

ACQUEDOTTO DEL CARSO S.p.A.

KRAŠKI VODOVOD D.D.

AURISINA CAVE – NABREŽINA KAMNOLOMI, 25/C

34011 DUINO AURISINA – DEVIN NABREŽINA (TS)

codice fiscale/davčni kodeks – p.iva/oz.ddv 00062810320

CARTA DEL SERVIZIO

IDRICO INTEGRATO

KATALOG STORITEV

CELOVITEGA UPRAVLJANJA Z

VODAMI

(Approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Acquedotto del Carso SpA/Kraški vodovod dd con verbale del 17.05.2013 e inviata al Consiglio di Amministrazione della Consulta d'Ambito per il Servizio Idrico Integrato Orientale Triestino il 20.01.2014)

(Katalog storitev je odobril Upravni odbor podjetja Acquedotto del Carso SpA - Kraški vodovod d.d. z zapisnikom z dne 17.05.2013 in odposlana Upravnemu odboru Območne konzulte za Celovito upravljanje z vodami na Vzhodnem Tržaškem dne 20.01.2014)

1) PREMESSE / UVODNA POJASNILA	5
2) PRESENTAZIONE / PREDSTAVITEV	6
2.1 Informazioni su Consulta d'Ambito per il Servizio Idrico Integrato Orientale Triestino – ex . ATO O.T. – Ambito Territoriale Ottimale / Informacije o Območni konzultu za celovito upravljanje z vodami na Vzhodnem Tržaškem – OPO V.T. – optimalno poselitveno območje	6
2.2 Informazioni su / Informacije o podjetju ACQUEDOTTO DEL CARSO SpA / KRAŠKI VODOVOD DD	7
3) PRINCIPI FONDAMENTALI / TEMELJNA NAČELA	8
3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento / Enakost in nepristranskost dobave	8
3.2 Continuità / Neprekinjenost	9
3.3 Partecipazione / Sodelovanje	10
3.4 Cortesia / Vljudnost	10
3.5 Efficacia ed efficienza / Učinkovitost in uspešnost	10
3.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi / Jasnost in razumljivost sporočil	11
3.7 Condizioni principali di fornitura / Temeljni pogoji dobave	11
4) FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' / DEJAVNIKI, KAZALNIKI IN STANDARDI KAKOVOSTI	11
4.1 Avvio del rapporto contrattuale / Začetek pogodbenega razmerja	14
4.1.1 Tempo di preventivazione / Rok za izdajo predračuna	15
4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica / Rok za izvedbo nove priključitve na vodovodno distribucijsko omrežje	16
4.1.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica / Rok za vzpostavitev in ponovno vzpostavitev dobave	17
4.1.4 Tempo per la cessazione della fornitura / Rok za prekinitvev dobave	17
4.1.5 Allaccio alla pubblica fognatura / Priključitev na javno kanalizacijsko omrežje ..	17

4.2	Accessibilità al servizio / Dostopnost službe	18
4.2.1	Periodo di apertura al pubblico agli sportelli / Uradne ure poslovalnic	18
4.2.2	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni / Poslovanje prek telefona in/ali pošte ter klicni center	18
4.2.3	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento / Plačevanje računov	18
4.2.4	Facilitazioni per utenti particolari / Olajšave za uporabnike s posebnimi potrebami	19
4.2.5	Rispetto degli appuntamenti concordati / Spoštovanje dogovorjenih ogledov na domu	19
4.2.6	Tempi di attesa agli sportelli / Čakalna doba v poslovalnicah	20
4.2.7	Risposta alle richieste degli utenti / Odgovor na uporabnikovo povpraševanje ...	20
4.2.8	Risposta ai reclami scritti / Odgovor na pisne reklamacije	21
4.3	Gestione del rapporto contrattuale / Upravljanje pogodbenega razmerja	21
4.3.1	Fatturazione / Obračunavanje	21
4.3.2	Rettifiche di fatturazione / Popravki računov	22
4.3.3	Morosità e consumi abnormi / Zamujanje in prekomerna poraba	22
4.3.4	Verifica del contatore / Pregled vodomera	23
4.3.5	Verifica della pressione di rete / Preverjanje tlaka v omrežju	24
4.4	Continuità del servizio / Neprekinjenost storitve	24
4.4.1	Continuità e servizio di emergenza / Neprekinjenost in izvajanje storitev v izrednih razmerah	24
4.4.2	Tempi di preavviso per interventi programmati / Rok za obveščanje v primeru načrtovanih posegov	25
4.4.3	Durata delle sospensioni programmate / Trajanje načrtovanih prekinitev	26
4.4.4	Pronto intervento / Nujno ukrepanje	26
4.4.5	Crisi idrica da scarsità / Izredne razmere v primeru pomankanja vode	27

4.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite / Preventivno ukrepanje pri ugotavljanju vodnih izgub	28
5) INFORMAZIONE ALL'UTENZA / OBVEŠČANJE UPORABNIKOV	28
6) TUTELA DELL'UTENZA / ZAŠČITA UPORABNIKOV	29
6.1 La gestione dei reclami / Obravnava reklamacij	29
6.2 Controlli esterni / Zunanji nadzor	30
6.3 Risoluzione non giurisdizionale delle controversie / Nesodna rešitev sporov	30
6.4 Modalità per adire le vie giudiziarie / Načini izogibanja pravnij postopkov	31
6.5 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente / Presoja stopnje zadovoljstva uporabnikov	31
6.6 Servizi di consulenza agli utenti / Svetovanje uporabnikom	31
6.7 Modalità di ristoro dell'utenza: rimborsi per il mancato rispetto degli impegni / Vrste odškodnine za uporabnike: povračila v primeru nespoštovanja dogovorjenih obveznosti	32
6.8 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico / Primeri nepriznavanja samodejnega povračila	32
6.9 Validità della Carta del Servizio Idrico integrato / Veljavnost Kataloga storitev celovitega upravljanja z vodami	33
Allegato informazioni / Priloge	34
7) ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO / PRILOGE H KATALOGU STORITEV	35
7.1 Livelli minimi dei servizi / Minimalne stopnje storitev	35
7.2 Continuità del servizio / Neprekinjenost storitve	36
7.3 Crisi qualitativa / Kakovostna kriza	36
7.4 Segnalazioni guasti / Sporočilo o okvari	37
7.5 Servizio informazioni / Storitve klicnega centra	37
7.6 Pagamenti / Plačilni načini	37
7.7 Rimborsi / Povračila	38
7.8 dati relativi al ricorrente / podatki o vlagatelju	39

1) PREMESSE

Questo documento è stato redatto in adempimento all'art. 20 della L.R. 13/2005“ Organizzazione del servizio idrico integrato e individuazione degli ambiti territoriali ottimali in attuazione della legge 5 gennaio 1994 n° 36”.

La Carta del Servizio Idrico Integrato (acquedotto e fognatura) fissa principi e criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura.

Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli utenti contenute nella Carta del Servizio Idrico Integrato si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di fornitura stesso.

La Carta si riferisce, per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi potabili:

- uso civile domestico;
- uso allevamento;
- uso agricolo;
- uso non domestico, inteso come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.);
- altri usi, relativi ai settori industriali, commerciali, artigianali e terziario ingegnere;
- uso antincendio.

Per il servizio di fognatura, la Carta si riferisce agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

La Carta dei servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendo il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

Essa indica, altresì, precise modalità per le segnalazioni da parte dei cittadini e per le relative risposte da parte del gestore.

Il gestore prevede le modalità per rendere disponibile all'utente la Carta del Servizio Idrico Integrato, oltre che al momento della sottoscrizione del contratto, anche su richiesta dell'utente stesso.

I contenuti della Carta dei servizi costituiscono elemento di valutazione da parte dell'Autorità concedente del servizio al momento dell'affidamento o del rinnovo del Servizio Idrico Integrato al gestore.

Il gestore provvede, nelle fasi di predisposizione, attuazione, verifica o in caso di significative modifiche della carta, ad attivare forme di consultazione degli utenti e delle loro Associazioni, allo scopo di favorire la loro partecipazione al miglioramento della qualità del servizio ed al rispetto dei diritti/obblighi derivanti dalla carta medesima.

1) UVODNA POJASNILA

Ta dokument je bil pripravljen skladno z 20. členom DZ 13/2005 »Ureditev storitve celovitega upravljanja z vodami in opredelitev optimalnih poselitvenih območij v skladu z zakonom št. 36 z dne 5. januarja 1994«.

Katalog celovitega upravljanja z vodami (vodovod in kanalizacija) opredeljuje načela in kriterije izvajanja storitve ter je sestavni del dobavne pogodbe.

Vsi pogoji, navedeni v Katalogu storitev celovitega upravljanja z vodami, ki so za uporabnike ugodnejši, se lahko nadomestijo s tistimi, navedenimi v dobavni pogodbi.

Glede oskrbe z vodo Katalog predvideva naslednje načine porabe pitne vode:

- v gospodinjstvu;
- v živinoreji;

- v poljedelstvu;
- javna poraba (šole, bolnišnice, vojašnice, javna poslopja, športna središča, tržnice, železniške postaje, letališča itd.);
- druge porabe na industrijskem, trgovskem, obrtniškem in terciarnem področju;
- v protipožarne namene.

Glede ravnanja z odpadnimi vodami pa dokument upošteva odvodne cevi, ki se stekajo v javno kanalizacijo.

Katalog storitev uporabnikom zagotavlja sodelovanje, saj jim omogoča dostop do informacij in pravico do izražanja mnenja o delovanju upravljavca.

V Katalogu so navedeni načini komunikacije s strani uporabnikov ter odzivi nanje s strani upravljavca.

Poleg tega upravljavec predvideva načine za dostop do Kataloga storitev celovitega upravljanja z vodami ne samo ob podpisu pogodbe, pač pa tudi na prošnjo uporabnika.

Vsebinsko Kataloga storitev uporablja organ – naročnik storitve kot podlago za presojo ob dodelitvi oziroma obnovi storitve celovitega upravljanja z vodami.

V obdobju priprave, izvajanja, preverjanja ali v primeru večjih sprememb vsebine Kataloga se upravljavec obveže, da se bo posvetoval z uporabniki in z njihovimi združenji, da bi jim omogočil sodelovanje pri izboljšanju kakovosti storitve ter zagotavljanju spoštovanja pravic in dolžnosti, ki izhajajo iz tega dokumenta.

2) PRESENTAZIONE

2.1 Informazioni su Consulta d’Ambito per il Servizio Idrico Integrato Orientale Triestino – ex . ATO O.T. – Ambito Territoriale Ottimale

Occorre innanzi tutto spiegare che cos’è l’ Autorità d’Ambito ora “Consulta”.

L’istituzione “Autorità d’Ambito” ha le basi normative nella legge 36/94 (denominata Legge Galli), nella legge regionale 23.06.2005 n. 13 e integrata dalla legge regionale n.22/2010.

Le leggi di cui sopra stabiliscono, che le amministrazioni locali (Comuni e province) procedano a riorganizzare le competenze relative ai servizi pubblici inerenti il ciclo dell’acqua, in un unico servizio idrico integrato, e tale riorganizzazione deve interessare, al fine dell’omogeneità del servizio, un territorio ampio denominato Ambito Territoriale Ottimale.

Il Servizio Idrico Integrato è costituito dall’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque.

In Friuli Venezia Giulia, con legge Regionale, sono stati individuati 4 Ambiti Territoriali Ottimali (ATO). Quello di nostro interesse è l’Ambito denominato Orientale Triestino, che comprende i seguenti comuni:

- Trieste
- Muggia
- Duino Aurisina
- Sgonico
- San Dorligo della Valle
- Monrupino

L’Autorità d’Ambito ha il compito di soggetto regolatore a garanzia degli Utenti e più in generale del servizio:

- Individua chi deve erogare il servizio e sottoscrive un contratto con il gestore del servizio;
- Approva il programma delle infrastrutture di acquedotto e fognatura e ne controlla la realizzazione;
- Verifica la corretta erogazione del servizio.

