



**ETRA**

Energia Territorio Risorse Ambientali

Allegato <sup>A</sup> alla deliberazione

n. 61 del 20/12/2011



IL DIRETTORE  
DELL'A.T.O. BRENTA  
Dr.ssa Giuseppina Cristofani

## PROPOSTE DI MODIFICA DELLA CARTA DEI SERVIZI

### RICHIESTA N. 1): diversa formulazione del paragrafo 3.3

#### TESTO ATTUALE

#### **3.3 – Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza**

È il tempo intercorrente fra la data di accettazione del preventivo (accertamento dell'avvenuto pagamento del costo di allacciamento) e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'esecuzione della presa ed è così determinato:

Tempo massimo

30 giorni

40 GIORNI se necessarie specifiche richieste di autorizzazioni verso altri enti.

Restano esclusi i tempi per l'esecuzione di opere o svolgimento di pratiche non di competenza del Gestore come precisato al paragrafo 3.1.

#### PROPOSTA NUOVO TESTO

#### **3.3 – Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza**

È il tempo intercorrente fra la data di accettazione del preventivo (accertamento dell'avvenuto pagamento del costo di allacciamento) e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'esecuzione della presa ed è così determinato:

Tempo massimo

30 giorni, a cui si aggiungono 10 giorni se è necessario produrre specifiche richieste di autorizzazione verso altri enti

~~40 GIORNI se necessarie specifiche richieste di autorizzazioni verso altri enti.~~

Restano esclusi i tempi per l'esecuzione di opere o svolgimento di pratiche non di competenza del Gestore come precisato al paragrafo 3.1.

#### MOTIVAZIONE

Maggior chiarezza del contenuto

**RICHIESTA N. 2): modifiche al paragrafo 4.2**

**TESTO ATTUALE**

**4.2 – Svolgimento di pratiche on line e per telefono**

In alternativa agli sportelli tradizionali, le pratiche meno complesse possono essere svolte anche telefonicamente. Dal sito Internet è garantita la possibilità di scaricare i moduli necessari. L'orario di funzionamento degli sportelli telefonici e telematici è così fissato:

Sportello telematico	SITO: WWW.ETRASPA.IT	24 ore al giorno
Sportello telefonico info	dal lunedì al venerdì sabato	dalle ore 8.00 alle ore 20.00 (continuato) dalle ore 9.00 alle ore 13.00
Sportello telefonico contratti	dal lunedì al giovedì venerdì	- dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00 -dalle ore 8.30 alle ore 13.00
Numero sportello telefonico		- 800/566766

NUMERO GUASTI attivo 24 ore al giorno, 800/013027.

**PROPOSTA NUOVO TESTO**

**4.2 – Svolgimento di pratiche on line e per telefono**

In alternativa agli sportelli tradizionali, le pratiche ~~meno complesse~~ contrattuali possono essere svolte anche telefonicamente. Dal sito Internet è garantita la possibilità di scaricare i moduli necessari. L'orario di funzionamento degli sportelli telefonici e telematici è così fissato:

Sportello telematico	SITO: WWW.ETRASPA.IT	24 ore al giorno
Sportello telefonico info	dal lunedì al venerdì sabato	dalle ore 8.00 alle ore 20.00 (continuato) <del>dalle ore 9.00 alle ore 13.00</del>
Sportello telefonico contratti	dal lunedì al giovedì venerdì	- dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00 -dalle ore 8.30 alle ore 13.00
Numero sportello telefonico		- 800/566766

NUMERO GUASTI attivo 24 ore al giorno, 800/013027.

**MOTIVAZIONE**

La prima modifica viene richiesta per esplicitare con maggior dettaglio i servizi offerti ai clienti e la seconda per razionalizzare il servizio con l'adeguamento degli orari a quelli degli sportelli fisici.

