

Publiacqua

*DIVISIONE AMMINISTRATIVA
FINANZIARIA E COMMERCIALE*

Servizio di Call Center

**Elenco Prezzi
Allegato A**

Firenze, Marzo 2005

VOCE A)

Prezzo base annuale, riconosciuto comprensivo di tutti i costi inerenti l'avviamento dell'attività e la sede, la formazione e l'aggiornamento del personale, le spese per i materiali di consumo occorrenti per lo svolgimento del servizio, le spese per tutte le postazioni lavoro, anche informatiche, e le altre dotazioni strumentali richieste, inclusa la loro manutenzione, nonché le attività di back office per il numero verde gusti previste dalle procedure.

€ 240.000,00**VOCE B)**

Prezzo per ogni chiamata evasa , nello scrupoloso rispetto delle procedure, arrivata allo sportello telefonico del Servizio Commerciale

€ 3,20**VOCE C)**

Prezzo per ogni chiamata evasa, nello scrupoloso rispetto delle procedure, arrivata al Servizio Guasti

€1,30**VOCE D)**

Prezzo per chiamate in out-bound, inerenti le procedure dello sportello telefonico, richieste in forma scritta, in cui il servizio sia effettivamente compiuto

€ 5,00**VOCE E)**

Indennizzo orario per eventuali corsi di aggiornamento straordinari

€ 18,00



Publiacqua

*DIVISIONE AMMINISTRATIVA
FINANZIARIA E COMMERCIALE*

Servizio di Call Center

Perizia Spesa

Allegato B

Firenze, Marzo 2005

	<u>PREZZO UNITARIO</u>	<u>QUANTITÀ PRESUNTA ANNUA</u>	<u>TOTALE</u>
<u>VOCE A)</u> <i>Costi annuali globali</i>	€ 240.000,00	<i>a corpo</i>	€ 240.000,00
<u>VOCE B)</u> <i>Prezzo chiamata sportello "Servizio commerciale"</i>	€ 3,20	<i>n. 225.000</i>	€ 720.000,00
<u>VOCE C)</u> <i>Prezzo chiamata sportello "Servizio Guasti"</i>	€ 1,30	<i>n. 107.692</i>	€ 140.000,00
TOTALE ANNUO			€ 1.100.000,00



MANUALE PROCEDURE PER OPERATORE DI CALL CENTER

INDICE

- 1) NORME GENERALI
- 2) RICHIESTA DI PREVENTIVO PER ALLACCIAMENTI ALL'ACQUEDOTTO ED ALLA FOGNATURA
- 3) STIPULAZIONE DEI CONTRATTI PER NUOVE FORNITURE
- 4) VOLTURE CONTRATTUALI E SUBENTRI
- 5) STIPULAZIONE DI CONTRATTI A SEGUITO DI RICHIESTA DI RIAPERTURA DI CONTATORE CHIUSO, O REINSTALLAZIONE DI CONTATORE RIMOSSO
- 6) DISDETTA DEI CONTRATTI DI FORNITURA
- 7) VARIAZIONI CONTRATTUALI
- 8) RICHIESTE DI PROVA TARATURA
- 9) RICHIESTE DI VERIFICA PRESSIONE
- 10) SPEDIZIONE A MEZZO POSTA, POSTA ELETTRONICA E FAX DELLA MODULISTICA NECESSARIA AL SODDISFACIMENTO DELLE RICHIESTE DEGLI UTENTI
- 11) INFORMAZIONI RELATIVE ALLE ATTIVITA' DI CUI AI PUNTI PRECEDENTI
- 12) ACQUISIZIONE DI LETTURA FORNITA DA CLIENTE
- 13) INFORMAZIONI SULLE BOLLETTE
- 14) INFORMAZIONI SUI RAPPORTI CONTRATTUALI IN ESSERE
- 15) INFORMAZIONI SUI REGOLAMENTI, SULLA CARTA DEL SERVIZIO, SULLE TARIFFE E SULL'ATTIVITA' DELL'AZIENDA

LEGENDA

- SAP** Nome del Sistema Operativo Informatico utilizzato da Publiacqua, nel quale è inserita la grande maggioranza dei dati relativi.
- CICS** Nome del Sistema Operativo Informatico utilizzato da Publiacqua antecedentemente a SAP. Sono inserite tutte le utenze di Publiacqua nello stato in cui si trovavano al momento del passaggio in SAP (attive, inesistenti, etc...): tale stato non è aggiornabile o modificabile

