deliberazione dell'Assemblea consortile dell'Azienda Speciale Consorzio Metano di Valle Camonica n. 14 del 7 novembre 2001, si procedeva alla costituzione della Società Valle Camonica Servizi S.p.A. nonché alla approvazione dello schema di Statuto e di Atto costitutivo.

L'oggetto sociale di Valle Camonica Servizi S.p.A. ricomprende l'attività di captazione, l'acquisto, il sollevamento, il trattamento, il trasporto e la distribuzione dell'acqua per usi plurimi nonché il trattamento e lo scarico delle acque di rifiuto.

L'azienda riassume tutta l'esperienza ed il Know how delle precedenti società di servizi operanti nel comprensorio della Valle Camonica.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

### **Eguaglianza**

Nell'erogazione dei servizi Valle Camonica Servizi garantisce la piena eguaglianza dei diritti degli Utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra Utenti e Valle Camonica Servizi e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Il trattamento, a parità di condizioni impiantistico-funzionali del servizio prestato, è lo stesso sia tra le diverse aree geografiche di Utenza, anche quando esse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di Utenti. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sia sotto il profilo delle condizioni personali che sociali.

### **Imparzialità**

I comportamenti di Valle Camonica Servizi nei confronti dell'Utenza sono improntati ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Tali criteri guidano anche l'interpretazione delle norme che regolano l'erogazione del servizio.

### **Continuità e qualità**

La fornitura dei servizi ha carattere continuo e regolare. In caso di occasionali interruzioni o di funzionamenti irregolari, in ottemperanza alla normativa del settore, Valle Camonica Servizi, si impegna ad operare in maniera da ridurre al minimo i disagi per gli Utenti. L'acqua fornita alle Utenze possiede le caratteristiche di potabilità richieste dalla normativa vigente.

### **Partecipazione**

Il singolo Utente può accedere, con le modalità stabilite dalle norme vigenti, alle informazioni contrattuali, in possesso di Valle Camonica Servizi, che lo riguardano. L'Utente ha diritto di produrre documenti, formulare osservazioni e suggerimenti, inoltrare reclami.

### **Efficienza ed efficacia**

Valle Camonica Servizi persegue il costante obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio intervenendo sia sugli aspetti tecnici sia su quelli organizzativi e procedurali.

### **Semplificazione delle procedure**

Valle Camonica Servizi opera con l'obiettivo di semplificare, snellire e razionalizzare le procedure adottate. A questo scopo, e per rendere sempre più riconoscibili le prestazioni dei servizi forniti, Valle Camonica Servizi prevede una sempre maggiore informatizzazione. Valle Camonica Servizi rende nota preventivamente la documentazione richiesta all'Utente.

### **Cortesia**

Valle Camonica Servizi si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dei suoi Utenti. Per questo dà a tutti i propri dipendenti gli strumenti e le opportune istruzioni perché essi operino al meglio, anche in questo campo.

### **Corretto utilizzo della risorsa idrica**

La risorsa idrica è da considerarsi bene prezioso ed utile per l'intera collettività. Valle Camonica Servizi, al fine di evitare sprechi, auspica la piena collaborazione di tutti i

suoi Utenti che, nell'utilizzo della risorsa idrica, sono tenuti a dare sempre la priorità agli impieghi potabili e a quelli sanitari.

## **STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Valle Camonica Servizi spa è costantemente impegnata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del suo servizio. Il fine è quello di una sempre maggiore soddisfazione dell'Utente. Per questo obiettivo, in linea con i più moderni indirizzi di gestione dei servizi pubblici, Valle Camonica Servizi adotta alcuni "standard di qualità del servizio", che indicano il livello minimo di prestazione che si impegna a garantire. Ognuno di questi standard di qualità è all'interno dei seguenti parametri di riferimento:

- continuità e regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto
- contenimento dei tempi di allacciamento e disattivazione della fornitura
- corretta valutazione dei consumi e della gestione nel rapporto contrattuale
- accessibilità ai servizi ed agli uffici
- sicurezza
- tutela ambientale
- controllo del prodotto fornito.