2) PREDSTAVITEV

2.1 Podatki o Območni konzultu za celovito upravljanje z vodami na Vzhodno Tržaškem območju – OPO V. T. – Optimalno poselitveno območje

Najprej je treba pojasniti, kaj je območni organ, ki mu po novem pravimo Konzulta. Območni organ črpa pravno podlago iz Zakona 36/94 (oz. Zakonu Galli) in iz DZ št. 13 z dne 23. 6. 2005, ki ga dopolnjuje DZ št. 22/2010.

Ta zakon določa, da morajo lokalne uprave (občine in pokrajine) na novo opredeliti svoje pristojnosti, ki se nanašajo na javne storitve, povezane z vodotokom, v enotno upravljanje z vodami. Da bi bila storitev homogena, mora taka preureditev zajeti širše območje, ki ga označujemo z izrazom Optimalno poselitveno območje.

Storitev celovitega upravljanja z vodami sestavlja skupek vseh javnih storitev zajetja, napeljave in distribucije vode gospodinjstvom ter upravljanje odpadnih voda (kanalizacija in čiščenje odpadnih voda).

V Furlaniji - Julijski krajini so bila z DZ določena 4 Optimalna poselitvena območja (OPO). Območje v naši pristojnosti je Vzhodno Tržaško in vključuje naslednje občine:

- Trst
- Milje
- Devin Nabrežina
- Zgonik
- Dolina
- Repentabor

Območni organ koordinira delovanje in jamči uporabnikom storitve, ki jih izvaja:

- določa, kdo naj izvaja storitev in podpiše pogodbo z upravljavcem;
- odobri načrt vodovodnih in kanalizacijskih napeljav ter nadzoruje izvajanje del;
- preverja pravilno izvajanje storitve.

2.2 Informazioni su ACQUEDOTTO DEL CARSO S.p.A./KRAŠKI VODOVOD DD

Acquedotto del Carso SpA / Kraški vodovod dd è la società che gestisce il servizio integrato di acquedotto e fognatura delle acque reflue per i territori dei Comuni di Duino Aurisina – Devin Nabrežina, Sgonico – Zgonik, Monrupino – Repentabor e parte del Comune di Trieste nella provincia di Trieste su un territorio di oltre XXX kmq.

L'attuale sede della Società è ad Aurisina Cave – Nabrežina kamnolomi , 25/C nel comune di Duino Aurisina (TS).

L'Acquedotto del Carso SpA, già Consorzio Acquedotto del Carso, è stato costituito nel 1948 tra i comuni di Duino Aurisina – Devin Nabrežina, Sgonico – Zgonik e Monrupino – Repentabor, con lo scopo di provvedere, in forma associata, alla gestione, alla manutenzione, al potenziamento e all'ampliamento dell'impianto acquedottistico

allora costruito dall'Genio Civile. Attualmente i Comuni soci sono tre: Duino Aurisina – Devin Nabrežina, Sgonico – Zgonik e Monrupino – Repentabor.

L'ACKV immette in rete annualmente oltre un milione e quattrocento di metri cubi di acqua potabile, che distribuisce attraverso una rete di 125 km e 6 serbatoi di accumulo e compenso che vengono a sua volta alimentati da 5 stazioni di sollevamento.

L'ACKV gestisce circa 15 km di reti fognarie e 4 stazioni di sollevamento.

Per la gestione delle reti idriche e fognarie la società è attrezzata con il sistema di telecontrollo continuo, grazie all'utilizzo di sofisticati software che ne garantiscono la funzionalità e consentono l'individuazione di situazioni di crisi, in atto o potenziali.

2.2 Informazioni o podjetju ACQUEDOTTO DEL CARSO S.p.A. - KRAŠKI VODOVOD D.D.

Acquedotto del Carso SpA - Kraški vodovod d.d., (v nadaljevanju ACKV) je podjetje, ki izvaja storitev celovitega upravljanja vodovodnega sistema in ravnanja z odpadnimi vodami na območjih občin Devin Nabrežina, Zgonik, Repentabor in delno občine Trst v Tržaški pokrajini na območju, ki meri preko 81 km².

Družba ima sedež v Nabrežini Kamnolomi 25/C, v občini Devin Nabrežina (TS).

Podjetje Acquedotto del Carso SpA - Kraški vodovod d.d., nekdanji Consorzio Acquedotto del Carso (Konzorcij Kraški vodovod) so leta 1948 ustanovile Občine Devin Nabrežina, Zgonik in Repentabor s ciljem skupnega upravljanja, vzdrževanja, okrepitve in razširitve vodovodnih napeljav, ki jih je v preteklosti zgradila Državna ustanova za javna dela. Danes so partnerice v podjetju tri občine: Devin Nabrežina, Zgonik in Repentabor.

Podjetje ACKV letno oskrbi svoje uporabnike z več kot 1.400.000 m³ pitne vode prek 125-kilometerskega distribucijskega omrežja, 6 vodnih zbiralnikov, ki jih napaja 5 črpališč za prečrpavanje vode.

ACKV upravlja približno 15-kilometersko kanalizacijsko omrežje in 4 črpališča za prečrpavanje vode.

Pri upravljanju vodnih in kanalizacijskih omrežij podjetje uporablja sistem za neprekinjeno daljinsko vodenje s pomočjo visoko razvite programske opreme, ki zagotavlja funkcionalnost in omogoča ugotavljanje že obstoječih ali potencialnih izrednih razmer.

3) PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Servizio Idrico Integrato viene gestito nel rispetto dei principi generali, di seguito sviluppati, previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

3) TEMELJNA NAČELA

Celovito upravljanje z vodami poteka v skladu s spodaj navedenimi splošnimi načeli, ki so določena v Odloku predsednika ministrskega sveta z dne 27. januarja 1994 o »Načelih izvajanja javnih storitev«.

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'ACQUEDOTTO DEL CARSO SPA – KRAŠKI VODOVOD DD

– si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi a prescindere dal sesso, dall'etnia, dalla lingua parlata, dalla religione, dalle opinioni politiche;

– garantisce la parità di trattamento degli utenti a parità di condizioni impiantistico/funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza;

– tutela le esigenze della minoranza slovena secondo le disposizioni della Legge 23 febbraio 2001 n° 38, ivi compreso il diritto ad un sistema di fatturazione dei consumi bilingue;

L'ACKV si impegna a far raggiungere il medesimo livello di servizio agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali-impiantistiche e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'Ambito elaborato dall'Autorità d'Ambito Ottimale Orientale Triestino ora "Consulta" (di seguito Consulta d'Ambito).

Nell'erogazione dei servizi, il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione nei confronti dei soggetti diversamente abili, nonché degli anziani e degli appartenenti a fasce sociali deboli.

3.1 Enakost in nepristranskost obravnave

ACQUEDOTTO DEL CARSO SPA - KRAŠKI VODOVOD D.D.

- ravna po načelu enakosti pravic in nediskriminacije uporabnikov ne glede na spol, narodnost, jezik, vero, politično prepričanje;

- zagotavlja enakost obravnave uporabnikov z enakimi pogoji omrežja in delovanja v okviru celotnega pristojnega območja;

- v skladu z Zakonom št. 38 z dne 23. februarja 2001 ščiti potrebe slovenske manjšine, vključno z zagotavljanjem pravice do dvojezičnega sistema obračunavanja porabe.

ACKV si prizadeva, da ponudi enako raven storitev vsem uporabnikom na celotnem območju v svoji pristojnosti v skladu z različnimi teritorialnimi značilnostmi omrežja in v spoštovanju določil Območnega načrta, ki ga je pripravil Območni organ Optimalnega poselitvenega območja za Vzhodno Tržaško, po novem "konzulta" (v nadaljevanju Območna konzulta).

Pri izvajanju storitev se upravljavec obveže, da bo namenil posebno pozornost osebam s posebnimi potrebami, starejšim in družbeno šibkejšim.

3.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di ACKV garantire un servizio continuo e regolare e adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Qualora fossero necessarie interruzioni, causa guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, il gestore si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio e la durata della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, anche attraverso l'attivazione di servizi sostitutivi di emergenza.

3.2 Nепrekinjenost

Prioritetna naloga podjetja ACKV je zagotavljati neprekinjeno in redno dobavo ter sprejeti potrebne ukrepe za čim hitrejšo odpravo morebitnih motenj v dobavi.

Če bi prišlo do prekinitve dobave zaradi okvar ali vzdrževalnih del, potrebnih za nemoteno delovanje uporabljenih napeljav, se upravljavec obveže, da bo uporabnike – če je to mogoče – pravočasno obvestil o začetku in končanju prekinitve z oskrbo ter sprejel ukrepe, s pomočjo katerih bi uporabnikom olajšal težave (npr. vzpostavitev nadomestnih storitev v primeru izrednih razmer).

3.3 Partecipazione

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dall' ACKV le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, l'ACKV garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

3.3 Sodelovanje

Uporabnik ima pravico od podjetja ACKV zahtevati informacije, ki ga zadevajo, lahko vložijo predlog, nasvet ali reklamacijo.

Pri sporazumevanju z uporabniki ACKV zagotavlja istovetnost osebja in imenovanje odgovornih oseb v svojih poslovalnicah.

3.4 Cortesia

L'ACKV si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Il dipendente è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione, indicando le proprie generalità sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

3.4 Vljudnost

ACKV se obvezuje, da bo namenjal posebno pozornost spoštljivemu in prijaznemu odnosu do uporabnikov, tako da bo svojim uslužbencem posredoval ustrezna navodila. Uslužbenec mora ravnati z uporabniki spoštljivo in prijazno ter biti na voljo za katero koli informacijo, pri čemer se mora najprej predstaviti s svojim imenom in priimkom, tako v osebnih stikih kot po telefonu.

3.5 Efficacia ed efficienza

L'ACKV persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3.5 Učinkovitost in uspešnost

ACKV sledi cilju postopnega in nenehnega izboljševanja učinkovitosti in kakovosti storitve s pomočjo najustreznejših tehnoloških, organizacijskih in postopkovnih rešitev za dosego tega cilja.

3.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'ACKV si impegna ad utilizzare nei rapporti con gli utenti un linguaggio facile ed accessibile, per garantire chiarezza e comprensibilità nelle comunicazioni.

3.6 Jasnost in razumljivost sporočil

Podjetje ACKV se obvezuje, da bo v odnosu z uporabniki uporabljalo enostaven in dostopen jezik in s tem zagotovilo jasnost in razumljivost svojih sporočil.

3.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio sono espone più avanti nelle singole voci e in parte disponibili sul sito aziendale. I livelli minimi della fornitura sono esplicitati nell'allegato 7.1.

3.7 Temeljni pogoji dobave

Temeljni pogoji izvajanja storitve so navedeni v nadaljevanju pod posameznimi postavkami in so delno na voljo tudi na spletni strani podjetja. Minimalne stopnje oskrbe so navedene v Prilogi 7.1.

4) FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, inteso come capacità di soddisfare le aspettative degli utenti nel tempo.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, da parte dell'ACKV, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere:

– formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale. È specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente. A tale scopo, gli standard specifici sono adeguatamente comunicati all'utenza (esempio di standard specifico: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto). È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore. (esempio di standard generale: tempo medio di attesa agli sportelli).

– formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. (esempio: cortesia del personale).