ANAGRAFICHE SAP:

- **Anagrafiche Tecniche:**
 - OGGETTO ALLACCIAMENTO: contiene informazioni sull'ubicazione di un punto erogazione
 - EDIFICIO: contiene informazioni aggiuntive sull'ubicazione e informazioni sulla tipologia del punto erogazione
 - IMPIANTO: contiene le informazioni necessarie per leggere l'apparecchiatura e fatturarne i consumi (tariffa applicata, prezzi relativi al comune di competenza, se occorrono unità abitative, impegno, assicurazione, spese contrattuali).
 - AVVISO DI SERVIZIO: contiene i dati relativi alla richiesta di un cliente, in particolar modo attualmente è utilizzato per richieste di allacciamento all'acquedotto ed alla fognatura. Ma il suo uso è ipotizzato anche per altri tipi di richieste
 - ODL - ORDINE DI LAVORO: contiene le informazioni relative ad un intervento richiesto alla zona tecnica
 - MOVIMENTO: funzione che gira in modo automatico alla zona tecnica competente informazione relative ad un ODL ricevute dal Call Center o dagli Uffici al Pubblico, generalmente da parte del cliente interessato
 - SOSPENSIONE: intervallo di tempo nel quale l'esecuzione di un ODL è sospesa per ragioni obiettive, indicate nella causale della sospensione stessa.

- **Anagrafiche Commerciali:**

- BP (Business Partner): contiene le informazioni su un cliente relative ai dati fiscali, agli indirizzi, ai numeri di telefono, agli appoggi bancari, alle relazioni con altri clienti.
- CONTO CONTRATTUALE: contiene le informazioni relative alle modalità di pagamento di un cliente in relazione ad una determinata fornitura o ad una determinata tipologia di partite di altro genere.
- CONTRATTO: è l'anagrafica in cui sono inserite le informazioni relative alla connessione, decorrente da una certa data, tra i dati relativi ad un punto erogazione e i dati relativi ad un cliente.
- MOVE-IN: è l'operazione che genera un contratto.
- MOVE-OUT: è l'operazione che inserisce la data di cessazione di un contratto e che determina, a partire da quella data, la fine della connessione tra anagrafiche tecniche e anagrafiche commerciali.
- CONTATTO-CLIENTE: è la registrazione di un contatto avvenuto tra cliente e azienda, organizzata secondo una suddivisione in classi, a loro volta distinte in attività.

- **Varie**

- BOLLETTINO MAV: è un bollettino per il pagamento delle bollette periodiche emesso da una banca che effettua per noi il servizio di riscossione, girando successivamente a Publiacqua l'incasso. Il bollettino mav può essere utilizzato sia gratuitamente presso un qualunque sportello bancario, sia presso gli uffici postali, in questo caso pagando le spese postali previste per un normale bollettino postale
- RID: è il pagamento mediante addebito in via continuativa sul conto corrente.

Capitolo 1

NORME GENERALI

1.1) PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO

Gli operatori sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia.

L'erogazione dei servizi da parte di Publiacqua si fonda sul principio di uguaglianza degli utenti. L'operatore è tenuto - quindi - ad avere un atteggiamento di obiettività, imparzialità e parità di trattamento verso gli utenti, secondo i principi sanciti dal Regolamento e dalla Carta del Servizio.

L'operatore deve cercare di adeguare il proprio linguaggio alle competenze linguistiche dell'interlocutore, mostrando particolare attenzione e comprensione per gli utenti anziani, per gli utenti di lingua straniera o comunque che hanno difficoltà linguistiche o di approccio al servizio di qualsiasi natura.

L'operatore che riceve la telefonata deve cortesemente salutare l'utente nei termini consueti della buona educazione (buongiorno...buonasera...), specificare sempre chiaramente il proprio nome e chiedere gentilmente all'utente cosa desideri, quale sia il suo problema o il servizio richiesto.

E' indispensabile lasciare all'utente la possibilità e il tempo di spiegare il problema e/o fare le sue rimostranze o richieste, senza interromperlo ma, nello stesso tempo, dandogli la percezione che quanto sta esponendo è recepito dall'operatore con la massima attenzione.