### **Continuità e regolarità della fornitura e celerità nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto**

Valle Camonica Servizi spa è consapevole che la continua e regolare erogazione del servizio è il principale interesse dell'Utente; per questo motivo è costantemente impegnata nell'ampliamento e nell'ammodernamento delle proprie reti ed impianti. Ciò comporta, a volte, la necessità della sospensione del servizio per interventi di manutenzione sulla rete; di essa viene data preventiva informazione all'Utenza.

Valle Camonica Servizi spa è peraltro consapevole che, nonostante l'attività preventiva, è difficile realizzare un servizio operativo al massimo dell'efficienza per 24 ore al giorno e per tutti i giorni all'anno. Per questo motivo ritiene indispensabile la collaborazione di tutti gli Utenti sia nell'evitare sprechi in situazioni di crisi da scarsità idrica sia nel segnalare eventuali guasti, perdite o disservizi.

Per questo Valle Camonica Servizi spa ha attivato un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24 onde permettere ai suoi addetti di intervenire ed operare celermente. Per il continuo monitoraggio degli impianti Valle Camonica Servizi effettua, secondo precisi piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle proprie reti.

Nei casi di emergenza idrica Valle Camonica Servizi spa dispone dell'organizzazione e dei mezzi necessari a fornire un servizio sostitutivo, nel rispetto delle disposizioni della Autorità sanitaria competente.

### **Contenimento dei tempi di allacciamento e di disattivazione della fornitura**

Valle Camonica Servizi spa adotta uno specifico standard per ogni possibile fase in cui la procedura, a volte complessa, di allacciamento e di disattivazione, si snoda: presentazione domande, preventivazione, esecuzione lavori (tra i quali può essere

compresa l'estensione della rete), allacciamento, posa contatore, attivazione, disattivazione della fornitura.

Periodicamente Valle Camonica Servizi spa adotta misure organizzative volte a semplificare e sveltire le procedure.

#### **Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale**

La lettura del contatore viene effettuata almeno annualmente mentre i consumi sono fatturati semestralmente, salvo specifiche eccezioni. È inoltre prevista la possibilità per l'Utente di comunicare a Valle Camonica Servizi spa i suoi consumi attraverso "l'autolettura del contatore".

Le segnalazioni da parte dell'Utente di eventuali anomalie nelle fatture, attiveranno una procedura di controllo e l'eventuale loro correzione. Salvo un'espressa richiesta da parte dell'Utente, la rettifica della fattura e il relativo rimborso possono essere effettuati anche con la fattura successiva.

L'Utente può richiedere la verifica della funzionalità dei contatori attraverso gli uffici preposti di Valle Camonica Servizi spa o presso un laboratorio autorizzato.

Valle Camonica Servizi spa offre una larga gamma di modalità di pagamento delle bollette.

In caso di morosità, sulla base delle norme vigenti, Valle Camonica Servizi spa si riserva il diritto di sospendere la fornitura e di attivare le procedure per il recupero del credito.

#### **Accessibilità ai Servizi ed agli uffici**

Valle Camonica Servizi spa assicura l'accessibilità ai Servizi ed agli uffici aziendali attraverso: sportelli per il pubblico aperti nel territorio servito presso sedi aziendali e sedi di Comuni dove è possibile attivare le normali pratiche contrattuali (subentri, disdette, nuovi contratti, modifiche, ecc.) servizio di Call Center disponibile gratuitamente tramite il numero verde 800.432411, da linee telefoniche e fax dedicati, sito internet aziendale e indirizzi e-mail

Procedure interne garantiscono la risposta scritta ai reclami.

Valle Camonica Servizi spa adotta regole atte a ridurre i tempi di attesa agli sportelli ed il rispetto degli appuntamenti concordati.

#### **Sicurezza**

Valle Camonica Servizi spa organizza per il proprio personale corsi specifici per una formazione professionale capace di garantire il rispetto delle norme di sicurezza. Nello stesso tempo richiede ai suoi fornitori di operare nel pieno rispetto delle norme di sicurezza.

#### **Tutela ambientale**

La tutela delle risorse a disposizione e l'adozione delle soluzioni di minimo impatto ambientale sono obiettivi primari dell'attività di Valle Camonica Servizi spa. Su questi temi, peraltro, è auspicabile la piena e fattiva collaborazione da parte di tutti gli Utenti.