Lo standard ha, essenzialmente, due valenze:

– costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dall'ACKV, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;

– costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli standard vengono sottoposti a continuo monitoraggio.

La funzione di verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti è, in primo luogo, a carico dell'ACKV (monitoraggio interno), la quale rileva il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica del processo di continuo miglioramento del servizio, ed utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati sul sito internet dell'ACKV e trasmessi alla Consulta d'Ambito con cadenza annuale affinché gli utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati (monitoraggio esterno), ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella carta aziendale.

L'ACKV definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato all'utente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, dal momento dell'approvazione della Carta e per l'intero periodo di validità.

Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi di forza maggiore derivanti da fatti straordinari e imprevedibili o comunque non riferibili alla responsabilità dell'ACKV (quali per esempio le particolari condizioni meteorologiche, l'impossibilità di accesso ad impianti e reti ubicati su proprietà privata, limiti delle infrastrutture gestite noti alle amministrazioni e/o regolarmente notificati alla Consulta d'Ambito).

L'ACKV è inoltre consapevole che il rispetto dell'ecosistema e la sicurezza dell'ambiente di lavoro e dei siti presso i quali somministra il servizio oltre che ad un evidente obbligo morale rappresenta parte integrante del servizio offerto ai propri clienti.

L'ACKV si impegna ad assicurare il rispetto di tutte le norme di legge vigenti in materia di acque potabili e reflue ed i livelli minimi di sicurezza e qualità stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996.

In particolare sono garantiti i seguenti servizi:

– servizio di controllo interno dell'acqua potabile distribuita; i prelievi e le analisi di laboratorio garantiscono al punto di consegna all'utente, il rispetto dei limiti minimi indicati dalle vigenti disposizioni di legge;

– servizio di controllo interno sulle acque immesse nella fognatura, con prelievi e analisi di laboratorio con verifica della compatibilità tecnica degli scarichi con la capacità del sistema;

– aggiornamento della Carta dei Servizi secondo l'evoluzione del quadro normativo mediante il recepimento di future nuove direttive.

4) DEJAVNIKI, KAZALNIKI IN STANDARDI KAKOVOSTI

Dejavniki kakovosti so pomembni elementi uporabnikovega dožemanja kakovosti storitve.

Kazalniki kakovosti so količinske spremenljivke ali kakovostni parametri, ki glede na vsak dejavnik kakovosti ustrezno prikažejo stopnjo učinkovitosti izvedene storitve.

Opredelitev kazalnikov kakovosti je izhodišče za začetek postopka neprekinjenega merjenja in izboljševanja kakovosti storitve v smislu sposobnosti zadostitve pričakovanjem uporabnikov v času.

Standard (ali obljubljeni stopnja storitve) je vrednost, ki si jo ACKV zastavlja za cilj glede na vsak kazalnik kakovosti.

Standard je lahko:

- določen na podlagi količinskih kazalnikov, ki so neposredno merljivi; lahko je specifičen ali splošen. Specifičen je takrat, ko se nanaša na posamezno izvedeno storitev, izražen je z minimalno ali maksimalno stopnjo in ga posamezni uporabnik lahko preveri. V ta namen so uporabniki ustrezno seznanjeni s specifičnimi standardi (primer specifičnega standarda: število potrebnih dni za vzpostavitev oskrbe od datuma sklenitve pogodbe). Splošen pa je takrat, ko je izražen s povprečno vrednostjo, ki se nanaša na skupek storitev, povezanih z istim kazalnikom (primer splošnega standarda: povprečna čakalna doba v poslovalnicah).

- osnovan na kakovosti: ne nanaša se torej na količinsko merljive vrednosti, temveč izraža jamstvo v zvezi s specifičnimi vidiki storitve (na primer: prijaznost osebja).

Standard ima dva temeljna pomena:

- je dinamičen cilj, ki si ga podjetje ACKV zastavlja letno, da bi konkretno udeležilo rezultate procesa stalnega izboljševanja kakovosti;

- je podlaga za transparentno obveščanje državljanov/strank/uporabnikov o stopnji kakovosti zagotovljene storitve.

Standardi so podvrženi stalnemu monitoringu.

Preverjanje doseženih stopenj kakovosti storitve je prioriteta naloga podjetja ACKV (notranji monitoring), ki v okviru procesa stalnega izboljševanja storitve omogoča ugotavljanje stopnje doseganja zastavljenih ciljev in temelji na podatkih, ki izhajajo iz spremljanja delovanja, s končnim ciljem priprave načrta za postopno izboljševanje delovanja.

Pridobljeni rezultati (dosežene stopnje kakovosti) glede na zastavljene cilje so letno objavljeni na spletni strani ACKV in predloženi Območni konzulti; na tak način lahko uporabniki in organi, pristojni za spremljanje kakovosti storitve, preverijo stopnjo ustrežanja zastavljenim splošnim standardom (zunanji monitoring) oziroma stopnjo kakovosti storitve glede na to, kar zagotavlja Katalog storitev podjetja.

ACKV določa in se obveže, da bo spoštoval kakovostne "standarde" storitve, ki jo nudi uporabniku, oziroma kazalnike kakovosti in količinske kazalnike storitve od odobritve Kataloga skozi celotno obdobje njegove veljavnosti.

Spoštovanje standardov ni zagotovljeno v primeru višje sile, ko nastanejo izredne in nepredvidljive razmere ali pa za katere podjetje ACKV ni odgovorno (kot npr. posebni vremenski pogoji, onemogočen dostop do omrežja in napeljav, nameščenih na zasebnih zemljiščih, omejitve napeljav, s katerimi so uprave in/ali Območna konzulta ustrezno seznanjene).

ACKV se med drugim zaveda, da sta spoštovanje ekosistema ter varnost delovnega okolja in krajev, ki jih oskrbuje z vodo, ne le moralna obveza, ampak sestavni del storitve, ki jo nudi svojim strankam.

ACKV se obvezuje, da bo upoštevalo vse zakonske predpise s področja pitnih in odpadnih voda ter minimalnih stopenj varnosti in kakovosti, ki jih določa Odlok predsednika ministrskega sveta z dne 4. marca 1996.

Še zlasti zagotavlja naslednje storitve:

- notranji nadzor nad dobavljeno pitno vodo; vzorčenje in laboratorijske analize zagotavljajo uporabniku na mestu dobave spoštovanje minimalnih omejitev, ki jih določajo veljavni zakonski predpisi;
- notranji nadzor odpadnih voda na podlagi vzorčenja in laboratorijskih analiz ter preverjanja tehnične skladnosti odtočnih cevi z zmogljivostjo sistema;
- posodobitev Kataloga storitev glede na spremembe v zakonskem okviru na podlagi novih smernic.

4.1 Avvio del rapporto contrattuale

Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano la durata delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con l'utente durante tutto il ciclo di vita del contratto: dalla formulazione del preventivo all'esecuzione di un nuovo allacciamento o alla modifica di un allacciamento esistente, dall'attivazione della fornitura alla cessazione della fornitura.

Gli standard temporali riportati devono considerarsi al netto dei:

- tempi necessari al rilascio da parte di Enti pubblici o di Terzi di autorizzazioni, certificazioni, permessi od esecuzione di sopralluoghi/accertamenti/controlli da parte degli stessi;
- tempi necessari alla predisposizione di opere edili da parte dell'utente;
- eventi non direttamente dipendenti dall'ACKV quali condizioni climatiche avverse, impossibilità di accesso alle reti, ecc.;
- altri adempimenti a carico dell'utente.

Ove non diversamente specificato, e se riferiti a date, i tempi sono espressi in giorni di calendario.

I giorni **lavorativi** si intendono dal lunedì al venerdì.

L'ACKV è tenuta a presentare tempestivamente le richieste di autorizzazione eventualmente necessarie per la realizzazione degli interventi in capo alla medesima.

Qualora per l'esecuzione delle prestazioni siano necessari lavori da realizzarsi a cura dell'utente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati indicati nel preventivo, il tempo per l'effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni valgono altresì le seguenti regole:

1. non si tiene conto del giorno di ricevimento della richiesta, degli atti / autorizzazioni / servitù dell'accettazione del preventivo;
2. non si tiene conto del giorno della festa del patrono del Comune ove è ubicata l'utenza;

3. non si tiene conto del tempo di posticipazione qualora l'utente richieda un appuntamento personalizzato/posticipato.

Per mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato, il computo del tempo per l'esecuzione delle prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l'ACKV.

Nel caso in cui per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, l'ACKV comunica tempestivamente all'utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

L'ACKV definisce i seguenti fattori di qualità:

4.1 Začetek pogodbenega razmerja

Standardi, ki so navedeni v tem odstavku, zadevajo trajanje obveznosti, opredeljenih v pogodbenem razmerju z uporabnikom skozi celo obdobje veljavnosti pogodbe: od oblikovanja predračuna do izvedbe novega ali spremembe obstoječega priključka, od vzpostavitve do ukinitve dobave.

Navedene časovne standarde je treba upoštevati ne glede na:

- čas, potreben za pridobitev soglasij, potrdil, avtorizacij ali za morebitne ogleds strani javne ustanove ali pa tretjih oseb;
- čas, ki ga uporabnik potrebuje za postavitev gradbenih objektov;
- dogodke, ki niso neposredno odvisni od ACKV, kot npr. neugodni vremenski pogoji, onemogočen dostop do omrežja itd.;
- druge obveznosti, ki jih mora izpolniti uporabnik.

Če ni drugače navedeno ali če ni naveden točen datum, se pri določanju rokov upoštevajo koledarski dnevi.

Z izrazom »delavniki« se upoštevajo dnevi od ponedeljka do petka.

ACKV mora takoj predložiti vlogo za pridobitev potrebnih dovoljenj za izvedbo posegov v njegovi pristojnosti.

Če mora za izvedbo storitev uporabnik določena dela izvesti sam in zanje pridobiti soglasja, avtorizacijo ali služnost in če so ta dela in priloge navedene v ponudbi, bo rok za izvedbo storitve s strani ACKV stekel od datuma obvestila o zaključku uporabnikovih del in predložitve omenjenih potrdil.

Pri preračunavanju roka za izvedbo storitve veljajo tudi naslednja pravila:

1. ne upošteva se dan prejema vloge/potrdil/soglasij/služnosti oziroma odobritve predračuna;
2. ne upošteva se god zavetnika občine, v kateri se uporabnik nahaja;
3. ne upošteva se obdobje preložitve, če uporabnik zaprosi za kasnejši termin za ogled na domu.

V primeru, da na dogovorjeni dan ogleda uporabnik ni prisoten, izračun roka za izvedbo storitev steče od trenutka, ko se prosilec z ACKV dogovori za nov termin.

V primeru, da pride zaradi višje sile do nespoštovanja zastavljenih ali dogovorjenih terminov, se podjetje ACKV obveže, da bo uporabniku nemudoma sporočilo nov termin.

ACKV določa naslednje dejavnike kakovosti:

4.1.1 Tempo di preventivazione

È, per le diverse tipologie di utenza, il tempo massimo intercorrente tra la richiesta documentata dell'utente ed il momento in cui il preventivo è a sua disposizione per le necessarie determinazioni.

I tempi di preventivazione definiti sono diversi a seconda della necessità o meno dell'ACKV di effettuare il sopralluogo.

T.max = 15 gg. Lavorativi., nel caso l'ACKV disponga di tutte le informazioni tecniche necessarie;

T.max = 25 gg. Lavorativi., nel caso si renda necessaria l'esecuzione di rilievi, prove e/o misurazioni sulla rete nel tratto interessato all'allacciamento, in funzione del contesto territoriale-impiantistico e delle caratteristiche della nuova utenza.