Se quanto richiesto dall'utente non è chiaro, l'operatore deve cercare di individuare nel più breve tempo possibile il problema o il tipo di servizio richiesto. In particolar modo, nella grande maggioranza dei casi, deve individuare l'utenza interessata al problema oppure la richiesta di allacciamento.

L'operatore è tenuto ad applicare in modo preciso le procedure descritte nel presente manuale, perciò:

- nel caso in cui le informazioni fornite dall'interlocutore siano sufficienti o comunque siano reperibili nel database del servizio clienti di Publiacqua, l'operatore è tenuto ad attivare la procedura

- se l'interlocutore non è in possesso dei dati essenziali richiesti dalle singole procedure per l'attivazione delle stesse, deve informarlo con chiarezza dei dati mancanti ed invitarlo a telefonare nuovamente.

Ad una singola telefonata possono corrispondere più richieste. L'operatore è tenuto ad attivare tutte le procedure richieste per le quali l'interlocutore telefonico sia in possesso delle informazioni necessarie o comunque per le quali queste siano reperibili nel database del servizio clienti di Publiacqua. Ad esempio un interlocutore telefonico può richiedere contestualmente la voltura di un utenza e la posa di un contatore.

Per quanto riguarda l'atteggiamento generale da tenere relativamente alle contestazioni mosse dagli utenti all'operato di Publiacqua, l'operatore da un lato non deve minimizzare l'importanza del problema o la richiesta posta dal cliente, dall'altro lato deve fare valere il punto di vista dell'azienda, evidenziando che l'operato di Publiacqua si svolge nell'ambito di un quadro normativo preciso, e nell'ambito del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, che fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio stesso.

1.2) CONTENUTI DEL MANUALE ELEMENTI INTEGRATIVI DEL MANUALE

Questo manuale contiene esclusivamente le procedure da adottare. Sono aperte, sulla rete telematica interna, delle schede contenenti le informazioni necessarie allo svolgimento delle pratiche (numeri telefonici e fax di zone tecniche, stampanti da utilizzare, nomi dei responsabili e degli assistenti, tariffe applicate suddivise per anno e per comune etc. etc.).

La conoscenza del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, della Carta del Servizio Idrico Integrato e del sistema tariffario vigente è un presupposto indispensabile per la corretta applicazione delle procedure descritte in questo manuale. Perciò il Regolamento del Servizio Idrico Integrato, la Carta del Servizio Idrico Integrato e il sistema tariffario vigente vanno considerati parte integrante di queste procedure. Errori derivanti da una difettosa conoscenza di questi sono da considerarsi a tutti gli effetti errori di procedura.

Per tutto quanto non è previsto nel presente manuale e dagli elementi integrativi di cui sopra l'operatore deve fare riferimento al Responsabile del gruppo di lavoro.

1.3) REGISTRAZIONE CONTATTI CLIENTE

Di norma in occasione di ogni contatto telefonico, se non già presente il numero di telefono del cliente deve essere registrato sull'anagrafica del cliente stesso, con le eventuali indicazioni accessorie per il suo utilizzo (ufficio, casa, etc.). E' particolarmente, utile per lo svolgimento delle attività aziendali, avere in banca dati il numero del telefono cellulare del cliente.

In tutti i casi in cui la telefonata è di un cliente di Publiacqua, oppure è riferibile ad esso, ad esempio il figlio dell'intestatario oppure il condomino di un condominio, si inserisce sempre il contatto cliente utilizzando l'apposita funzione di SAP. Per la scelta della tipologia di contatto da inserire nelle diverse situazioni, occorre fare riferimento alla scheda informativa presente nella rete telematica aziendale.

Ai fini della presente procedura, non è considerato valido il contatto-cliente generato automaticamente dal sistema ogni volta che i dati di un cliente sono caricati sulla transazione CICO, di tipologia:"attività standard CIC".

In modo particolare occorre sempre inserire un contatto cliente a fronte di un reclamo.

L'inserimento del contatto cliente può essere omesso nei casi in cui la telefonata comporti:

- a) l'inserimento di un Avviso di Servizio
- b) l'inserimento di un ODL
- c) l'inserimento di un Movimento su un ODL

In questi casi, infatti, rimane comunque traccia a sistema del contatto-cliente.

