

LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO

Ai sensi dell'art. 12.2, allegato A della delibera n. 586/2012/R/IDR "Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato" dell'AEEG (Autorità per l'energia elettrica il gas ed il servizio idrico) Aimag, in qualità di gestore del servizio idrico, rende disponibili le informazioni circa i livelli di qualità garantiti nelle proprie Carte dei Servizi e i livelli di qualità raggiunti nell'anno 2015.

Indicatore	CARTA SII Bacino Modena		CARTA SII Bacino Mantova		Livelli di qualità raggiunti nell'anno 2012 per entrambi i bacini gestiti
	Standard garantito dal gestore	Indennizzo	Standard garantito dal gestore	Indennizzo	
Tempo di preventivazione della fornitura	Richieste di nuovi allacciamenti/modifica di allacciamenti esistenti (compresa la richiesta di spostamento contatori): senza sopralluogo 15 giorni lavorativi Con sopralluogo 30 gg o 40 gg con lavori gas	€ 32,00	Preventivi forfetari: 15 giorni lavorativi Preventivi complessi: 40 giorni lavorativi	€ 40,00	4,4 giorni
Tempo per l'attivazione della fornitura	5 giorni solari (dalla data di definizione del contratto alla data di attivazione). 10 gg se contestuale all'attivazione del servizio gas.	€ 32,00	7 giorni lavorativi (a partire dal giorno successivo alla richiesta di attivazione)	€ 40,00	3,3 giorni
Tempo per la disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente	5 giorni solari (giorni festivi infrasettimanali saranno aggiunti al tempo max garantito)	€ 32,00	7 giorni lavorativi (a partire dal ricevimento della richiesta di attivazione)	€ 40,00	2,9 giorni
Rettifiche di fatturazione	Max 20 giorni lavorativi per accettazione + max 30 giorni lavorativi per il rimborso	€ 32,00	Entro 60 giorni dall'accertamento dell'errore o dall'acquisizione del reclamo dell'utente	-	31 giorni
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	Minimo 34 ore settimanali distribuite su almeno 6 giorni	-	Minimo 30 ore settimanali distribuite su almeno 5 giorni	-	38 ore (v. orari sotto riportati)
Svolgimento di pratiche per via telefonica	10 ore giornaliere da lunedì a venerdì. Il sabato dalle 8 alle 13	-	Sportello telefonico disponibile per 36 ore settimanali distribuite su almeno 5 giorni	-	Numero verde attivo 60 ore settimanali (v. orari sotto riportati)

Forme e modalità di pagamento	Conto corrente postale, banche convenzionate, domiciliazione bancaria, bonifico, bancomat e carta di credito, contanti, sportello aimag per morosità	-	Banche convenzionate ed uffici postali, addebito c/c bancario/postale	-	Tutte le forme di pagamento sono garantite, anche casse Coop
Tempi di attesa allo sportello	20 minuti massimo	€ 32,00 (a richiesta)	15 minuti medio	-	9,4 minuti (tempo medio)
Risposte alle richieste di informazioni e ai reclami scritti	20 giorni lavorativi dal ricevimento	€ 32,00 (solo per reclami)	20 giorni lavorativi dal ricevimento	-	8 giorni
Continuità e servizio di emergenza	24 ore su 24	-	24 ore su 24	-	Servizio di pronto intervento attivo h 24

ORARIO DI APERTURA DEGLI SPORTELLI

SEDE DI MIRANDOLA
Via Maestri del Lavoro n. 38

Per contratti di fornitura e informazioni bollette

Lunedì	8.00 – 12.45	14.15 – 16.30
Martedì	8.00 – 12.45	14.15 – 16.30
Mercoledì	8.00 – 14.00	
Giovedì	8.00 – 12.45	14.15 – 16.30
Venerdì	8.00 – 12.45	14.15 – 16.30
Sabato	8.00 – 12.00	

Per fatture insolute e rateizzazioni

Lunedì	8.00 – 12.45
Martedì	8.00 – 12.45
Mercoledì	8.00 – 12.45
Giovedì	8.00 – 12.45
Venerdì	8.00 – 12.45
Sabato	

SEDE DI CARPI
Via Don Minzoni n. 1/AA

Per contratti di fornitura e informazioni bollette

Lunedì	8.00 – 12.45	14.30 – 16.30
Martedì	8.00 – 12.45	14.30 – 16.30
Mercoledì	8.00 – 14.00	
Giovedì	8.00 – 12.45	14.30 – 16.30
Venerdì	8.00 – 12.45	
Sabato	8.00 – 12.00	

Per fatture insolute e rateizzazioni

Lunedì	8.00 – 12.45
Martedì	8.00 – 12.45
Mercoledì	8.00 – 12.45
Giovedì	8.00 – 12.45
Venerdì	8.00 – 12.45
Sabato	8.00 – 12.00

ORARIO DI APERTURA DEL CALL CENTER

Il call center è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00, il sabato dalle 8.00 alle 13.00.