In Situazioni più complesse in cui dovranno essere effettuati più sopralluoghi e/o posa di tubazioni stradali e/o si devono ricevere permessi di terzi, l'ACKV fornisce indicazioni entro un termine più ampio precisando i tempi necessari per i successivi interventi.

I tempi sopra riportati si applicano anche per i preventivi degli allacciamenti in fognatura di cui al punto 4.1.5.

4.1.1 Rok za izdajo predračuna

Gre za rok (odvisen je od tipologije uporabnika) od prejema uporabnikove vloge z vsemi prilogi do trenutka, ko uporabnik prejme predračun, ki ga lahko naknadno še dopolni.

Roki za izdajo predračuna so odvisni od tega, ali si mora ACKV ogledati lokacijo ali ne.

Skrajni rok = 15 delovnih dni v primeru, da ACKV razpolaga z vsemi potrebnimi tehničnimi podatki;

Skrajni rok = 25 delovnih dni v primeru, da je treba opraviti izmere, poskuse in/ali merjenja na delu omrežja, kjer je treba izvesti priključitev, in sicer glede na območje in napeljavo ter značilnosti nove priključitve.

V primeru težavnejših razmer, ki zahtevajo ogled in/ali vgradnjo cestnih cevi in/ali vloge za pridobitev soglasja, naslovljeno na tretje osebe, bo ACKV uporabnika o spremembi rokov pisno obvestil.

Zgoraj navedeni roki veljajo tudi v primeru predračunov za priključitev na kanalizacijsko omrežje pod točko 4.1.5.

4.1.2 Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica

È il tempo massimo tra la data di accettazione formale del preventivo con pagamento da parte dell'utente e la completa esecuzione di tutti i lavori necessari per l'attivazione della fornitura che non necessita di lavori di intervento, estensione o adeguamento sulla rete stradale.

T.max = 15 gg. lavorativi.

In tutti gli altri casi, il tempo di esecuzione dell'allacciamento è comunicato di volta in volta all'utente dall'ACKV sulla base dei tempi per la realizzazione dei lavori sulla rete.

4.1.2 Rok za izvedbo nove priključitve na vodovodno distribucijsko omrežje

Je rok od dneva uradne odobritve predračuna s plačilom računa s strani uporabnika do celotne izvedbe vseh potrebnih del za vzpostavitev dobave, ki ne zahteva dodatnih del, razširitve ali prilagoditve cestnega omrežja.

Skrajni rok = 15 delovnih dni.

V vseh ostalih primerih bo ACKV sproti obvestil uporabnika o roku dokončne priključitve glede na čas, potreben za izvedbo del na omrežju.

4.1.3 Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura idrica

È il tempo massimo intercorrente fra la data di definizione del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura, di riapertura del contatore senza modifica della sua portata o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro.

T.max = 5 gg. lavorativi.

4.1.3 Rok za vzpostavitev in ponovno vzpostavitev dobave

Je rok od podpisa dobavne pogodbe do dejanskega začetka dobave vode v primeru vzpostavitve dobave, ponovne usposobitve vodomera brez spreminjanja njegove zmogljivosti ali ponovne vzpostavitve dobave v primeru, da je prejšnjega uporabnika nasledil novi.

Skrajni rok = 5 delovnih dni.

4.1.4 Tempo per la cessazione della fornitura

È il tempo massimo a disposizione dell'ACKV per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.

T.max = 5 gg. Lavorativi.

4.1.4 Rok za prekinitev dobave

Je rok, ki ga ima ACKV od datuma prejema uporabnikove vloge za prekinitev dobave, razen v primeru drugačnih zahtev uporabnika.

Skrajni rok = 5 delovnih dni.

4.1.5 Allaccio alla pubblica fognatura

Il tempo massimo tra la data di accettazione della domanda presentata da parte dell'utente e il rilascio dell'autorizzazione all'allaccio in fognatura è:

T.max = 40 gg. Lavorativi

4.1.5 Priključitev na javno kanalizacijsko omrežje

Gre za rok od datuma prejema uporabnikove vloge za priključitev do izdaje soglasja za priključitev na kanalizacijsko omrežje.

Skrajni rok = 40 delovnih dni.

4.2 Accessibilità al servizio

4.2.1 Periodo di apertura al pubblico agli sportelli

Gli utenti possono stipulare, risolvere contratti ed ottenere informazioni e/o chiarimenti di tipo commerciale e tecnico presso gli sportelli della sede in Aurisina Cave/Nabrežina kamnolomi, 25/C a Duino Aurisina/Devin Nabrežina. Tali sportelli osservano il seguente orario:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 14,00;

4.2 Dostopnost službe

4.2.1 Uradne ure poslovalnic

V poslovalnici na sedežu podjetja, v Nabrežini Kamnolomi 25/C v občini Devin Nabrežina, lahko uporabniki sklenejo ali prekinejo pogodbo ter pridobijo informacije in/ali pojasnila promocijske ali strokovne narave. Uradne ure poslovalnice so:

- od ponedeljka do petka od 7.30 do 14.00;

4.2.2 Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni

Per facilitare l'accesso al servizio, gli utenti potranno avvalersi del servizio telefonico al numero (040 200229) per qualsiasi informazione relativa al servizio ai seguenti orari: dal lunedì al venerdì: dalle 7,00 alle 14,00.

L'ACKV assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 35 ore distribuite in minimo cinque giorni alla settimana.

4.2.2 Poslovanje prek telefona in/ali pošte ter klicni center

Za lažji dostop do storitve se lahko uporabniki za katero koli informacijo o storitvah obrnejo na klicni center, ki odgovarja na številko (040 200229) med naslednjimi uradnimi urami:

od ponedeljka do petka: od 7.00 do 14.00.

ACKV zagotavlja storitev klicnega centra najmanj 35 ur tedensko v petih dnevih v tednu.

4.2.3 Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento

Sulle singole bollette (fatture) di consumo, sono indicate le modalità a disposizione degli utenti per effettuare il pagamento delle bollette stesse.

Cfr. Allegato 7.6

4.2.3 Plačevanje računov

Na posameznih položnicah z obračunom porabe vode so zapisane vse možnosti, ki jih imajo uporabniki na voljo, da poravnajo račune.

Glej Prilogo 7.6

4.2.4 Facilitazioni per utenti particolari

Per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap) ai servizi, sono state predisposte alcune facilitazioni quali:

- facilitazioni di accesso ai servizi aziendali per portatori di handicap con possibilità di appuntamento;
- percorsi preferenziali agli sportelli per portatori di handicap e per cittadini con malattie o condizioni fisiche per le quali sono controindicate attese;
- per i portatori di handicap tale da impedirne gli spostamenti, il personale aziendale si recherà presso il cliente, se residente nell'ambito del territorio dove viene svolto il servizio, per ritirare i documenti necessari, per far apporre la firma sul contratto di fornitura e per le altre operazioni, in modo tale da evitare all'utente l'obbligo di recarsi personalmente presso gli sportelli aziendali;
- procedure e tempi di allacciamento, trasferimento, ripristino del servizio più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità degli utenti, per portatori di handicap e per i cittadini segnalati dai servizi sociali del Comune di appartenenza.

4.2.4 Olajšave za uporabnike s posebnimi potrebami

Da bi nekaterim skupinam uporabnikov (npr. s posebnimi potrebami) poenostavili dostop do storitev, smo jim omogočili naslednje:

- osebam s posebnimi potrebami omogočamo dostop do storitev v poslovalnicah podjetja z možnostjo rezervacije termina za sestanek;
- osebam s posebnimi potrebami, bolnikom ali invalidom, katerim se čakanje v vrsti odsvetuje, namenjamo prednostni pas v poslovalnici;
- za hudo fizično prizadete osebe, ki živijo na območju, kjer se izvaja storitev, bo osebje podjetja poskrbelo za dvig potrebnih dokumentov ter podpisane dobavne pogodbe in bo opravilo vse potrebno, ne da bi morala prizadeta oseba osebno v poslovalnico podjetja;
- postopki in roki za priključitev, prenos in ponovno vzpostavitev dobave bodo za osebe s posebnimi potrebami in za tiste, ki jih predlaga občinska socialna služba, hitrejši od navedenih standardov, veljavnih za vse ostale uporabnike.

4.2.5 Rispetto degli appuntamenti concordati

Gli appuntamenti con gli utenti sono concordati entro un periodo massimo differenziato in funzione della tipologia dell'intervento indicato, a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'utente. L'ACKV si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente ed a concordarli entro un termine massimo.

T.max = 10 gg. lavorativi.

L'utente dovrà concedere una disponibilità oraria, da concordarsi nel giorno fissato per l'appuntamento, per un periodo massimo di 3 ore.

T.max = 3 ore.

4.2.5 Spoštovanje dogovorjenih ogledov na domu

Dan ogleda je soglasno s stranko določen v skrajnem roku, ki se razlikuje glede na vrsto posega, in sicer od dne predložitve vloge dalje; na izrecno prošnjo uporabnika se lahko

podaljša. Podjetje ACKV se obvezuje, da bo spoštovalo termine za ogled, dogovorjene in določene s skrajnim rokom.

Skrajni rok = 10 delovnih dni

Uporabnik mora sporočiti najustreznejši urnik za ogled, ki lahko na dogovorjeni dan traja največ 3 ure.

Skrajni čas = 3 ure.

4.2.6 Tempi di attesa agli sportelli

L'ACKV, per il conseguimento degli obiettivi di garanzia agli utenti di tempi di attesa accettabili e di contenimento dei costi di gestione, indica qui di seguito i tempi medi e massimi di attesa stimati agli sportelli

T.medio = 10 min.

T.max = 30 min.

Per le pratiche di allacciamento/scarico in rete fognaria è consigliato l'appuntamento telefonico. Le pratiche relative alla realizzazione ed al collegamento di nuove urbanizzazioni ("lottizzazioni") sono gestite esclusivamente su appuntamento.

4.2.6 Čakalna doba v poslovalnicah

Za dosego zastavljenih ciljev glede zagotavljanja uporabnikom sprejemljive čakalne dobe in glede omejitve stroškov upravljanja ACKV v nadaljevanju navaja povprečno in skrajno čakalno dobo v poslovalnicah.

Povpr. čas = 10 min.

Skrajni čas = 30 min.

Za priključitev na kanalizacijsko omrežje svetujemo, da se uporabniki dogovorijo za telefonski sestanek. Obveznosti, ki so povezane z izvedbo in priključitvijo novih objektov ("parcelacij"), je mogoče opraviti izključno z rezervacijo sestanka.

4.2.7 Risposta alle richieste degli utenti

L'utente può inviare richieste di informazioni per iscritto all'ACKV che si impegna a rispondere entro il termine massimo qui di seguito indicato decorrente dalla data della ricevuta di ritorno o, in alternativa, del protocollo aziendale d'ingresso di acquisizione della richiesta.

La corrispondenza riporterà l'indicazione dell'ufficio referente ed il numero telefonico interno.

T.max = 25 gg. lavorativi.

4.2.7 Odgovor na uporabnikovo povpraševanje

Uporabnik lahko prosi za informacije, tako da prošnjo v pisni obliki naslovi na podjetje ACKV, ki se obveže, da bo odgovorilo v roku, ki ga navajamo spodaj, in sicer od dne prejema povratnice ali od dne registracije dopisa v vložišču podjetja.

V vseh nadaljnjih dopisih so obvezno navedeni podatki pristojnega urada in pristojna interna telefonska številka.

Skrajni rok = 25 delovnih dni

4.2.8 Risposta ai reclami scritti

L'utente può inviare reclami all'ACKV che si impegna a darne riscontro entro il termine massimo qui di seguito indicato e decorrente dalla data della ricevuta di ritorno o, in alternativa, del protocollo aziendale d'ingresso.