Inoltre, nelle situazioni in cui il sistema genera automaticamente un contatto cliente di tipo specifico, può naturalmente essere utilizzato quello proposto, integrandolo eventualmente con le informazioni necessarie. Ad esempio, ciò accade quando viene creata o modificata un'anagrafica cliente, quando vengono inseriti i dati di un contratto, quando vengono inseriti i dati per la cessazione di un contratto, quando viene acquisita o modificata una lettura utilizzando l'apposita funzione della transazione CICO.

Normalmente si danno informazioni non generiche sulle bollette solo sulla base del codice cliente. Nei casi in cui il cliente non sia in grado di fornire il codice cliente e reclami per questa procedura va inserito un contatto.

Non si inserisce alcun contatto quando si danno informazioni generiche ad un interlocutore telefonico che non sia un utente già registrato.

Nel caso di rifiuto di servizio ad un interlocutore telefonico che non sia un cliente registrato a sistema e che non sia riferibile ad un cliente registrato a sistema si deve procedere nel modo seguente:

- a) quando le procedure aziendali prevedano che si rivolga ad un altro numero o direttamente ad un ufficio (ad esempio quando chiedono informazioni sulla qualità dell'acqua nella propria zona) l'operatore si limita a dare all'interlocutore i riferimenti necessari senza inserire alcun contatto o alcuna nota informativa di tipo diverso a sistema. I riferimenti necessari (numeri di telefono, orari di apertura degli uffici, fax, etc. etc.) per le diverse tipologie di informazioni non deputate ai numeri verdi 800 238 238 e 800 314 314, sono indicati nell'apposita scheda di rete telematica.
Questa indicazione vale anche nell'ipotesi che il cliente sia a sistema, ma non sia ancora stato identificato.
- b) richiesta di voltura rifiutata: si inserisce un contatto sul vecchio cliente, indicando il motivo del rifiuto della richiesta e, per quanto possibile, le generalità del richiedente (questo inserimento sostituisce anche il contatto sull'anagrafica cliente, eventualmente già inserita, corrispondente all'interlocutore telefonico che richiede la voltura contrattuale).
- c) richiesta rifiutata di riapertura di un contatore o di nuova posa contatore in punto erogazione da cui era stato precedentemente rimosso: si inserisce un contatto sul vecchio cliente, indicando il motivo del rifiuto della richiesta e, per quanto possibile, le generalità del richiedente (questo inserimento sostituisce anche il contatto sull'anagrafica cliente, eventualmente già inserita, corrispondente all'interlocutore telefonico che richiede la riapertura o la nuova posa del contatore).
Se il vecchio cliente non è presente in SAP, vale a dire quando la richiesta di riapertura riguarda un impianto chiuso, mai attivato in SAP, si scrive una nota sugli appunti dell'Impianto SAP.
- d) Nuove attivazioni, limitatamente al caso in cui la persona che telefona sia in possesso dei dati necessari, ma manchino i presupposti giuridici- si scrive una nota sull'oggetto di allacciamento.
- e) In caso di richiesta di avviso di servizio per preventivo a un non cliente non accolta non si inserisce nessuna informativa.

Le disposizioni particolari relative ai contatti-cliente previste nei paragrafi successivi dedicati alle singole procedure, sono prevalenti rispetto a queste disposizioni generali.

Capitolo 2

RICHIESTA DI PREVENTIVO PER ALLACCIAMENTI ALL'ACQUEDOTTO E ALLA FOGNATURA

2.1) PREVENTIVO PER LA RETE IDRICA - Avvisi di Servizio di tipo ZA

ALLACCIAMENTO - ALLACCIAMENTO SUPPLEMENTARE - SPOSTAMENTO CONTATORE
- POTENZIAMENTO / RIDUZIONE ATTACCO - ACCECAMENTO PRESA

A) DISPOSIZIONI GENERALI

L'operatore del Call Center che accoglie la richiesta telefonica dovrà :

1) Verificare se i dati del titolare della richiesta sono già inseriti a sistema

In caso negativo dovrà inserire i dati del richiedente:

- persone fisiche: nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, recapito postale e telefonico, indirizzo e-mail, e documento di identità in corso di validità
- persone giuridiche, associazioni, condomini: ragione sociale, partita iva e/o codice fiscale, recapito postale e telefonico, indirizzo e-mail, nome cognome e codice fiscale del legale rappresentante
- Enti Pubblici: denominazione, partita iva e/o codice fiscale, recapito postale e telefonico, indirizzo e-mail, nome e cognome del Responsabile del procedimento
Per quanto riguarda il recapito telefonico è bene richiedere un numero a cui l'utente sia reperibile in orario di ufficio. Possono naturalmente essere inseriti più recapiti telefonici e per gli appuntamenti sono particolarmente utili i cellulari.

