

# CARTA SERVIZI ACQUA ANNO 2011

## ASM VOGHERA S.p.A.

CS – ACQUA – Asm Vo - Revisione 5 – 2011

Gentile Cliente, di seguito forniamo i livelli specifici e i livelli generali relativi al servizio Acqua

<b>Descrizione delle prestazioni</b>	<b>Livelli specifici</b> <b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione richiesta</b>
	<b>Dati riferibili a tutti i clienti</b>
Preventivazione	30 giorni lavorativi
Allacciamento di un nuovo cliente	25 giorni lavorativi
Attivazione o riattivazione della fornitura	3 giorni lavorativi
Disattivazione della fornitura	3 giorni lavorativi
Allaccio alla pubblica fognatura	30 giorni lavorativi
Risposta alle richieste scritte di informazioni	15 giorni lavorativi (senza sopralluogo) 25 giorni lavorativi (con sopralluogo)
Risposta ai reclami scritti	15 giorni lavorativi (senza sopralluogo) 25 giorni lavorativi (con sopralluogo)
Verifica del contatore	10 giorni lavorativi
Verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi
Durata delle sospensioni programmate	10 ore
Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	entro 24 ore dal pagamento della fattura
<b>Descrizione delle prestazioni</b>	<b>Livelli generali</b> <b>Tempo massimo previsto per l'esecuzione della prestazione richiesta</b>
	<b>Dati riferibili a tutti i clienti</b>
Tempo di preavviso per sospensioni programmate	24 ore
Tempo pronto intervento	30 minuti presso la sede aziendale

Livelli specifici = riferibili alla singola prestazione resa e quindi verificabili dal cliente. Livelli generali = riferibili al complesso delle prestazioni rese dall'Azienda.

Riferimenti: Numero telefonico Ufficio Commerciale = 0383/62694 . Indirizzo = Via Gramsci 1 – Voghera (PV). Orari = 8.15-13.15 dal lunedì al venerdì.