T.max = 25 gg. lavorativi.

Nel caso la complessità del reclamo non consenta il rispetto del termine suindicato, l'utente verrà tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine.

T.max = 25 gg. lavorativi.

4.2.8 Odgovor na pisne reklamacije

Uporabnik lahko naslovi svojo reklamacijo na podjetje ACKV, ki se obveže, da bo odgovorilo v roku, ki ga navajamo spodaj, in sicer od dne prejema povratnice ali od dne registracije dopisa v vložišču.

Skrajni rok = 25 delovnih dni

V primeru zahtevnejše reklamacije, ki zahteva podaljšanje zgoraj navedenega roka, bo uporabnik nemudoma obveščen o poteku obravnave reklamacije in o določitvi novega termina za odgovor.

Skrajni rok = 25 delovnih dni

4.3 Gestione del rapporto contrattuale

4.3.1 Fatturazione

L'ACKV indica sul regolamento di erogazione dell'acqua potabile agli utenti, per ogni tipologia di utenza, la periodicità della fatturazione, le modalità di rilevazione dei consumi e di svolgimento del procedimento di fatturazione e sulla fattura dei consumi idrici le tariffe applicate (essendo soggette a variazione). La lettura dei contatori deve essere effettuata almeno due volte l'anno; il gestore nella fase di programmazione delle letture dovrà tener conto dell'accessibilità dei contatori. In caso di mancata lettura viene rilasciata all'utente una cartolina di appuntamento sulla quale sarà annotato il riferimento all'utenza, l'intestazione della stessa, il numero di matricola del contatore, il valore dell'ultima lettura effettuata e la data del rilascio della cartolina stessa. E' assicurata all'utente la possibilità di autolettura; il valore rilevato dal contatore può essere comunicato tramite la cartolina di appuntamento oppure telefonicamente o, ancora, tramite e-mail aziendale.

4.3 Upravljanje pogodbenega razmerja

4.3.1 Obračunavanje

Podjetje ACKV v pravilniku o oskrbi s pitno vodo navaja čas za izstavitve računa, načine merjenja porabe in potek postopka obračunavanja glede na vrsto uporabnika, v obračunu porabe vode pa veljavni cenik (ta se lahko spreminja). Vodomerje je treba odčitati vsaj dvakrat letno, v fazi načrtovanja odčitkov pa mora upravljavec upoštevati dostopnost vodomerov. V primeru, da vodomera ni mogoče odčitati, se uporabniku

pusti sporočilo z navedbo novega termina za odčitek; na njem je zapisana identifikacijska številka uporabnika, njegov naslov, registrska številka vodometra, količina porabe vode ob zadnjem odčitku in datum obvestila. Uporabnik lahko sam sporoči stanje vodometra; izmerjeno količino lahko zapiše neposredno na sporočilo, javi po telefonu ali pa prek elektronske pošte.

4.3.2 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione, ovvero di lettura, vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'ACKV provvederà d'ufficio alla loro correzione, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Nel caso in cui l'errore venga segnalato dall'utente, l'ACKV, effettuate le necessarie verifiche, provvede alla rettifica della fattura riconosciuta errata .

La rettifica della fatturazione ed il relativo rimborso saranno effettuati con la fattura successiva, salvo espressa diversa richiesta da parte dell'utente.

Il tempo massimo intercorrente tra la segnalazione dell'errore di fatturazione (e relativa richiesta scritta di rimborso) e la restituzione delle maggiori pagamenti effettuati è

Tmax = 30 gg lavorativi.

4.3.2 Popravki računov

Če bi prišlo v postopku izstavitve računa do napake v merjenju (presežek ali primanjkljaj), bo ACKV poskrbel za uradni popravek, če je treba z ogledom in preverjanjem odjemnega mesta.

Če na napako opozori uporabnik, bo po potrebnih pregledih ACKV poskrbel za popravek napačno izstavljenega računa.

Popravek računa in vračilo razlike bosta razvidna v naslednjem računu, razen če uporabnik ne zaprosi drugače.

Rok od opozorila na napako v obračunu (in ustrezno uporabnikovo pisno prošnjo za povračilo stroškov) in vračilom presežka plačila je:

Skrajni rok = 30 delovnih dni

4.3.3 Morosità e consumi abnormi

Il ritardato pagamento delle bollette comporta l'addebito di un'indennità di mora con le modalità e nella misura indicate nel Regolamento del servizio idrico integrato.

In caso di morosità è prevista la sospensione del servizio o dei singoli segmenti del servizio (acquedotto, fognatura e depurazione). Il gestore sul regolamento per l'erogazione dell'acqua potabile agli utenti ha indicato i mezzi con i quali è preavvisato l'utente di tale sospensione e le modalità per evitare la sospensione stessa. Tale preavviso non potrà comunque essere inferiore a **20 giorni** e dovrà essere accompagnato dal duplicato della fattura non pagata. Il gestore comunica le modalità ed i tempi per il ripristino della fornitura, che dovrà avvenire entro due giorni lavorativi dal pagamento ovvero a seguito di intervento dell'Autorità competente. In quest'ultimo caso, è facoltà del gestore porre in atto mezzi di limitazione della portata e della pressione di fornitura, comunicati in forma scritta all'utente.

In nessun caso è addebitabile all'utente subentrante la morosità pregressa.

In caso di erronea attivazione della procedura di chiusura per morosità l'ACKV su segnalazione dell'utente o a seguito di verifiche di ufficio, comunica senza ritardo all'utente l'errore e procede all'archiviazione della pratica.

Gli Utenti che, a causa di accidentali e documentate rotture delle tubazioni dell'acqua potabile, abbiano riscontrato abnormi corrispettivi di fognatura e depurazione, possono, dopo la presentazione di apposita istanza, ottenere il rimborso o lo storno dei maggiori corrispettivi conteggiati dal gestore secondo le modalità stabilite nel Regolamento del servizio idrico integrato.

4.3.3 Zamujanje in prekomerna poraba

V primeru zamude pri plačilu računa je predvideno uveljavljanje zamudnih obresti na načine in v višinah, ki so navedeni v pravilniku o oskrbi s pitno vodo.

V primeru zamude pri plačilu računa je predvidena prekinitve storitve ali posameznih delov storitve (vodovod, kanalizacija in čiščenje). V pravilniku o oskrbi s pitno vodo upravljavec navaja sredstva, prek katerih bodo uporabniki obveščeni o tovrstnih prekinitvah in o ukrepih, s pomočjo katerih se lahko izognejo prekinitvi dobave. Vnaprejšnje opozorilo mora biti podano vsaj **20 dni** pred prekinitvijo, priložena pa mu mora biti kopija neporavnane računa. Upravljavec bo sporočil načine in roke za ponovno vzpostavitev dobave, ki se mora zgoditi v dveh delovnih dneh od poravnave zapadle terjatve oziroma po posegu pristojnega organa. V tem primeru ima upravljavec pravico omejiti zmogljivost in znižati tlak dobave, o čemer uporabnika obvesti pisno. Zapadle terjatve v nikakršnem primeru ne bremenijo novega uporabnika, ki nasledi neplačnika.

V primeru nesporazuma pri sprožitvi postopka prekinitve zaradi zamujanja s plačilom računa bo ACKV na uporabnikovo opozorilo ali po uradnem preverjanju takoj obvestil uporabnika o napaki in poskrbel za ustavitev postopka.

Uporabniki, ki bodo zaradi naključnih, a dokazanih okvar na ceveh pitne vode ugotovili prekomerne bremenitve za kanalizacijo in čiščenje, lahko po vložitvi ustrezne prošnje prejmejo od upravljavca povračilo ali odpis prekomerno obračunanih terjatev na načine, določene v Pravilniku o oskrbi s pitno vodo.

4.3.4 Verifica del contatore

L'utente ha la facoltà di richiedere in forma scritta l'effettuazione di prove di verifica della funzionalità degli apparecchi di misura, installati a norma di Regolamento. L'ACKV provvederà alla verifica degli stessi entro il termine massimo di **10 giorni lavorativi** al netto dei tempi di laboratorio; successivamente comunicherà per iscritto l'esito di tale verifica all'utente.

Se la misura della portata risulterà compresa entro le tolleranze previste per il tipo di misuratore, le spese di verifica saranno a carico dell'utente, in caso contrario l'ACKV sosterrà le spese di verifica e provvederà all'emissione dei corrispondenti accrediti/addebiti riferiti al periodo oggetto del reclamo, ricostruiti sulla base dei consumi verificatisi in analoghi periodi e condizioni, tenuto conto di tutti gli elementi utili.

L'ACKV propone all'utente un'ulteriore possibilità di verifica del contatore mediante la valutazione dell'esatta misurazione dei consumi con contatore tarato aziendale con costi inferiori.

4.3.4 Pregled vodomera

Uporabnik lahko v pisni obliki zahteva pregled delovanja merilnih naprav, ki jih je podjetje namestilo po Pravilniku.

ACKV bo poskrbel za njihov pregled v roku **10 delovnih dni**, ne upoštevajoč čas za laboratorijski pregled; uporabniku bo izid pregleda v pisni obliki sporočil naknadno.

Če bo izmera zmogljivosti za vrsto merilnika v mejah dopustnih odmikov, bo stroške pregleda kril uporabnik, v nasprotnem primeru pa stroški pregleda bremenijo ACKV, ki bo nato ponovno obračunal porabo v zadevnem obdobju reklamacije na podlagi povprečne porabe, ki je bila izmerjena v enakih obdobjih in ob enakih pogojih, ob upoštevanju vseh ustreznih elementov.

ACKV bo uporabniku ponudil možnost za ponovni pregled vodomera na podlagi presoje točne odmere porabe z umerjenim vodomero podjetja in za nižje stroške.

4.3.5 Verifica della pressione di rete

L'utente ha la facoltà di richiedere in forma scritta la verifica della pressione della rete nei pressi del punto di consegna.

L'ACKV provvederà ad effettuare tale verifica entro **10 giorni lavorativi** per tutte le utenze.

Qualora per l'effettuazione della verifica fosse necessaria la presenza dell'utente, la tempistica indicata va intesa come il periodo massimo entro il quale l'ACKV è tenuto a concordare l'appuntamento con l'utente.

Nel caso che il prezzario dell'ACKV preveda la corresponsione di un importo per la verifica della pressione di rete, i tempi decorrono dal giorno successivo all'avvenuto riscontro del pagamento.

4.3.5 Preverjanje tlaka v omrežju

Uporabnik lahko pisno zaprosi za preverjanje tlaka v omrežju na območju odjemnega mesta.

Podjetje ACKV bo preverilo tlak v **10 delovnih dneh** ne glede na vrsto uporabnika.

Če mora biti pri preverjanju prisoten uporabnik, se zgornji rok upošteva kot maksimalno obdobje, v katerem se mora ACKV z uporabnikom dogovoriti za preverjanje.

V primeru, da cenik ACKV predvideva plačilo zneska za preverjanje tlaka v omrežju, začne rok teči s prvim dnem po prejemu potrdila o plačilu.

4.4 Continuità del servizio

4.4.1 Continuità e servizio di emergenza

L'ACKV fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la

garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, nei quali casi l'ACKV fornirà adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

L'ACKV si impegna, qualora ciò si dovesse verificare, a limitare al minimo necessario i tempi di disservizio, sempre compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio idropotabile per un tempo limite non superiore alle 48 ore, l'ACKV provvederà ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza, nel rispetto delle disposizioni della competente Autorità sanitaria.

