

**Criteria minimi di qualità per l'approvvigionamento idrico nel Comune di Bressanone, Chiusa, Varna, Naz-Sciaves, Fortezza, Luson, Rio di Pusteria e Rodengo**

secondo Decreto del P. G. P. del 20.03.2006 no 12 "Regolamento sul Servizio Idropotabile"

Prestazione	Giorni lavorativi (entro)	Giorni da calendario (entro)	ore	Quantità	Annotazioni: definizione e calcolo dei termini	Denuncia, richiesta del cliente
Apertura sportello nei giorni lavorativi (dalle 8:00 alle 18:00)			minimo 4		valido esclusivamente per l'Azienda Servizi Municipalizzati di Bressanone SpA	
Servizio informazione telefonica nei giorni lavorativi			minimo 7			
Sospensione della fornitura in caso di disdetta contratto	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, tra la richiesta di sospensione della fornitura da parte del cliente e l'effettiva sospensione della fornitura mediante piombatura o rimozione del contatore e lettura definitiva del consumo	scrittura
Attivazione della fornitura in caso di cambio di cliente	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, tra la stipula del contratto con presentazione da parte del cliente di tutti i documenti allegati e l'effettiva attivazione della fornitura in base ad intervento all'impianto di misurazione	scrittura
Sostituzione contatori difettosi	2				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento della denuncia da parte del cliente ed il momento di riattivazione della fornitura	scrittura
Presentazione di un preventivo senza sopralluogo	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento della data della richiesta al momento della presentazione del preventivo	scrittura
Presentazione di un preventivo con sopralluogo	20				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento della data della richiesta al momento della presentazione del preventivo	scrittura
Conclusione dei lavori per nuovi allacciamenti nel caso di piccoli interventi	15				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento dell'avvenuto incarico con comunicazione scritta al cliente o tramite pagamento del preventivo e la conclusione dei lavori	scrittura
Conclusione dei lavori per nuovi allacciamenti nel caso di interventi complessi	60				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento dell'avvenuto incarico con comunicazione scritta al cliente o tramite pagamento del preventivo e la conclusione dei lavori	scrittura
Conclusione dei lavori nel caso di riparazioni senza scavo	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento dell'avvenuta comunicazione al cliente e la conclusione dei lavori	scrittura

Conclusione dei lavori nel caso i riparazioni con scavo	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento dell'avvenuta comunicazione al cliente e la conclusione dei lavori	scritta
Esecuzione controllo del contatore	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento dell'avvenuta comunicazione del cliente e la conclusione della verifica del contatore	scritta
Esecuzione controllo della pressione	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento dell'avvenuta comunicazione del cliente e la conclusione della verifica della pressione	scritta
Tempo di intervento dal momento di comunicazione per sopralluogo in caso di guasti				1	Lasso di tempo, misurato in ore, dal momento di ricezione della comunicazione e l'inizio del sopralluogo	orale
Inizio lavori dal momento della denuncia in caso di guasti				3	Lasso di tempo, misurato in ore, dal momento di ricezione della comunicazione e l'inizio dei lavori	orale
Risposta a reclami	20				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento della ricezione del reclamo e la formulazione della risposta	scritta
Comunicazione in caso di interruzione programmata				minimo 24	Lasso di tempo, misurato in ore, dal momento della comunicazione dell'interruzione e l'effettiva sospensione della fornitura	
Tempo di interruzione in caso di lavori ordinari e straordinari				massimo 24		
Piombatura contatori	5				Lasso di tempo, misurato in giorni lavorativi, dal momento dell'avvenuta richiesta del cliente e la piombatura del contatore	scritta
Lettura contatore nel corso dell'anno				minimo 1	per almeno 95% dei clienti finali	
Resoconto per consumo annuale				minimo 1		
Resoconto per ulteriori lavori eseguiti			45			

**Lavori semplici:** Installazione dispositivo di misurazione e realizzazione di una condotta in presenza di una condotta principale, lunghezza dell'allacciamento (punto di allacciamento presso la condotta principale fino al dispositivo di misurazione) < 8m, diametro della condotta < 50mm

**Lavori complessi:** Installazione dispositivo di misurazione e realizzazione di una condotta in tutti gli altri casi non contemplati nella definizione di lavori semplici

**Calcolo del lasso di tempo:** correnti procedimenti di autorizzazione verso terzi o uffici pubblici danno luogo ad un arresto temporaneo del calcolo dei termini

Richiesta scritta: Ogni volta in cui la richiesta di conteggio delle prestazioni eseguite abbia una conseguenza, la stessa deve essere presentata per iscritto.