- 2) Nel caso di creazione di una nuova anagrafica cliente l'operatore dovrà creare un conto contrattuale specifico per fatture di ragioneria (conto contrattuale di tipo 02 per fatture SD). Questa operazione deve essere effettuata anche nel caso in cui i dati dell'utente siano già inseriti a sistema, ma all'anagrafica non sia già collegato un conto contrattuale di tipo 02
- 3) Creare un Avviso di Servizio di tipo ZA (acquedotto)
- 4) Indicare il tipo di lavoro richiesto
- 5) Inserire l'indirizzo cui inviare la bolletta contenente le spese relative alla richiesta
- 6) Inserire l'indirizzo dove andrà eseguito il lavoro (Oggetto di Allacciamento)
- 7) Indicare tipologia di utilizzo e numero dei nuovi contatori eventualmente previsti.
- 8) Concordare con il cliente l'appuntamento per l'esecuzione del sopralluogo, verificando la disponibilità del preventivista sulla apposita agenda (Notes) e riportandolo sulla stessa, avendo cura di inserire in ogni caso la prima data e fascia oraria utile proposta dall'Azienda e, ove necessario, la data e fascia oraria dell'appuntamento personalizzato.
Sulla stessa Agenda, in "descrizione breve" dovranno essere inserite tutte le indicazioni necessarie al preventivista, sia per l'identificazione della richiesta, sia per raggiungere il luogo indicato per il sopralluogo, come segue:
 - a) numero dell'avviso
 - b) nominativo del Cliente
 - c) recapito telefonico (dove sicuramente il cliente può essere rintracciato)
 - d) breve descrizione del lavoro (ad. es.: " nuovo all " - " suppl ") con particolare attenzione ad indicare il numero dei contatori richiesti se sono molti
 - e) indirizzo del sopralluogo, oltre ad eventuale località se differente dal capoluogo ed ad eventuali punti di riferimento, se utili all'individuazione del sopralluogo (es. quando non vi è numero civico assegnato)
 - f) eventuale indirizzo di ritrovo, se differente da quello di sopralluogo, se questo è difficile da trovare.

- 9)** Informare il cliente della documentazione necessaria che dovrà consegnare al preventivista, spiegarne le modalità di compilazione e la loro funzione essenziale ai fini della redazione del preventivo.

L'operatore dovrà accordarsi con il cliente al fine di fargli pervenire in tempo utile i moduli necessari: potranno essere inviati per fax, posta prioritaria, oppure, se il cliente lo desidera, potrà ritirarli direttamente agli sportelli al pubblico o scaricarli direttamente dal sito internet aziendale.

L'utente dovrà essere informato che, in mancanza dei documenti richiesti, il preventivo non potrà essere eseguito, e sarà necessario riprendere un nuovo appuntamento.

- 10)** Richiedere all'utente se il luogo da sopralluogare è facilmente identificabile, o se occorrono indicazioni particolari da comunicare al preventivista. In caso di difficile individuazione del luogo è fondamentale che l'utente fornisca un recapito di telefono cellulare al quale sia sempre reperibile.

- 11)** Specificare all'utente in modo chiaro e inequivocabile i seguenti punti:

- dovrà trovarsi sul posto all'ora dell'inizio della fascia oraria dell'appuntamento e alla data concordata e dovrà trattenersi sul posto per tutta la durata della fascia oraria concordata
- la redazione del preventivo potrà richiedere fino a 60/90 minuti,
- in mancanza del richiedente l'allacciamento (intestatario del preventivo), dovrà essere presente persona debitamente delegata con tutta la documentazione occorrente richiesta.
- comunicare all'utente le informazioni relative al diritto di recesso.