Cfr. Allegato 7.2

4.4 Nепrekinjenost storitve

4.4.1 Nепrekinjenost in izvajanje storitev v izrednih razmerah

ACKV nudi stalno, redno in nепrekinjeno storitev. Prekinitve storitve lahko pripišemo le višji sili, okvaram ali vzdrževalnim delom, potrebnim za pravilno obratovanje sistema ter zagotavljanje kakovostne in varne storitve, o čemer bo ACKV uporabnike nemudoma obvestil.

Podjetje ACKV se obvezuje, da bo v tovrstnih primerih karseda omejilo obdobje nепravilnega delovanja, seveda v skladu z nastalo tehnično težavo.

Če pride zaradi zgoraj navedenih razlogov do slabega delovanja ali prekinitve oskrbe s pitno vodo za največ 48 ur, bo ACKV vzpostavil storitev kot v izrednih razmerah v skladu s predpisi pristojnega zdravstvenega organa.

Glej Prilogo 7.2

4.4.2 Tempi di preavviso per interventi programmati

Le modalità di preavviso che l'ACKV adotterà nel caso di lavori da effettuare sulla rete ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio sono:

- avviso all'utenza di persona nel caso di uno o pochi stabili unifamiliari;
- affissione di cartelli con indicazione della data della sospensione e della durata prevista nel caso di un condominio o di un isolato;
- avviso mediante comunicati radiofonici e/o televisivi, affissioni e giornali nel caso in cui il numero degli utenti interessati dall'interruzione sia molto elevato.

Il tempo minimo di preavviso non sarà inferiore a **2 giorni**.

4.4.2 Rok za obveščanje v primeru načrtovanih posegov

Načini obveščanja, ki jih bo ACKV uporabil v primeru del na omrežju, če ne bo mogoče preprečiti prekinitve dobave, so:

- osebno obvestilo uporabnika v primeru ene ali nekaj enostanovanjskih stavb;
- izobešanje obvestil z navedbo datuma in predvidenega trajanja prekinitve v primeru večstanovanjske hiše ali bloka;
- obvestilo prek radia in/ali televizije, oglasov ali časopisov, če prekinitve storitve zadeva večje število uporabnikov.

Rok za obvestilo je najmanj **2 dni** pred prekinitvijo.

4.4.3 Durata delle sospensioni programmate

L'ACKV, nel caso di interruzioni programmate, garantisce che, salvo casi eccezionali, le stesse non saranno superiori a 24 ore.

4.4.3 Trajanje načrtovanih prekinitev

V primeru načrtovanih prekinitev dobave podjetje ACKV zagotavlja, da ne bodo presežale 24 ur, razen v primeru izrednih razmer.

4.4.4 Pronto intervento

L'ACKV garantisce la disponibilità di un servizio di reperibilità e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno al fine di assicurare il pronto intervento nel caso di situazioni di pericolo connesso con l'erogazione del servizio e per gestire situazioni critiche, con l'unico fine di eliminare le situazioni di pericolo.

L'accesso a tale servizio è possibile tramite chiamata telefonica al numero aziendale 040 200229.

Vengono qui di seguito indicati, sia per servizio di acquedotto che di fognatura, i servizi minimi garantiti in orario diurno:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana = 1 ora;
- le prime indicazioni comportamentali fornite dai tecnici, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo d'intervento = immediate;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori di proprietà dell'ACKV installati fuori terra = 12 ore;
- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata (allacciamenti posti all'esterno della proprietà) = 24 ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto = 24 ore;
- il tempo massimo per avvio interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti = 24 ore, salvo particolari impedimenti all'accesso dei mezzi d'opera alle canalizzazioni (abitazioni isolate, avverse condizioni meteo, ecc.).

I tempi d'intervento di cui sopra non considerano eventuali situazioni particolari non dipendenti dall'ACKV nelle quali, comunque, il gestore si impegna a intervenire senza indugio.

Cfr. Allegato 7.2

Cfr. Allegato 7.4

4.4.4 Nujno ukrepanje

ACKV nudi neprekinjeno storitev dežurstva in možnost dostopa do te storitve v katerem koli obdobju leta in delu dneva, tako da zagotavlja nujno ukrepanje v primeru nevarnih

razmer, povezanih z izvajanjem storitev, in med upravljanjem v času izrednih razmer, s ciljem odprave nevarnosti.

Dostop do te storitve je mogoč prek telefona, s klicem na številko podjetja 040 200229.

Spodaj so navedeni najkrajši roki za izvedbo storitev v dnevnom času, in sicer tako za primer vodovoda kot kanalizacije:

–skrajni rok za nujni poseg v primeru nevarnih razmer, ki bi lahko negativno vplivale na kakovost vode, ki bi lahko posledično škodila človeškemu zdravju = 1 ura;

–v primeru več istočasnih opozoril na nevarnost: takojšnja navodila tehnikov, kako ravnati, in obvestilo o posledičnem podaljšanem času za nujni poseg = takoj;

–skrajni rok od obvestila do izvedbe nujnega posega v primeru okvare nadzemnega vodomera ali drugih nadzemnih pomožnih naprav v lasti ACKV = 12 ur;

–skrajni rok od obvestila do izvedbe prvega posega v primeru okvare ali zamašitve vkopane cevi ali kanalizacije (priključki zunaj posesti) = 24 ur;

–skrajni rok za ponovno vzpostavitev storitve, prekinjene zaradi okvare = 24 ur;

–skrajni rok za začetek čistilnega posega po poplavljanju in prekipevanju = 24 ur, razen v primeru, ko je dostop do kanalizacijske napeljave intervencijskim vozilom onemogočen (osamljeni domovi, nenaklonjeni vremenski pogoji itd.).

Pri zgoraj navedenih skrajnih rokih za ukrepanje niso upoštevane morebitne izredne razmere, za katere ACKV ni odgovoren, ne glede na to, da bo upravljavec nemudoma ukrepal.

Glej [Prilogo 7.2](#)

Glej [Prilogo 7.4](#)

4.4.5 Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità idrica, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività di gestione, l'ACKV, con adeguato preavviso, informerà l'utenza, proponendo all'Autorità le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;
- turnazione delle utenze.

[Cfr. Allegato 7.3](#)

4.4.5 Izredne razmere v primeru pomanjkanja vode

V primeru predvidenega ali dejanskega pomanjkanja vode zaradi naravnih ali človeških dejavnikov, ki vsekakor niso odvisni od delovanja ACKV, bo podjetje o tem seznanilo svoje uporabnike, pri čemer bo pristojnim organom predlagalo ukrepe, ki jih je treba izvesti za rešitev izrednih razmer.

Taki ukrepi so lahko:

- poziv k varčevanju z vodo in omejevanju nepotrebne porabe;
- uporaba vodnih virov, namenjenih drugim rabam;
- omejitev porabe z znižanjem tlaka v omrežju;

–turnusna izmenjava uporabnikov pri dobavi vode.
Glej Prilogo 7.3

4.4.6 Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

L'ACKV effettua, secondo propri piani di intervento, un servizio di ricerca programmata delle perdite sulle reti di acqua potabile e reflua, trasmettendo annualmente all'Autorità competente una relazione riassuntiva dell'attività svolta e dei risultati conseguiti.

4.4.6 Preventivno ukrepanje pri ugotavljanju vodnih izgub

ACKV nudi na podlagi internih načrtov ukrepanja storitev načrtovanega ugotavljanja vodnih izgub v omrežju pitne in odpadne vode ter letno predloži pristojnim organom poročilo o opravljeni dejavnosti in o doseženih rezultatih.

5) INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e sulle iniziative aziendali che possono interessarlo, l'ACKV ha individuato i seguenti strumenti:

- consegna della "Carta dei Servizi" e delle "Condizioni Generali di Contratto" alla firma del contratto di fornitura;
- utilizzo dei mezzi di comunicazione (stampa locale, giornali, opuscoli ecc.).

L'ACKV individua, inoltre, idonee modalità di comunicazione per informare gli utenti sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, e loro modificazioni, che caratterizzano la fornitura del servizio.

L'ACKV, al fine di raggiungere un elevato livello di informazione e trasparenza:

- assicura l'utente della corrispondenza dell'acqua erogata ai vigenti standard di legge pubblicati sul proprio sito internet;
- informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa nonché di ogni variazione della medesima e degli elementi che l'hanno determinata;
- predispone procedure per la rilevazione e la segnalazione di consumi anomali onde suggerire agli utenti miglioramenti sull'utilizzo tecnico/contrattuale del servizio;
- assicura un servizio di informazioni relative all'ACKV ed alla generalità dei servizi;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile ed accessibile;
- predispone servizi telefonici adatti a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto commerciale (contratti, volture, informazioni, bollette, allacciamenti, ecc.);
- effettua periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

L'ACKV, infine, rende noti agli utenti i contenuti della relazione annuale sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

5) OBVEŠČANJE UPORABNIKOV

ACKV svojim uporabnikom na naslednje načine zagotavlja stalno obveščenost o delovanju in pobudah podjetja, ki jih morda zanimajo:

–izročitev izvoda "Kataloga storitev" in "Splošnih pogodbenih pogojev" ob podpisu dobavne pogodbe;

–uporaba medijev (lokalni tisk, časopisi, brošure ipd.).

ACKV med drugim predvideva dodatne ustrezne načine obveščanja uporabnikov o temeljnih pravnih, pogodbenih in cenovnih pogojih ter o spremembah, ki zadevajo izvajanje storitve.

Za doseg visoke stopnje obveščanja in transparentnosti ACKV:

–zagotavlja uporabniku, da dostavljena voda ustreza veljavnim zakonskim standardom, objavljenim na spletni strani podjetja;

–obvešča uporabnike o sestavi cenika in kakšnih koli spremembah cen ter o elementih, ki vplivajo na njihovo oblikovanje;

–ugotavlja in opozarja na prekomerno porabo, da bi uporabnikom omogočil čim boljše storitev;

–zagotavlja možnost pridobivanja informacij o podjetju ACKV in o vseh njegovih storitvah;

–obveže se, da bo zagotovil jasnost in razumljivost v vseh obvestilih uporabnikom, tako da bo uporabljal enostaven in dostopen jezik;

–razpolaga s klicnim centrom, ki nudi informacije o vsem, kar je povezano s poslovno pogodbo (pogodbe, prenosi, informacije, računi, priključitve ipd.);

–izvaja periodične raziskave, da bi ugotovil učinkovitost obveščanja in morebitne dodatne potrebe uporabnikov na tem področju.

Nazadnje ACKV seznanja uporabnike z vsebino letnega poročila o rezultatih, doseženih v preteklem poslovnem letu.

6) TUTELA DELL'UTENZA

6.1 La gestione dei reclami

Qualsiasi violazione dei principi indicati nella Carta dei Servizi può essere segnalata all'ACKV dall'utente attraverso un reclamo in forma scritta (via posta, fax o posta elettronica) o verbalmente di persona presso l'ufficio indicato dal gestore ed il cui indirizzo e numero telefonico è riportato nei documenti contrattuali. Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto redigere verbale da far sottoscrivere all'utente. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (nome del funzionario che aveva seguito la pratica, eventuali fotocopie della medesima, ecc.) relativamente a quanto ritiene oggetto di violazione affinché l'ufficio stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Entro il termine di **20 giorni**, decorrenti dalla presentazione del reclamo sulla presunta violazione, l'ACKV riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e si impegna anche a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità eventualmente riscontrate.

Per la definizione delle procedure di reclamo può farsi riferimento alla norma UNI 10600; in particolare l'ACKV prevede un'apposita procedura che garantisce lo svolgimento di tutta l'attività in materia di reclami, finalizzandola anche al miglioramento continuo della qualità del servizio.