#### **Controllo del prodotto fornito**

L'acqua è sottoposta a controllo costante da parte del Laboratorio Analisi, sia in origine, sia durante e dopo il trattamento di potabilizzazione, sia in punti prestabiliti delle proprie reti di distribuzione per verificare il rispetto dei parametri di legge.

## **DEFINIZIONE DEGLI STANDARD**

Sulla base dei parametri sopra indicati, sono definiti gli standard generali e specifici atti a valutare la qualità del servizio reso.

Tutti gli standard sono soggetti a un aggiornamento periodico. Ogni anno infatti Valle Camonica Servizi spa elabora un rapporto sulla qualità del servizio che costituisce la base per la verifica della validità degli standard adottati e per la loro eventuale revisione.

**Valle**

Camonica Servizi spa conforma la propria organizzazione e le proprie procedure in modo da garantire il rispetto degli standard ed il raggiungimento degli obiettivi di qualità definiti anche attraverso un programma di certificazione della qualità, come prescrivono le norme UNI-ISO 9000.

## **STANDARD GENERALI**

Gli standard generali, si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte da Valle Camonica Servizi spa.

I tempi sono espressi in giorni di calendario.

### **Orario di apertura degli sportelli al pubblico**

A questa Carta dei Servizi è allegato l'elenco completo degli sportelli aperti al pubblico con i relativi orari di apertura. Variazioni a questo elenco verranno comunicate agli Utenti con congruo anticipo attraverso la bolletta, il sito internet aziendale e gli altri strumenti di informazione indicati in Informazioni agli Utenti.

### **Attesa agli sportelli**

Tempo medio di attesa agli sportelli: 20 minuti

### **Fatturazione**

La fatturazione dei consumi viene effettuata semestralmente, salvo specifiche eccezioni, tramite invio della bolletta. La lettura del contatore viene effettuata almeno una volta all'anno, salva l'impossibilità di accesso al contatore per cause indipendenti dalla volontà di Valle Camonica Servizi spa (ad es. assenza del proprietario ecc.), da personale di Valle Camonica Servizi spa o da questo incaricato munito di apposito tesserino di riconoscimento.

### **Modalità di pagamento delle bollette**

Il pagamento delle bollette può essere effettuato:

- versamento su C.C. postale indicato in fattura;
- in banca servizio tesoreria
- con addebito diretto sul conto corrente bancario (RID);
- con bonifico bancario;
- presso la Sede centrale di Boario Terme con assegno bancario, assegno circolare, Bancomat, Carta Moneta e Carte di credito.

### **Risposta alle chiamate di Pronto Intervento**

Valle Camonica Servizi spa garantisce sempre la risposta alle chiamate di emergenza - 24 ore su 24

### **Preavviso di interruzioni del servizio**

Tempo minimo di preavviso agli Utenti in caso di interruzioni della fornitura per interventi programmati sulla rete e/o sugli impianti: 48 ore

## **STANDARD SPECIFICI**

Gli standard specifici si riferiscono alle singole prestazioni. Il loro mancato rispetto può dare luogo a un rimborso secondo quanto indicato in Rimborsi.

Gli standard specifici non tengono conto delle seguenti variabili:

- tempi necessari all'Utente per la produzione dei documenti richiesti;
- tempi necessari per l'allestimento di eventuali opere preparatorie;
- tempi necessari per il rilascio di autorizzazioni da parte di Enti terzi;
- ritardi imputabili all'Utente;
- cause di forza maggiore e/o impedimenti di carattere tecnico/amministrativo non dipendenti dall'attività di gestione.

