

(TABELLA B) ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI			
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORI ACQUE VICENTINE	VALORI DI RIFERIMENTO
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	v. allegato sportelli e pagina contatti nel sito internet	Standard rispettati	v. pagina contatti nel sito internet
Svolgimento pratiche per via telefonica (call center)	Richiesta posa contatore, richiesta di attivazione contatore, richiesta subentro, variazione contratto, disdette, cambio tariffa, richiesta rettifica fatturazioni, autolettura contatori, informazioni	Standard rispettati	Numero verde 800 397310 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00, sabato dalle 8.00 alle 13.00
Svolgimento pratiche per corrispondenza	Si possono svolgere per posta normale o posta elettronica tutte le pratiche di gestione del rapporto con il cliente	Standard rispettati	Acque Vicentine Spa Viale dell'industria 23, 36100 VICENZA clienti@acquevicentine.it
Svolgimento pratiche via internet	Si possono svolgere via internet le seguenti pratiche: richiesta allacciamento o spostamento di allacciamento esistente, adesione al servizio bolletta web, denuncia di approvvigionamento idrico autonomo	Standard rispettati	www.acquevicentine.it
Differenziazione di forme e modalità di pagamento	v. tabella C	Standard rispettati	v. tabella C
Facilitazioni per clienti particolari	Si garantiscono le facilitazioni indicate al punto 5.4 della Carta dei Servizi	Standard rispettati	Si garantiscono le facilitazioni indicate al punto 5.4 della Carta dei Servizi
Rispetto degli appuntamenti concordati	v. tabella D	Standard rispettati	v. tabella D
Tempi di attesa agli sportelli fisici	Indicazione dei: tempi medi di attesa e tempi massimi di attesa	11,49 min 42,77 min	minuti 10 medi minuti 30 max
Tempi di attesa call center	Indicazione dei: tempi medi di attesa e tempi massimi di attesa	48,75 secondi medi entro i 180 secondi	90 secondi medi 240 secondi max
Risposta alle richieste scritte dei Clienti	Tempo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte, dall'arrivo della richieste di Clienti	Valori non monitorati	gg. 20 max
Risposta ai reclami scritti a) senza sopralluogo	Tempo di prima risposta ai reclami scritti	a) gg. 5,62	a) gg. 15 max