6) ZAŠČITA UPORABNIKOV

6.1 Obravnava reklamacij

Uporabnik ima pravico, da opozori ACKV o kateri koli kršitvi načel, navedenih v Katalogu storitev, tako da pošlje pisno reklamacijo (po pošti, faksu ali elektronski pošti) ali pa jo poda osebno v ustni obliki v poslovalnici upravljavca, katere naslov in telefonska številka sta zapisana v besedilu pogodbe. V primeru osebno podane reklamacije mora pristojni uslužbenec pripraviti zapisnik, ki ga mora uporabnik podpisati.

Ob vložitvi reklamacije mora uporabnik podati vse podatke, ki jih ima (ime uslužbenca, ki je obravnaval zadevo, morebitne kopije dokumentov itd.) o kršitvi, da lahko služba poskrbi za rekonstrukcijo zadeve.

V **20 dneh** od vložitve reklamacije o domnevni kršitvi bo ACKV uporabniku sporočil izid izvedenih preverjanj in se obvezal, da bo določil nov termin za odpravo morebitnih nepravilnosti.

Pri določitvi postopkov za obravnavanje reklamacije se sklicujemo na predpis UNI 10600; ACKV predvideva poseben postopek, ki zagotavlja vodenje celotnega področja, povezanega z reklamacijami, v luči stalnega izboljševanja kakovosti storitve.

6.2 Controlli esterni

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione, alla Consulta d'Ambito, e/o all'Autorità Regionale di Vigilanza sui Servizi Idrici di cui all'art. 18, c. 2, della L.R. 13/2005 ovvero alla Commissione Nazionale di Vigilanza sulle Risorse Idriche di cui all'art. 9bis della L. 77/2009 presso la sede in Roma.

6.2 Zunanji nadzor

V primeru, da uporabnik v zgoraj določenem roku ne prejme odgovora ali pa prejme pomanjkljiv odgovor, lahko reklamacijo z vso potrebno dokumentacijo naslovi na Območno konzulto in/ali na Deželni organ za nadzor nad vodovodnimi storitvami, predviden po 2. odstavku 18. člena DZ 13/2005, oziroma na Državno komisijo za nadzor nad vodnimi viri, predvideno po 9.bis členu zakona 77/2009, ki ima sedež v Rimu.

6.3 Risoluzione non giurisdizionale delle controversie

L'utente o la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, può promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie. Questa avverrà entro 30 giorni successivi al ricevimento della richiesta da avviarsi utilizzando il formulario di cui all'allegato 7.8.

6.3 Nesodna rešitev sporov

Uporabnik ali skupina uporabnikov, ki se pritoži nad kršitvijo pravice ali pomembnega pravnega interesa, se lahko odloči za nesodno rešitev spora. Do te bo prišlo v 30 dneh

od prejema zahtevka, ki ga je treba vložiti tako, da se odpošlje izpolnjeni obrazec v Prilogi 7.8.

6.4 Modalità per adire le vie giudiziarie

Per qualsiasi controversia dovesse insorgere fra le Parti in merito all'interpretazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del contratto, sarà competente il Foro di Trieste.

6.4 Načini izogibanja pravnih postopkov

Za kateri koli spor med strankami glede razumevanja, izvajanja, veljavnosti, učinkov in razreševanja pogodbe bo pristojno sodišče iz Trsta.

6.5 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

L'ACKV effettua rilevazioni periodiche sul grado di soddisfazione dell'utenza al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato.

L'ACKV comunica inoltre, che gli utenti possono far pervenire i propri suggerimenti in forma scritta presso la sede in Aurisina Cave, 25/C a Duino Aurisina o attraverso posta elettronica.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, L'ACKV si impegna a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderlo disponibile sul sito aziendale.

6.5 Presoja stopnje zadovoljstva uporabnika

ACKV izvaja periodične meritve stopnje zadovoljstva uporabnikov s ciljem povišanja kakovosti nujenih storitev.

ACKV med drugim obvešča, da lahko uporabniki pošiljajo svoje izjave ali pripombe v pisni obliki na sedež podjetja v Nabrežini Kamnolomi 25/C v občini Devin Nabrežina ali po elektronski pošti.

Na podlagi izvedenih meritev se ACKV obvezuje, da bo letno objavil poročilo o kakovosti storitve in o presoji stopnje zadovoljstva uporabnikov, ki bo na voljo na spletni strani podjetja.

6.6 Servizi di consulenza agli utenti

L'ACKV, per il Servizio Idrico Integrato, offre agli utenti un servizio di consulenza, limitatamente ai servizi offerti, presso i propri uffici nel normale orario di apertura al pubblico.

6.6 Svetovanje uporabnikom

Kar zadeva storitev celovitega upravljanja z vodami, nudi ACKV uporabnikom svetovanje samo v zvezi s storitvami, ki jih izvaja, in sicer v poslovalnicah podjetja v času uradnih ur.

6.7 Modalità di ristoro dell'utenza: rimborsi per il mancato rispetto degli impegni

L'ACKV si impegna al rispetto degli standard su esposti; nel caso in cui la mancata o ritardata prestazione dipenda dalla stessa, l'ACKV riconosce agli utenti che ne facciano richiesta, sulla base di documentazione comprovante il mancato rispetto di tali standard, un rimborso forfetario unico per ogni contratto d'utenza, per la cui entità si rimanda alla tabella Allegato n. 7.7.

Le richieste, corredate dalle informazioni e dei documenti che possano servire all'ACKV per ricostruire ed accertare l'accaduto, sono inviate per iscritto all'indirizzo della sede in Aurisina Cave, 25/C a Duino Aurisina entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione o del protocollo dell'ACKV in caso di recapito diretto).

Riconosciuta la validità della richiesta, l'ACKV accrediterà l'importo sulla prima fattura utile o con rimessa diretta; in caso negativo ne darà comunicazione scritta e motivata all'utente.

6.7 Vrste odškodnine za uporabnike: povračila v primeru nespoštovanja dogovorjenih obveznosti

ACKV se obvezuje, da bo spoštoval zgoraj navedene standarde. V primeru, da storitev ni izvedena ali pa da je v izvedbi prišlo do zamude, za katero je odgovorno podjetje, bo ACKV uporabnikom, ki bodo vložili ustrezno prošnjo, opremljeno z dokumentacijo, ki dokazuje nespoštovanje teh standardov, priznal enkratno pavšalno povračilo za katero koli dobavno pogodbo; višina povračila je navedena v preglednici v Prilogi št. 7.7.

Prošnje, ki bodo opremljene s podatki in prilogami, ki lahko podjetju ACKV služijo pri rekonstrukciji in preverjanju zadeve, morajo dospeti v pisni obliki na naslov podjetja v Nabrežini Kamnolomi 25/C v občini Devin Nabrežina v 30 dneh od predvidenega nespoštovanega roka (velja datum pošiljke ali registracije v vložišču ACKV v primeru osebne vročitve).

Če je prošnja utemeljena, bo podjetje ACKV vrnilo dolžni znesek v naslednjem obračunu porabe ali pa z neposrednim nakazilom na uporabnikov bančni račun; v nasprotnem primeru pa bo o odločitvi uporabnika obvestilo pisno in pri tem utemeljilo razloge za zavrnitev prošnje.

6.8 Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico

L'ACKV non è tenuto a corrispondere il rimborso qualora:

- 1) il richiedente non sia in regola con gli eventuali pagamenti dovuti all'ACKV;
- 2) il mancato rispetto delle tempistiche sia riconducibile a cause di forza maggiore intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- 3) cause imputabili all'utente o a terzi, quali la mancata presenza dell'utente ad un appuntamento concordato ovvero danni o impedimenti provocati da terzi compresa l'impossibilità di accesso a reti e impianti presenti in aree private.

6.8 Primeri nepriznavanja pravice do samodejnega nadomestila

ACKV ni dolžan povračila v primeru, ko:

- 1) prosilec terjatev ACKV ne plačuje redno;
- 2) je nespoštovanje rokov povzročila višja sila, kot npr. javne objave, izredne naravne razmere, stavke, nezmožnost pridobitve dovoljenj;
- 3) razloge pripišemo uporabniku ali tretjim osebam, kot npr. neprisotnost uporabnika na dogovorjeni datum, okvare ali ovire, ki jih povzročijo tretje osebe, vključno z nedostopnostjo omrežij in napeljav na zasebnih zemljiščih.

6.9 Validità della Carta del Servizio Idrico integrato

Gli utenti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo Informazione all'utenza.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica ed evidenti carenze impiantistiche regolarmente notificate alla Consulta d'Ambito.

6.9 Veljavnost Kataloga storitev celovitega upravljanja z vodami

Uporabniki bodo o morebitnih spremembah v Katalogu obveščeni prek medijev, navedenih v odstavku Obveščanje uporabnikov.

Standardi neprekinjene, redne dobave in takojšnje ponovne vzpostavitve dobave veljajo v primeru rednega delovanja, ne veljajo pa v primeru izrednih razmer, ki jih povzročijo izredni vremenski pogoji, dogodki, ki jih povzročijo tretje osebe, direktne ali indirektne stavke, javne objave in očitne pomanjkljivosti v napeljavi, o katerih je bila Območna konzulta ustrezno seznanjena.

ALLEGATO INFORMAZIONI PRILOGE

Per informazioni e contratti:

Informacije o pogodbah dobite na:

Sede - Sportello utenti
Duino Aurisina – loc. Aurisina Cave, 25/C
da lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 14,00;

Sedežu – Poslovalnica za uporabnike
Devin Nabrežina – Nabrežina Kamnolomi, 25/C
od ponedeljka do petka od 07.30 do 14.00;

Per segnalazioni guasti

V primeru okvar pokličite na

Tel. 040 200229
24 ore su 24

Tel. 040 200229
24 ur/dan

Per informazioni telefoniche su contratti, bollette, consumi, autolettura contatori Klicni center za informacije o pogodbah, računih, porabi, samostojnem odčitavanju vodomeroz odgozarja

da lunedì al venerdì: dalle 07.00 alle 14.00
Tel. 040 200229

od ponedeljka do petka od 07.00 do 14.00
na tel. št. 040 200229

Sito internet

Spletna stran

www.ackv.it

Comunicazioni:

Svoja sporočila pošljite na:

info@ackv.it fax 040 201363

7) ALLEGATI ALLA CARTA DEL SERVIZIO

7.1 Livelli minimi dei servizi

L'ACKV si impegna ad assicurare alle utenze i livelli minimi di servizio stabiliti dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, entro i tempi indicati nel programma di interventi di cui all'art. 11, comma 3, della stessa legge, resi noti all'utenza.

In particolare, si citano i seguenti livelli minimi per le utenze domestiche:

- a) una dotazione procapite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'utente nelle 24 ore;
- b) una portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa in corrispondenza con il carico idraulico di cui alla successiva lettera c);
- c) un carico idraulico di 1,5 bar al punto di consegna. Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali l'ACKV dichiarerà in contratto la quota minima piezometria che è in grado di assicurare nel punto di consegna. Per tali casi, nonché per gli edifici aventi altezza maggiore di quella prevista dagli strumenti urbanistici i sollevamenti eventualmente necessari saranno a carico degli utenti.

Quanto sopra fatto salvo alcune temporanee criticità impiantistiche note alle amministrazioni e/o criticità di approvvigionamento idrico dalle sorgenti.

La qualità delle acque destinate al consumo umano viene garantita dall'ACKV, nel rispetto dei requisiti della normativa vigente, D.Lgs. n. 31 del 2001 e s.m.i. mediante controlli analitici e di funzionalità degli impianti.

A carico dell'ACKV spetta il compito di controllo dei lavori di allacciamento degli scarichi in fognatura, la funzionalità delle infrastrutture fognarie, la qualità e conformità degli scarichi della fognatura rispetto ai valori limite fissati dal D.Lgs. 152 del 2006 e dalla vigente normativa regionale di settore.