### **Preventivazione**

Tempo massimo che intercorre tra il momento in cui l'Utente presenta la domanda ed il momento in cui gli viene spedito il preventivo. Detto periodo di tempo comprende anche il sopralluogo. In caso di estensioni della rete che richiedano un tempo di preventivazione superiore allo standard viene inviata all'Utente specifica informativa scritta - 30 giorni

### **Esecuzione dell'allacciamento al pubblico acquedotto**

Tempo massimo che intercorre tra la data di pagamento del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori di allacciamento previsti per l'erogazione dell'acqua, comprese la posa del contatore e l'attivazione della fornitura - 50 giorni

### **Attivazione/riattivazione della fornitura**

Tempo massimo che intercorre tra la data di pagamento del preventivo e la attivazione/riattivazione della fornitura mediante posa del contatore su allacciamento esistente. È previsto un eventuale sopralluogo tecnico - 10 giorni

### **Cessazione della fornitura**

Lasso di tempo che intercorre tra il momento in cui l'Utente presenta la disdetta scritta con il dovuto preavviso e la disattivazione della fornitura - 5 giorni

### **Esecuzione di estensioni rete ed eventuali allacciamenti**

Normale lasso di tempo che intercorre tra la data di pagamento del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori di costruzione della rete e allacciamento previsti per l'erogazione dell'acqua, comprese la posa del contatore e l'attivazione della fornitura. In caso di lavori di particolare complessità al di fuori degli standard aziendali l'effettivo tempo di esecuzione viene comunicato con il preventivo - 60 giorni

### **Verifica metrica del contatore**

Tempo massimo entro cui Valle Camonica Servizi spa si impegna a comunicare all'Utente le prestazioni metrologiche del contatore effettuate presso i laboratori di Valle Camonica Servizi o presso il laboratorio autorizzato. Decorre dal pagamento anticipato del costo, salvo conguaglio. Nel caso in cui l'Utente richieda che la verifica venga effettuata presso il laboratorio autorizzato esterno, il termine resta sospeso per tutto il tempo da quest'ultimo utilizzato - 20 giorni

### **Esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura**

Tempo massimo che intercorre tra la data di pagamento del preventivo e la completa esecuzione di tutti i lavori di allacciamento previsti per l'allontanamento dei reflui, compresa l'eventuale posa dell'apparecchio di misura e l'attivazione dello scarico - 50 giorni

### **Pronto Intervento**

In caso di segnalazioni di pericolo o di guasti/rotture alle infrastrutture gestite da Valle Camonica Servizi spa, tempo massimo entro il quale avrà luogo il primo intervento - 4 ore

### **Interruzioni programmate del Servizio**

In caso di interruzioni per interventi programmati sulla rete e/o sugli impianti, durata massima di interruzione dell'erogazione dell'acqua - 24 ore

### **Risposta ai reclami scritti**

Tempo entro cui Valle Camonica Servizi spa risponde ai reclami scritti degli Utenti. Decorre dalla data di protocollo del reclamo - 30 giorni

I tempi di preventivazione e di esecuzione riguardano sia i nuovi impianti, sia la modifica di impianti già esistenti. Riduzioni dei tempi sono concordabili per forniture provvisorie.

## **INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

Valle Camonica Servizi spa informa i suoi Utenti sulle modalità di prestazione dei servizi, sulle procedure e sulle iniziative intraprese. Queste informazioni sono assicurate:

- dalla consegna, se richiesto, del "Regolamento di fornitura dell'acqua", che avviene all'atto della richiesta di un nuovo contratto;
- dal servizio Call Center, disponibile gratuitamente telefonando al **numero verde 800.432411**;
- tramite l'Ufficio e gli sportelli che forniscono le informazioni relative al rapporto contrattuale e ai servizi erogati;
- tramite i mezzi d'informazione ai quali vengono diramate le comunicazioni che riguardano tutti gli Utenti;
- dalle bollette, sulle quali possono essere stampati messaggi informativi di utilità (variazioni tariffarie, orari di apertura al pubblico degli sportelli, qualità dell'acqua ...);
- da comunicazioni dirette al singolo Utente;
- dalla distribuzione di depliant e opuscoli informativi;
- dal sito internet aziendale.

## **RAPPORTO CON GLI UTENTI**

I dipendenti di Valle Camonica Servizi spa sono tenuti ad avere sempre un corretto rapporto con gli Utenti, a trattarli con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono tenuti anche a segnalare le proprie generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Valle Camonica Servizi spa ha istituito un apposito Ufficio per curare le Relazioni con il pubblico e le Associazioni di Consumatori. Presso questo ufficio sono disponibili tutte le informazioni utili agli Utenti.