- 12)** L'utente dovrà essere informato che, decorsi i termini, una volta accettato e firmato il contratto/preventivo, egli potrà recedere solo su richiesta scritta (da inviarsi anche per fax) solo nel caso che l'allacciamento non sia stato eseguito. In tale richiesta dovranno essere indicati i dati identificativi del cliente, recapito telefonico, numero del preventivo a cui si riferisce la richiesta, luogo ove era stato richiesto l'allacciamento. Alla richiesta di annullamento deve essere allegata fotocopia del documento di identità.

B) DISPOSIZIONI PARTICOLARI

➤ 1. Richiesta di contatore supplementare acqua

Si ha richiesta di contatore supplementare quando la domanda dell'utente riguarda una nuova predisposizione, derivata da un allacciamento già esistente, che consenta all'utente stesso di attivare a suo nome un nuovo contratto, staccandosi da un impianto centralizzato condominiale, oppure da un contatore che serviva altre unità immobiliari, oltre la propria.

Oltre alla procedura sopra descritta, che in ogni caso dovrà essere seguita, l'operatore dovrà:

- a) chiedere all'utente la matricola del contatore dal quale intende derivarsi, che dovrà essere indicata nelle apposite note dell'avviso di servizio.
- b) in luogo della creazione di un oggetto di allacciamento specifico, di norma, l'operatore potrà inserire nell'apposito spazio dell'avviso di servizio, l'oggetto di allacciamento corrispondente al contatore di cui sopra
- c) informare l'utente che occorre un'autorizzazione rilasciata dal condominio o dagli altri utenti, che gli consenta di staccarsi dal contatore generale. Tale autorizzazione dovrà essere consegnata obbligatoriamente al preventivista in sede di sopralluogo.

Rimangono invariate tutte le altre indicazioni di cui alle "Disposizioni Generali".

➤ 2. Richiesta di allacciamento per utilizzo di cantiere edile

Si ha richiesta di allacciamento alla rete idrica per uso cantiere, quando vi sia un immobile in fase iniziale di costruzione o in ristrutturazione ed occorra l'erogazione del servizio per le opere murarie.

Fermo restando le "Disposizioni Generali", l'operatore che recepisce la domanda deve informare l'utente che è obbligatorio consegnare al preventivista, all'appuntamento stabilito:

- per immobili di nuova costruzione o con ristrutturazioni imponenti che modificano sostanzialmente la struttura iniziale:
 - copia della concessione edilizia (in questo caso non si richiede l'autocertificazione in base alla Legge 47/85, che verrà richiesta successivamente, in sede di preventivo per allacciamento definitivo all'immobile)
 - planimetria della zona su cui sorgerà la nuova costruzione in scala 1/2000
 - pianta del fabbricato in scala almeno 1/100.

- per immobili già esistenti con ristrutturazioni che non modificano sostanzialmente la struttura iniziale:
 - Autocertificazione in base alla Legge 47/85, per gli immobili in cui la ristrutturazione non modifica sostanzialmente la struttura iniziale

Rimangano invariate tutte le altre indicazioni di cui alle "Disposizioni Generali".

L'operatore dovrà quindi informare la Ditta costruttrice che l'allacciamento potrà, una volta terminati i lavori, essere utilizzato per gli usi per cui l'immobile era stato costruito / ristrutturato.

La informerà che potranno verificarsi quindi due casi:

- con il preventivista viene concordato di realizzare l'allacciamento in modo già definitivo per posizione e calibro e servirà all'approvvigionamento di una unica utenza: l'operatore informerà la Ditta costruttrice che sarà necessario chiudere o volturare l'utenza utilizzata per uso cantiere al momento della fine dei lavori

- l'allacciamento per uso cantiere dovrà essere modificato o incrementato per l'utilizzo definitivo per il quale l'immobile è stato costruito o ristrutturato: in questo caso occorrerà che la Ditta costruttrice richieda di inserire una nuova domanda di preventivo. Il preventivista – con tale preventivo - verificherà che l'allacciamento utilizzato per gli usi edili, sia idoneo per gli usi definitivi e predisponga gli eventuali supplementari

➤ **3. Richiesta di allacciamento per utilizzo a forfait.**

Si ha richiesta di allacciamento per utilizzo a forfait quando il servizio idrico viene richiesto - per motivi di carattere igienico - per il tempo strettamente necessario allo svolgimento di manifestazioni sportive, fieristiche, culturali o di divertimento (luna park), e per la sosta, sul territorio comunale interessato, di roulottes.

