

Cod.	Indicatore	Descrizione	Indennizzabile?	termine	note	Livello da carta del Servizio	Livello raggiunto anno 2013
AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE							
3.2.1	Tempo di prevenzione	STANDARD SPECIFICO E' il tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta dell'Utente e la data di spedizione da parte del Gestore del preventivo o di consegna diretta dello stesso al richiedente.	SI	dalla data di ricevimento della richiesta	-----	20 giorni	15
3.2.2	Tempo di esecuzione dell'allacciamento per utenza idrica	STANDARD SPECIFICO E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo (coincidente con la data di pagamento dell'onere di allacciamento) e la data di completamento dell'intervento richiesto, senza l'installazione del contatore purché l'intervento di esecuzione non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.	SI	dalla data di pagamento dell'onere di allacciamento	Sono esclusi i tempi necessari per ottenere le dovute autorizzazioni da parte di terzi e la completa esecuzione di tutti i lavori edili e di altri adempimenti a carico dell'Utente. In ogni caso i tempi si intendono sospesi dal momento dell'accettazione del preventivo fino a quella della comunicazione da parte del richiedente di aver adempito alla realizzazione di quanto di sua competenza.	30 giorni	25,57
3.2.3	Tempo per l'attivazione e riattivazione della fornitura idrica	STANDARD SPECIFICO E' il tempo massimo intercorrente fra la data di richiesta di attivazione della fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di nuova fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.	SI	per posa, apertura contatore e subentro	Per variazioni di titolarità del contratto di utenza che non richiedono intervento di attivazione della fornitura in quanto la lettura è contestualmente accettata dalle parti l'attivazione è automatica	7 giorni	1,18
3.2.4	Tempo per la cessazione della fornitura idrica	STANDARD SPECIFICO E' il tempo massimo a disposizione del Gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente.	SI	disattivazione della fornitura	-----	5 giorni	4,85
3.2.5	Allaccio alla pubblica fognatura	STANDARD SPECIFICO E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo (coincidente con la data di pagamento dell'onere di allacciamento) e la data di completamento dell'intervento richiesto purché l'intervento di esecuzione non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.	SI	dalla data di pagamento dell'onere di allacciamento	-----	50 giorni	27,37
3.2.6	Allaccio contestuale alla rete idrica ed alla pubblica fognatura	STANDARD SPECIFICO E' il tempo massimo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo (coincidente con la data di pagamento dell'onere di allacciamento) e la data di completamento dell'intervento richiesto purché l'intervento di esecuzione non necessiti di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.	SI	dalla data di pagamento dell'onere di allacciamento	-----	50 giorni	27,37
ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO							
3.3.2	Periodo di apertura al pubblico dello sportello del Gestore	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	Il Gestore può indicare quali pratiche possono essere espletate per via telefonica ed in quali giorni ed orari. Le operazioni indicate al punto precedente ed ogni altra richiesta di verifica possono essere espletate anche per via telefonica, fax, corrispondenza ed email. Il gestore garantisce da subito la tracciabilità della chiamata. Il Gestore garantisce un orario di apertura non inferiore a 20 ore settimanali suddivise in 5 giorni lavorativi. Eventuali modifiche relative ai numeri e agli orari degli sportelli e call-center, nonché variazioni di indirizzo, andranno comunicati tempestivamente all'utenza utilizzando gli strumenti più opportuni.	* Gli sportelli sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 per un totale di 20 ore suddivise in 5 giorni lavorativi; * le pratiche sono in generale espletabili in via telefonica durante l'orario di apertura al pubblico degli sportelli attraverso il servizio di CallCenter; * le pratiche possono essere gestite anche per fax, corrispondenza ed email; * ogni variazione attinente i numeri telefonici e gli orari di apertura al pubblico sono tempestivamente comunicati all'utenza attraverso il proprio sito internet e avvisi affissi presso la sede e presso le case comunali degli Enti Locali soci.
