

TEMPI DI PRESTAZIONE ANNO 2013

FATTORI	INDICATORI	TEMPI DELLA PRESTAZIONE CARTA SERVIZI	ANNO 2013
Tempo di preventivazione	Tempo massimo che decorre dalla richiesta del Cliente alla spedizione del preventivo/fattura	15 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso	10 giorni lavorativi
Tempo di realizzazione allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento al netto di attività a carico del Cliente (autorizzazioni, scavi, ecc)	15 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso	6 giorni lavorativi
Tempo di attivazione fornitura	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	7 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso	2/3 giorni lavorativi
Tempo di disattivazione fornitura	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta del Cliente e la disattivazione	7 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso	2/3 giorni lavorativi
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a sospensione per morosità	Tempo massimo tra la data di pagamento degli arretrati da parte del Cliente e la riattivazione della fornitura	2 giorni feriali Standard soggetto a rimborso	1 giorno lavorativo
Tempo di autorizzazione per l'allacciamento alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta del Cliente e il rilascio dell'autorizzazione	30 giorni lavorativi Standard soggetto a rimborso	10 giorni lavorativi

PROCEDURE DI RECLAMO, MODALITA' DI RIMBORSO

Procedure di reclamo

Qualsiasi violazione ai principi della presente Carta può essere denunciata a Indecast srl attraverso un reclamo scritto o di persona, presso gli sportelli aperti al pubblico, utilizzando l'apposito modulo. Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che ha seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Entro il termine massimo di **20 giorni** dalla data di ricevimento, Indecast srl riferisce al Cliente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle irregolarità riscontrate.

I reclami possono essere presentati dall'Utente:

- direttamente agli sportelli: INDECAST c/o Sede Comunale Via C. Battisti
- via telefono: 0376.632460 – 0376.679220/237
- via fax: 0376.632608
- per posta ordinaria: INDECAST Via Gerra, ncm – 46043 Castiglione d/Stiviere (MN)
- per e-mail: segreteria@indecast.it