Cfr. punto 3.7

7) PRILOGE H KATALOGU STORITEV

7.1 Minimalne stopnje storitve

ACKV se obvezuje, da bo uporabnikom zagotovil minimalne stopnje storitve, ki jih predvideva Odlok predsednika ministrskega sveta z dne 4. marca 1996, v terminih, navedenih v načrtu posegov, predvidenem v 3. odstavku 11. člena tega zakona, in o katerih je uporabnike ustrezno obvestil.

Posebej navajamo minimalne količine za gospodinjsko rabo:

- a) dnevna dobava na osebo vsaj 150 litrov/uporabniško enoto/dan, tj. količina, ki jo uporabnik lahko prejme v 24 urah;
- b) minimalna količina vode, dobavljene na mestu dobave, vsaj 0,10 l/s/stanovanjsko enoto z višino tlaka, navedeno pod naslednjo točko c);
- c) višina tlaka je vsaj 1,5 bar na mestu dobave. Dovoljena so odstopanja v posebnih primerih, za katere bo podjetje ACKV opredelilo že v pogodbi minimalno piezometrično gladino, ki jo lahko zagotovi na mestu dobave. V takih primerih, kot tudi v primeru zelo visokih stavb, ki presegajo mejo, določeno z urbanističnimi predpisi, bo stroške za morebitna črpanja kril uporabnik.

Zgoraj navedeno velja v vseh primerih, razen ko nastopijo začasne težave v napeljavah, o katerih so uprave seznanjene, in/ali težave pri oskrbi z vodo iz izvirov.

V skladu z zahtevami obstoječih predpisov, z Zak. Ur. št. 31 iz leta 2001 in z naslednjimi spremembami ter dopolnili, ACKV jamči za kakovost pitne vode na podlagi analitičnih kontrol in preverjanja delovanja napeljav.

ACKV mora nadzorovati dela za priključitev odvodnih cevi na kanalizacijski sistem, delovanje kanalizacijskih napeljav, kakovost in primernost kanalizacijskih odvodnih cevi glede na meje, ki jih določajo Zak. Ur. 152 iz leta 2006 in veljavni deželni predpisi na tem področju.

Glej točko 3.7

7.2 Continuità del servizio

Il servizio è effettuato con continuità 24 ore su 24 e in ogni giorno dell'anno, salvo i casi di forza maggiore e durante gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata come sotto disciplinati.

L'ACKV è organizzato per fronteggiare adeguatamente tali situazioni assicurando in ogni caso i seguenti livelli minimi di servizi:

- reperibilità 24 ore su 24 per recepire allarmi o segnalazioni;
- riparazione di guasti ordinari entro 12 ore dalla ricezione della segnalazione per gli impianti, entro 12 ore per le tubazioni sino a 300 mm di DN, e entro 24 ore per le tubazioni di diametro superiore;
- controllo dell'evoluzione quantitativa e qualitativa delle fonti di approvvigionamento;
- adozione di un piano di gestione delle interruzioni del servizio approvato dal soggetto affidante, che disciplina, tra l'altro, le modalità di informativa agli Enti competenti ed all'utenza interessata, nonché l'assicurazione della fornitura alternativa di una dotazione minima per il consumo alimentare.

Cfr. punto 4.4.1

Cfr. punto 4.4.4

7.2 Neprekinjenost storitve

Storitve se izvajajo nepretrgoma, 24 ur dnevno in vsak dan v letu, razen v primeru višje sile in v času izvajanja popravil ali načrtovanega vzdrževanja, kot je navedeno spodaj.

Organiziranost ACKV omogoča ustrezno upravljanje tovrstnih razmer ob stalnem zagotavljanju naslednjih minimalnih stopenj storitve:

- 24-urno sprejemanje prošelj za nujne posege ali opozoril;
- popravilo rednih okvar v 12 urah od prejema opozorila v primeru okvare na napravi, v 12 urah v primeru okvare na cevi do 300 mm DN in v 24 urah v primeru cevi z večjim premerom;
- pregled količinske in kakovostne spremembe virov oskrbe z vodo;
- sprejem načrta o upravljanju s prekinitvami oskrbe s strani naročnika, ki med drugim ureja načine obveščanja pristojnih ustanov in zainteresiranih uporabnikov, kot tudi zagotavlja nadomestno dobavo z minimalno zmogljivostjo za prehranske namene.

Glej točko 4.4.1

Glej točko 4.4.4

7.3 Crisi qualitativa

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, l'ACKV può erogare acqua non potabile e ne darà preventiva e tempestiva comunicazione alle autorità competenti ed all'utenza e comunque subordinatamente al nulla osta dell'Autorità Sanitaria Locale.

L'ACKV comunicherà altresì all'Autorità, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo e dell'adozione di eventuali misure alternative.

Cfr. punto 4.4.5

7.3 Kakovostna kriza

Če ni mogoče ohraniti kakovostnih stopenj v zakonsko predvidenih mejah, lahko podjetje ACKV dobavlja oporečno vodo, o čemer mora preventivno in takoj obvestiti pristojne oblasti in uporabnike, v vsakem primeru pa mora najprej pridobiti dovoljenje s strani krajevnega zdravstvenega organa.

ACKV bo organu sporočil načine poseganja in reševanja kriznega stanja ter roke za ponovno vzpostavitev rednega delovanja z namenom nadzorovanja in sprejemanja alternativnih ukrepov.

Glej točko 4.4.5

7.4 Segnalazioni guasti

Il servizio telefonico per la raccolta delle segnalazioni di guasto è assicurato 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno.

Cfr. punto 4.4.4

7.4 Sporočilo o okvari

Klicni center za zbiranje sporočil o okvarah deluje vsak dan v letu, 24 ur dnevno.

Glej točko 4.4.4

7.5 Servizio informazioni

L'ACKV assicura un servizio informazioni per via telefonica con operatore per un orario di almeno 35 ore distribuite in minimo cinque giorni alla settimana.

Cfr. punto 4.2.2

7.5 Storitev klicnega centra

ACKV zagotavlja storitev klicnega centra z operaterjem na voljo vsaj 35 ur tedensko, razporejenih v petih dnevih v tednu.

Glej točko 4.2.2

7.6 Pagamenti

Per il pagamento delle bollette è garantito il pagamento a mezzo:

- presso tutti gli sportelli postali

- presso gli sportelli degli istituti bancari convenzionati senza addebito di commissione;
- presso altri sportelli bancari, con addebito delle relative commissioni;
- per mezzo della domiciliazione presso tutti gli istituti bancari, con eventuali commissioni in uso;

Cfr. punto 4.2.3

7.6 Plačilni načini

Uporabniki lahko poravnajo svoje račune na naslednje načine:

- na pošti
- v bankah s koncesijo, in torej brez dodatnih provizij;
- v bankah brez koncesije s provizijami;
- s trajnim nalogom pri vseh bankah z morebitnimi provizijami.

Glej točko 4.2.3

7.7 Rimborzi

L'ACKV, per le inosservanze di cui all'elenco che segue, riconosce a favore dell'utente che ne faccia richiesta, un rimborso forfetario pari a € 20,00 (venti/00), da scontare sulla prima fatturazione utile o a rimessa diretta:

- tempo di preventivazione;
- tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico;
- tempo per l'attivazione della fornitura;
- tempo per la riattivazione della fornitura;
- tempo per la cessazione della fornitura;
- tempo per il rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura;
- tempo di risposta ai reclami.

Cfr. punto 6.7

7.7 Povračila

V primeru kršitev v delovanju, ki jih povzemamo v naslednjem seznamu, ACKV uporabniku, ki bo poslal ustrezno prošnjo, priznava pavšalno povračilo v znesku 20,00 € (dvajset/00), ki bo odbito od naslednjega obračuna ali pa neposredno nakazano na njegov račun:

- rok za pripravo predračuna;
- rok za izvedbo priključitve na vodovodno omrežje;
- rok za vzpostavitev dobave;
- rok za ponovno vzpostavitev dobave;
- rok za prekinitev dobave;
- rok za izdajo dovoljenja za priključitev na kanalizacijsko omrežje;
- rok za odgovor na reklamacijo.

Glej točko 6.7

Allegato 7.8

DATI RELATIVI AL RICORRENTE / PODATKI O VLAGATELJU

Nome, cognome o ragione sociale

Ime, priimek ali naziv podjetja _____

Residenza, domicilio o sede (via/piazza, n. civico, città, codice postale)

Stalno bivališče, začasno bivališče ali sedež (ulica/trg, hišna št., mesto, pošta)

Recapiti/Kontakt:

Telefono

Telefon _____

Fax

Faks _____

E-mail

E-pošta _____

Codice fiscale

Davčna številka _____

Eventualmente rappresentato da/ ki ga zastopa:

Nome, cognome o ragione sociale

Ime, priimek ali naziv podjetja _____

Residenza, domicilio o sede (via / piazza, n. civico, città, codice postale)

Stalno bivališče, začasno bivališče ali sedež (ulica/trg, hišna št., mesto, pošta)

Recapiti/Kontakt:

Telefono

Telefon _____

Fax

Faks _____

E-mail

E-pošta _____

Codice fiscale

Davčna številka _____

DATI RELATIVI ALLA CONTROPARTE / PODATKI NASLOVNIKA

ACQUEDOTTO DEL CARSO S.p.A. / KRAŠKI VODOVOD D.D.

Aurisina Cave / Nabrežina Kamnolomi, 25/C

34011 Duino Aurisina / Devin Nabrežina (TS)

Recapiti/Kontakt:

Telefono/Telefon 040 200229

Fax/Faks 040 201363

E-mail/E-pošta info@ackv.it

Sito internet/Spletna stran www.ackv.it

Codice fiscale/Davčna številka 00062810320

I. PROBLEMI RISCONTRATI / UGOTOVLJENE NAPAKE

Data in cui è stato riscontrato il problema o i problemi (giorno/mese/anno):

datum ugotovitve napake ali napak (dan/mesec/leto): _____

Precisare se il problema si è presentato o no per la prima volta:

Navedite, ali se je napaka pojavila prvič:

SI-DA / NO-NE

Problema relativo a / Napaka zadeva:

Mancata esecuzione o esecuzione parziale del servizio;

Neizvajanje storitve ali delno izvajanje storitve;

Ritardo nella prestazione del servizio / Zamuda pri izvajanju storitve;

Durata del ritardo / Dolžina/trajanje zamude: _____

Difetto nella prestazione del servizio / Napačno izvajanje storitve;

Descrivere il difetto:

Opišite napako: _____

Servizi non ordinati / Storitve, ki jih niste naročili;

Danni subiti / Škodo, ki ste jo utrpeli;

Rifiuto di prestare un servizio / Zavrnitev izvajanja storitve;

Pratiche commerciali / Poslovni postopki;

Cattiva o insufficiente informazione / Slabo ali pomankljivo obveščanje;

Modalità di pagamento / Plačilni pogoji;

Spese/fatturazioni non giustificate / Neutemeljeno obračunavanje;

Condizioni contrattuali / Pogodbeni pogoji;

Valutazione danni / Presoja škode;

Rifiuto di versare un risarcimento / Zavrnitev prošnje za povračilo;

Cattiva esecuzione del contratto / Nepravilno izvajanje pogodbe;

Annullamento/rescissione del contratto / Razveljavitev ali razrešitev pogodbe;

Annullamento di una prestazione / Razveljavitev ali prekinitev določene storitve;

Altro tipo di problema / Druge vrste napak;

Descrivere il problema:

Opišite napako: _____

Fatto a / Izpolnjeno v _____ il/dne _____

Firma e timbro / Podpis in žig: _____