3.3.2bis	Svolgimento di pratiche per via telefonica (Numero Verde)	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	Il Gestore può indicare quali pratiche possono essere espletate per via telefonica ed in quali giorni ed orari. Le operazioni indicate al punto precedente ed ogni altra richiesta di verifica possono essere espletate anche per via telefonica, fax, corrispondenza ed email. Il gestore garantisce da subito la tracciabilità della chiamata. Il Gestore garantisce un orario di apertura non inferiore a 35 ore settimanali suddivise in 5 giorni lavorativi. Eventuali modifiche relative ai numeri e agli orari degli sportelli e call-center, nonché variazioni di indirizzo, andranno comunicati tempestivamente all'utenza utilizzando gli strumenti più opportuni.	* Il CallCenter risponde al numero 800.601.328 ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 con presidio del personale e dalle 12.30 al di fuori degli orari indicati, il sistema automatico recepisce la chiamata dell'Utente e il personale addetto ricontatta l'utente entro il giorno successivo; pertanto il servizio di CallCenter è attivo per l'intera giornata lavorativa; * il servizio di CallCenter traccia automaticamente le chiamate ricevute; * ogni variazione attinente i numeri telefonici e gli orari di apertura al pubblico sono tempestivamente comunicati all'utenza attraverso il proprio sito internet e avvisi affissi presso la sede e presso le case comunali degli Enti Locali soci.
3.3.3	Svolgimento di pratiche per via telematica	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	Il Gestore può indicare quali pratiche possono essere espletate per via telematica.	Dal 2014 anche i contratti possono essere inoltrati via email. Al momento non sono previste funzionalità di compilazione e sottoscrizione di contratti attraverso il sito internet istituzionale.
3.3.4	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	Il pagamento delle bollette può essere effettuato: - presso Uffici postali e/o gli sportelli bancari - tramite domiciliazione bancaria e/o postale	Il pagamento delle bollette può essere effettuato presso gli Uffici Postali e tramite domiciliazione bancaria e/o postale
3.3.5	Facilitazioni per Utenti particolari	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	Vengono previste delle facilitazioni di accesso ai servizi per i portatori di handicap	Gli sportelli sono ubicati a piano terra, livello strada e non vi sono impedimenti all'accesso di portatori di handicap; è a disposizione dell'utenza un bagno attrezzato
3.3.6	Rispetto e puntualità per gli appuntamenti concordati	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	Gli appuntamenti concordati devono essere rispettati da entrambe le parti. La fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'Utente per l'effettuazione di sopralluoghi o interventi ai fini di allacciamenti, attivazioni o riattivazioni, verifiche sul contatore o dei parametri di fornitura. Il Gestore si impegna a contattare gli Utenti che abbiano richiesto un appuntamento ed a formulare una proposta per fissare lo stesso. Al momento di concordare un appuntamento il Gestore deve fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato, anche in base alle esigenze dell'Utente. La fascia massima di disponibilità richiesta all'Utente non supererà le 3 ore. Qualora il Gestore non possa per motivi contingenti rispettare l'appuntamento, provvede ad avvisare l'Utente con un anticipo di almeno 24 ore rispetto al termine concordato.	Di norma per ogni attività di sopralluogo o intervento legata alle attivazioni, disattivazioni, verifiche sul contatore o dei parametri di fornitura è richiesta la fissazione di un appuntamento concordato con l'Utente. La fascia di puntualità è di norma fissata in un'ora. Ogni variazione, causata da forza maggiore, deve essere concordata preventivamente con l'Utente.