### **RICHIESTA N. 3): modifica dei tempi previsti per il paragrafo 5.5**

#### **TESTO ATTUALE**

##### **5.5 – Verifica del misuratore (contatore)**

Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore installato, che dovrà essere effettuata nel rispetto del seguente termine:

- BANCO PROVA - TEMPO MASSIMO - ENTRO 60 GIORNI DALLA RICHIESTA

Il Cliente ha la facoltà di assistere alla prova di verifica. Se all'atto della verifica il contatore funziona regolarmente, il costo del controllo è addebitato al Cliente. I risultati della verifica sono comunicati al Cliente, tramite lettera, telefax, posta elettronica, telefono, nel rispetto del seguente termine:

- TEMPO MASSIMO - 10 GIORNI DALLA VERIFICA

Se dalla verifica risultasse una differenza superiore a quanto stabilito dal Regolamento di fornitura del servizio idrico, si procederà al rimborso nella prima fattura utile dei consumi erroneamente misurati secondo le modalità previste da Regolamento.

#### **PROPOSTA NUOVO TESTO**

##### **5.5 – Verifica del misuratore (contatore)**

Il Cliente può richiedere la verifica del corretto funzionamento del contatore installato, che dovrà essere effettuata nel rispetto del seguente termine:

- ESECUZIONE DELLA VERIFICA AL BANCO PROVA - TEMPO MASSIMO - ENTRO 80 GIORNI DALLA RICHIESTA

Il Cliente ha la facoltà di assistere alla prova di verifica. Se all'atto della verifica il contatore funziona regolarmente, il costo del controllo è addebitato al Cliente. I risultati della verifica sono comunicati al Cliente, tramite lettera, telefax, posta elettronica, telefono, nel rispetto del seguente termine:

- TEMPO MASSIMO - 20 GIORNI DALLA VERIFICA

Se dalla verifica risultasse una differenza superiore a quanto stabilito dal Regolamento di fornitura del servizio idrico, si procederà al rimborso nella prima fattura utile dei consumi erroneamente misurati secondo le modalità previste da Regolamento.

#### **MOTIVAZIONE**

Etra ha ricercato un Ente esterno per l'esecuzione delle verifiche che riguardano tutti gli Utenti non domestici e gli Utenti Domestici con contatore superiore a Dn 3/4: l'unico Ente che è risultato idoneo è la Camera CCIA di Asti. Ciò comporta una possibile difficoltà nel rispettare i tempi attualmente fissati sia per l'esecuzione, che per la risposta al cliente (i tempi per quest'ultima sono comunque molto ristretti anche qualora la verifica venga eseguita internamente).

**RICHIESTA N. 4). Modifica allegato 1**

**TESTO ATTUALE**

- VIGONZA	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ - APERTURA A SABATI ALTERNATI	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 17 - DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12..30
- RUBANO	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ - APERTURA A SABATI ALTERNATI	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 17 - DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12..30
- CITTADELLA	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ - APERTURA A SABATI ALTERNATI	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 17 - DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12..30
- BASSANO	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ APERTURA A SABATI ALTERNATI	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 17 - DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12..30
- ASIAGO	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ - SABATO	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 - DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12.30

Per l'apertura del sabato viene predisposto uno specifico calendario

**PROPOSTA NUOVO TESTO**

- VIGONZA	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ <del>APERTURA A SABATI ALTERNATI</del>	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 17 <del>DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12..30</del>
- RUBANO	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ <del>APERTURA A SABATI ALTERNATI</del>	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 17 <del>DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12..30</del>
- CITTADELLA	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ <del>APERTURA A SABATI ALTERNATI</del>	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 17 <del>DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12..30</del>
- BASSANO	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ <del>APERTURA A SABATI ALTERNATI</del>	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 E DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 17 <del>DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12..30</del>
- ASIAGO	- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ <del>SABATO</del>	- DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.00 <del>DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 12..30</del>