## **LA TUTELA**

Le violazioni ai principi sanciti nella presente Carta dei Servizi devono essere denunciate all'Ufficio Reclami di Valle Camonica Servizi spa per via scritta o mediante compilazione dell'apposito modulo disponibile presso gli sportelli. Nella predisposizione del reclamo, l'Utente può avvalersi dell'assistenza del personale addetto agli sportelli.

Al momento della presentazione del reclamo vengono indicati all'Utente sia il nominativo del funzionario responsabile dell'indagine (Ufficio Reclami), che i tempi previsti per l'espletamento della stessa. L'Ufficio Reclami riferisce all'Utente sugli accertamenti compiuti, con la massima celerità e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando inoltre i termini entro i quali l'Azienda provvederà alla rimozione delle irregolarità o al rimborso dovuto.

Nel caso in cui la complessità del reclamo non consentisse il rispetto del tempo di risposta o se si rendesse necessario un sopralluogo, con conseguente aumento dei tempi di risposta, Valle Camonica Servizi informa l'Utente per lettera entro il medesimo termine.

## **RIMBORSI**

Valle Camonica Servizi spa assicura un rimborso di 25,00 euro nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per tempestività, a quello indicato dagli standard specifici soggetti a rimborso indicati in Tabella riepilogativa. Le richieste di rimborso, corredate delle informazioni e dei documenti necessari a Valle Camonica Servizi spa per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere inviate per iscritto all'Ufficio Reclami entro trenta giorni dalla scadenza del termine garantito dallo standard specifico; fa fede la data di protocollo di Valle Camonica Servizi spa. Qualora la richiesta non venga accolta, Valle Camonica Servizi spa provvederà a darne comunicazione scritta e motivata all'Utente.

## **QUALITA' DEL SERVIZIO**

Per valutare la qualità del servizio reso Valle Camonica Servizi spa esegue indagini periodiche mediante interviste telefoniche o personali e tramite appositi questionari da distribuire agli Utenti a mezzo postale o direttamente agli sportelli.

L'Azienda tiene conto dei risultati delle verifiche effettuate per identificare le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi e il raggiungimento degli obiettivi di pubblico interesse.

Ogni anno Valle Camonica Servizi spa predispone una relazione sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente in base alle rilevazioni effettuate.

Tale rapporto è reso disponibile alle Associazioni dei consumatori e trasmesso alle Autorità competenti.

## **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Gli Utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della presente "Carta dei Servizi" tramite gli strumenti informativi indicati in Informazioni agli Utenti.

Gli standard inerenti la continuità, regolarità di erogazione e tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Gli standard valgono per tutti i Comuni gestiti da Valle Camonica Servizi spa alla data di entrata in vigore del presente documento.

In caso di utenze site in Comuni di nuova acquisizione Valle Camonica Servizi spa si riserva di rendere operativi gli standard contenuti nella Carta dei Servizi entro un tempo massimo di 12 mesi dalla data di inizio della gestione, ove non diversamente convenuto all'atto di stipula della convenzione.

**RIEPILOGO STANDARD**

Risposta alle chiamate di Pronto intervento 24 ore su 24
Pronto intervento entro 4 ore
Preavviso di interruzione del servizio minimo 48 ore
Interruzioni programmate del Servizio massimo 24 ore
Tempo medio di attesa agli sportelli 20 minuti
Fatturazione trimestrale
Pagamento bollette banca /posta/bancomat/carta di credito
Tempo per i preventivi (compreso sopralluogo*) massimo 30 giorni
Tempi d'esecuzione* massimo 50 giorni
Attivazione/riattivazione della fornitura* massimo 10 giorni
Cessazione della fornitura massimo 5 giorni
Tempo per l'estensione standard della rete* massimo 60 giorni
Verifica metrica dei contatori massimo 20 giorni
Risposta ai reclami scritti massimo 30 giorni
* standard soggetto a rimborso

**PRESTAZIONI E TARIFFE**

Il costo delle prestazioni e tariffe dovute dall'Utente a Valle Camonica Servizi sono riportati nell'allegato "Prestazioni e Tariffe".

**NUMERI UTILI**

.....