3.3.7	Tempi di attesa agli sportelli e al telefono	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	- sportello: Il tempo massimo di attesa allo sportello non deve superare i 40 minuti. Esso rappresenta il tempo massimo che intercorre tra il messaggio di tempo automatico (es. distributori di numeri per la coda) e la risposta dell'operatore. - telefono: Il tempo massimo di attesa al telefono non deve superare i 3 minuti nel caso di numero telefonico a tariffa ordinaria e 5 minuti nel caso di numero verde gratuito.	Ø tempo medio di attesa allo sportello degli Utenti nel 2013 = ____ minuti; Ø tempo medio di attesa telefonica al numero verde informazioni = 3,5 minuti
3.3.8	Tempi di attesa per richieste scritte degli Utenti	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	Il Gestore si impegna a rispondere alle richieste di informazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'Utente (fa fede la data di protocollo di arrivo al Gestore). Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione dell'Ufficio referente.	68,53

<p>3.4.1 Fatturazione</p>	<p>NO</p>	<p>Il Gestore provvede alla fatturazione dei corrispettivi tariffari per i servizi prestati all'Utente in base al contratto o ai contratti, applicando le tariffe stabilite dall'Autorità d'Ambito. Le fatture sono inviate o consegnate all'indirizzo dichiarato dall'Utente. La periodicità della fatturazione deve essere, come minimo, a cadenza semestrale. Le fatture comprendono, oltre all'ammontare dei consumi, ogni altro importo dovuto dall'Utente. L'Utente può richiedere per iscritto, in ogni momento, copia dei calcoli particolareggiati relativi alle proprie bollette, senza che nessun onere aggiuntivo sia posto a suo carico. La lettura dei contatori viene effettuata almeno due volte l'anno, prima e dopo il periodo estivo o di massimo consumo. E' ammessa la lettura da parte dell'Utente; il Gestore è comunque tenuto ad eseguire almeno 1 volta all'anno la lettura.</p> <p>Le letture possono essere presunte, purché:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sia esplicitato in bolletta che si tratta di una lettura presunta; - siano utilizzati i dati storici più recenti per il calcolo dei consumi presunti, come definito dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato. <p>Nel caso di variazioni dei corrispettivi del Servizio, dovute a motivi tariffari o fiscali, il Gestore applicherà le eventuali variazioni tariffarie con il criterio del pro-die ovvero sulle fatture emesse dopo la data di decorrenza indicata nel provvedimento di variazione limitatamente ai consumi attribuibili al periodo successivo a detta data. Tale attribuzione avverrà su base giornaliera considerando convenzionalmente costante il consumo nel periodo;</p> <p>Il pagamento della fattura non libera l'Utente dall'addebito d'eventuali precedenti consumi o prestazioni non fatturati e quindi non pagati o dal pagamento d'addebiti erroneamente non imputati. Le fatture, oltre all'indicazione dei consumi, accertati con i metodi previsti dal "Regolamento per la disciplina del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Brescia", ed all'importo da pagare calcolato in base alle tariffe in vigore, comprendono anche gli importi dovuti dall'Utente per imposte, tasse, quota fissa, penalità e arretrati.</p>	<p>Ø periodicità di fatturazione Comuni di Desenzano e Salò = bimestrale Ø periodicità di fatturazione altri Comuni = quadrimestrale Ø numero medio letture anno 2013 = 2 Ø possibilità autolettura da parte dell'Utente via web e via telefono a mezzo numero verde 800.547.657 attivo nei periodi comunicati nelle bollette.</p> <p>Gli addebiti derivanti da letture presunte (c.d. "Accorto") sono esplicitati chiaramente nella bolletta emessa. Per ogni singolo utente sono utilizzati i dati storici più recenti. Gli addebiti di conguaglio che di accorto sono effettuati con la modalità del c.d. "Pro-Die" ai sensi del parere del 29/01/2009 del Comitato per la Vigilanza sull'uso delle Risorse Idriche (Ente di regolazione del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare).</p>
<p>3.4.2 Rettifiche di fatturazione</p>	<p>STANDARD GENERALE</p> <p>NO</p>	<p>Qualora nel processo di fatturazione a conguaglio vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi da parte del Gestore, può avvenire d'Ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. Nel caso in cui sia l'Utente a segnalare, ENTRO E NON OLTRE LA DATA DI SCADENZA DELLA FATTURA, una differenza tra quanto indicato dal contatore e i consumi di acqua fatturati sull'ultima bolletta, il Gestore esegue le opportune verifiche e se la segnalazione dell'Utente risulta esatta provvede a rettificare la fattura entro un tempo massimo di esecuzione pari a 30 giorni.</p>	<p>Ø Verifiche letture 2013 = Ø Rettifica Bollette da verifica lettura 2013 =</p>