~~Per l'apertura del sabato viene predisposto uno specifico calendario~~

MOTIVAZIONE aggiornamento orari a quelli già comunicati

**RICHIESTA N. 5 ) modifica SCHEDA N. 1**

**TESTO ATTUALE**

3.3	Esecuzione dell'allacciamento	tempo massimo	specifico	giorni	30
-----	-------------------------------	---------------	-----------	--------	----

**TESTO MODIFICATO**

3.3	Esecuzione dell'allacciamento	tempo massimo	specifico	giorni	30 giorni a cui si aggiungono 10 giorni se è necessario produrre specifiche richieste di autorizzazione verso altri enti
-----	-------------------------------	---------------	-----------	--------	--

**MOTIVAZIONE:** il testo della scheda era erroneamente diverso da quello del paragrafo 3.3

## **RICHIESTA N. 6 ) modifica SCHEDA N. 2**

### **TESTO ATTUALE**

RIF. AL TESTO	FATTORI	INDICATORI	STANDARD	UNITA MISURA	QUANTITA
4.1	Apertura settimanale degli sportelli	tempo	generale	ore	39
4.2	Funz. giornaliero dello sportello telematico	tempo	generale	ore	24
4.2	Funz. settimanale dello sportello telefonico (info)	tempo	generale	ore	64
4.5	Rispetto degli appuntamenti concordati				
	• fissazione dell'appuntamento	tempo massimo	specifico	giorni	10
	• attesa sul luogo dell'appuntamento	tempo medio	specifico	minuti	15
	• attesa sul luogo dell'appuntamento	tempo massimo	specifico	minuti	30

### **PROPOSTA NUOVO TESTO**

RIF. AL TESTO	FATTORI	INDICATORI	STANDARD	UNITA MISURA	QUANTITA
4.1	Apertura settimanale degli sportelli	tempo	generale	ore	<del>39</del> 35
4.2	Funz. giornaliero dello sportello telematico	tempo	generale	ore	24
4.2	Funz. settimanale dello sportello telefonico (info)	tempo	generale	ore	<del>64</del> 60
4.5	Rispetto degli appuntamenti concordati				
	• fissazione dell'appuntamento	tempo massimo	specifico	giorni	10
	• esecuzione del sopralluogo				
	• attesa sul luogo dell'appuntamento	tempo medio	specifico	minuti	15
	• tempo di attesa sul luogo dell'appuntamento				
	• attesa sul luogo dell'appuntamento	tempo massimo	specifico	minuti	30
	• tempo di attesa sul luogo dell'appuntamento				

### **MOTIVAZIONE:**

4.1 vedi richiesta n. 4

4.2: vedi richiesta n. 2

4.5 il testo della scheda era erroneamente diverso da quello del paragrafo 4.5



**RICHIESTA N. 7 ) modifica SCHEDA N. 3**

**TESTO ATTUALE**

RIF. AL TESTO	FATTORI	INDICATORI	STANDARD	UNITA MISURA	QUANTITÀ
5.1	Lettura dei contatori	numero minimo	generale		almeno una volta all'anno
5.2	Fatturazione dei consumi	numero minimo	generale	numero	2
5.3	Rettifica delle fatture	tempo massimo	specifico	giorni	30
5.4	Sospensione delle forniture per morosità	tempo minimo	specifico	giorni	7

**PROPOSTA NUOVO TESTO**

RIF. AL TESTO	FATTORI	INDICATORI	STANDARD	UNITA MISURA	QUANTITÀ
5.1	Lettura dei contatori	numero minimo	generale		almeno una volta all'anno
5.2	Fatturazione dei consumi	numero minimo	generale	numero	2
5.3	Rettifica delle fatture	tempo massimo	specifico	giorni	30 accredito od addebito degli importi dovuti a conguaglio fattura successiva
5.4	Sospensione delle forniture per morosità	tempo minimo	specifico	giorni	7 10

**MOTIVAZIONE:** il testo della scheda ai punti 5.3 e 5.4 era erroneamente diverso da quello del paragrafo 5.3 e 5.4