<p>3.4.3 Morosità</p>	<p>NO</p>	<p>I pagamenti effettuati oltre il termine di scadenza saranno gravati degli interessi calcolati su base annua e pari al tasso ufficiale di riferimento (TUR) maggiorato del 3,5%. Tali interessi per ritardato pagamento verranno addebitati nella bolletta successiva. Qualora il pagamento non sia effettuato entro la scadenza indicata nella bolletta il Gestore provvederà all'emissione di un sollecito di pagamento, qualora l'Utente non provveda ancora al pagamento di quanto dovuto il Gestore invierà un ulteriore sollecito di pagamento e contestualmente il preavviso di disattivazione della fornitura che sarà inviato all'Utente tramite raccomandata, nella quale saranno indicate le modalità per comunicare l'eventuale pagamento e i tempi di sospensione della fornitura. Il Gestore è tenuto ad inviare l'avviso di sospensione della fornitura al Comune che entro trenta giorni si esprimerà con un parere vincolante. Trascorsi 30 giorni senza comunicazione da parte del Comune, il parere sarà da intendersi favorevole.</p> <p>Nel contratto di fornitura dovrà essere prevista apposita liberatoria al trattamento dei dati personali, ai sensi dell'articolo 13 della legge 196/2003 e s.m.i., particolarmente con riferimento a quanto previsto nel presente articolo. All'Utente saranno addebitate eventuali spese relative alla procedura di recupero, salvo maggiori spese dovute alle procedure giudiziarie. La riattivazione è subordinata al pagamento integrale del debito e delle relative spese. Agli Utenti che abbiano pagato regolarmente negli ultimi 24 mesi le fatture sono addebitati a titolo di mora gli interessi nella misura legale se il pagamento avviene entro i primi 10 giorni successivi alla data di scadenza. Nel periodo d'interruzione della fornitura, per qualsiasi motivo, è dovuta ugualmente dall'Utente la quota fissa per il servizio. L'Utente moroso non può pretendere il risarcimento di danni eventualmente derivanti dalla sospensione dell'erogazione.</p> <p>In caso di sospensione, la riattivazione è prevista solo dopo il pagamento integrale di tutte le somme a debito ed eventuali ulteriori oneri di riattivazione previsti. In tal caso la riattivazione della fornitura deve avvenire entro 2 giorni lavorativi dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento. L'Utente moroso non può pretendere il risarcimento di danni eventualmente derivanti dalla sospensione dell'erogazione. In nessun caso la morosità pregressa è addebitabile all'Utente subentrante.</p>	<p>Il Tasso di Interesse di mora attualmente in vigore è il 3,75% pari al TUR 0,25% maggiorato del 3,5%. Periodicamente sono inviati solleciti standard seguiti, in caso di mancato pagamento, da solleciti raccomandati con contestuale avviso al Comune di riferimento. Nell'avviso di sospensione all'Utente sono chiaramente indicati i termini entro i quali deve essere effettuato il pagamento e la modalità per assolvere all'obbligazione (di norma: attraverso bonifico bancario). Decorsi 30 giorni dall'avviso al Comune, le UtENZE risultanti morose possono essere sospese.</p> <p>Alle utenze con fornitura sospesa vengono comunque addebitate le quote fisse previste dal Piano tariffario. Sono sempre addebitate le spese relative alla sospensione del Servizio e alla eventuale riattivazione che può avvenire esclusivamente a seguito dell'integrale pagamento di quanto risulta impagato.</p> <p>L'attivazione avviene sempre entro due giorni lavorativi dal pagamento di quanto risulta impagato. Su richiesta esplicita dell'Utente la riattivazione può avvenire in giornata con aggravio dei costi derivanti dalla procedura di urgenza.</p>
		<p>Il Gestore provvede di norma alla manutenzione del contatore, che rimane sempre di proprietà dell'impianto acquedottistico pubblico; all'atto della posa viene dato in consegna all'Utente che è responsabile della cura e buona conservazione dello stesso. L'ordinaria sostituzione del contatore è fatta a spese del Gestore, mentre per quanto riguarda le sostituzioni che si dovessero rendere necessarie per guasti dovuti a manomissioni o incuria dell'Utente, sono fatte a cura del Gestore ed a spese dell'Utente. Quando l'Utente ritenga erronee le indicazioni del contatore, può richiederne la verifica che è effettuata al Gestore con proprio personale e proprie attrezzature o per mezzo di ditte esterne appositamente incaricate. Nel caso in cui si rendesse necessario, per effettuare la verifica, rimuovere il contatore, questo è sostituito con un nuovo apparecchio previa comunicazione all'Utente.</p>	<p>Ø Verifica utenza 2013 = Ø Sostituzioni per incuria 2013 = Ø Sostituzioni contatori d'Ufficio 2013 =</p>

3.4.4	Verifica del contatore	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	Se dalla verifica, eseguita anche in contraddittorio, il contatore risulta esatto, l'Utente è tenuto, a titolo di contributo alle spese di verifica, al pagamento di un corrispettivo fissato nell'art.12 (Oneri e prestazioni varie) dell'allegato 4 "Determinazione degli oneri di allacciamento ai servizi pubblici di acquedotto e fognatura" del Regolamento del servizio Idrico Integrato, che è addebitato nella prima fattura utile. Se, a seguito della verifica, il contatore risultato idoneo fosse stato sostituito, oltre al corrispettivo previsto per la verifica, all'Utente è addebitato anche l'intervento per l'installazione del nuovo contatore, qualora volesse mantenerlo in sostituzione di quello verificato. Quando fosse, invece, riscontrato l'irregolare funzionamento del contatore di cui era stata richiesta la verifica, lo stesso, è sostituito a spese del Gestore, su cui gravano anche tutte le altre spese della verifica. I contatori sono ritenuti idonei quando la loro misura rientra in una tolleranza così come definita dalle norme vigenti.	Ø Ricalcolo bollette per contatore non funzionante 2013 = Ø Verifiche contatori (interne o esterne) 2013 =
3.4.5	Misura del livello di pressione	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	L'Utente può richiedere la misura del livello di pressione della rete nei pressi del punto di consegna dell'acqua potabile. La misura, eseguita a cura del Gestore, è successiva comunicazione per lettera dei risultati, avverrà entro 30 giorni dalla richiesta.	Ø Numero di verifiche livello di pressione della rete su richiesta utente 2013 =

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

3.5.1	Continuità e servizio di emergenza	-----	NO	-----	-----	Il Gestore deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni del servizio possono essere imputate solo a eventi di forza maggiore, eventi straordinari, carenza idrica delle fonti di approvvigionamento, guasti o Manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio e comunque per fatti non imputabili al Gestore. In questi casi devono essere fornite adeguate e tempestive informazioni all'Utenza. Qualora, per motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo superiore alle 24 ore, il Gestore è tenuto ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza mediante autobotte, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.	6 ore
3.5.2	Tempi di preavviso per interventi programmati	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	Nel caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, il Gestore ha l'obbligo di avvisare gli Utenti almeno 48 ore prima. L'avviso dovrà indicare la data di inizio dell'interruzione e il momento previsto per il ripristino del servizio.	2 giorni
3.5.3	Durata delle interruzioni programmate	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	Le interruzioni programmate per lavori sugli impianti e reti non devono essere superiori alla 24 ore.	2 giorni
3.5.4	Pronto intervento	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	I Gestori mettono a servizio dell'Utenza un servizio di Pronto Intervento attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno tramite numero verde gratuito. Inoltre il Gestore sia per il servizio di acquedotto che di fognatura deve garantire i seguenti livelli minimi: * Il primo intervento in situazioni di emergenza, connesso anche al determinarsi di situazioni nocive per la salute umana, è stabilito in 3 ore fatti salvi casi di viabilità stradale interrotta. * Il primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà del Gestore installati fuori terra, che comportano la temporanea sospensione della fornitura è stabilito in 8 ore. * Il tempo massimo, dalla segnalazione per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata, che provochino la sospensione del servizio è stabilito in 12 ore. * Il tempo per la riparazione e/o gli interventi di pulizia e spurgo nel caso di esondazioni e rigurgiti di fognatura è stabilito in 12 ore. Nel caso di più segnalazioni contemporanee e di un conseguente aumento del tempo di intervento, il Gestore provvede ad intervenire secondo criteri di necessità	3 ore
3.5.5	Crisi idrica	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	In caso di crisi idrica dovuta a scarsità d'acqua e di crisi qualitativa, il Gestore è tenuto a darne adeguato preavviso all'Utenza e deve adottare una delle misure contenute nel Piano di emergenza del Gestore stesso. Le misure adottate dovranno essere, altresì, portate a conoscenza dell'Utenza con mezzi idonei.	12 ore
3.5.6	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite	STANDARD GENERALE	NO	-----	-----	I Gestori effettuano un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile.	