La richiesta potrà pervenire dai singoli soggetti che partecipano alla manifestazione (ad esempio i titolari di giostre o i possessori di roulottes), dalle Associazioni interessate, dall'Ente gestore della manifestazione, dal Comune stesso o da altri Enti Pubblici interessati (Provincia, Regione, etc...).

Prima di inserire i dati per la redazione del preventivo occorre che l'operatore domandi al richiedente, se esiste un allacciamento utilizzabile per lo scopo richiesto e quindi si deve solo posare o riaprire un contatore. Normalmente i richiedenti sono informati in merito, in quanto la loro richiesta si ripete periodicamente, in genere a distanza di un anno. Publiacqua vuole predisporre un elenco dei punti erogazione disponibili per utilizzo a forfait. Quando questo elenco sarà disponibile diventerà un riferimento obbligatorio per l'operatore al fine di determinare l'esistenza dell'allacciamento.

In caso di mancanza di allacciamento deve essere inserito un normale Avviso di Servizio di tipo ZA, per richiesta di allacciamento all'acquedotto, con conseguente redazione di un preventivo, seguendo la procedura descritta nella parte A di questo paragrafo. Questa situazione determina un notevole allungamento dei tempi di attivazione del servizio, che passano da pochi giorni ad alcune settimane. Di questo deve essere informato il richiedente.

In caso di dubbio non risolvibile al momento della telefonata in merito all'esistenza di un allacciamento utilizzabile l'operatore inserirà i punti 1-2-3-4-5-6, previsti dalla procedura di cui alla parte A del presente paragrafo e inoltre:

- avverte il richiedente che sarà contattato a breve da un operatore interno di Publiacqua che gli comunicherà se ed in quali termini è possibile soddisfare la sua richiesta.
- Inserisce sul BP un contatto in cui descrive in breve lo stato delle sue informazioni.
- Informa il Responsabile del gruppo di lavoro della richiesta, comunicandogli numero dell'Avviso e numero BP, che a sua volta girerà l'informazione al Responsabile del Retroportello del Call Center di Publiacqua.

In caso invece di esistenza accertata di un allacciamento utilizzabile informa il richiedente che deve inviare per fax o per posta al retrosportello di Publiacqua del Call Center:

- copia dell'autorizzazione ad occupare il suolo pubblico o di documento equipollente.
- fotocopia di un documento di identità
- un recapito telefonico a cui sia normalmente raggiungibile.
- dichiarazione relativa all'utilizzo dell'acqua. Dovrà essere specificato se sarà utilizzata per usi domestici o per altri scopi, ad esempio bar-ristoranti-punti ristoro. Per gli usi domestici dovrà essere indicato il numero delle persone interessate.

Sull'autorizzazione ad occupare il suolo pubblico dovrà essere chiaramente indicato la data di inizio e la data di fine permanenza, nonché il numero delle persone che utilizzeranno il servizio idrico.

In caso di Ente gestore della manifestazione, il permesso di occupazione suolo pubblico sarà sostituito dalla copia della convenzione con il Comune, oppure da delibera comunale. Dovrà essere richiesta fotocopia del documento di identità del legale rappresentante.

In possesso di tali dati l'operatore procederà con l'inserimento del preventivo, seguendo la procedura di cui ai punti: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6

L'operatore non dovrà inserire ai punti: 7 - 8 - 9 - 10 - 11

Il richiedente dovrà essere informato che sarà ricontattato, dopo la ricezione della documentazione, da un operatore di Publiacqua che gli comunicherà l'importo da pagare.

Il richiedente dovrà inoltre essere informato che in alternativa all'invio per posta o per fax della documentazione richiesta, può rivolgersi direttamente nell'ordinario orario di apertura ad uno degli Uffici al Pubblico di Publiacqua.

L'operatore infine darà indicazioni in merito alle modalità di pagamento del consumo dell'acqua in base al conteggio a forfait e lo informerà che la posa del contatore verrà disposta solo dopo che la ricevuta del pagamento sia pervenuta per fax o consegnata a mano agli sportelli al pubblico, se l'utente lo preferisce.

2.2) PREVENTIVO PER LA RETE FOGNARIA - Avvisi di Servizio di tipo ZF

ALLACCIAMENTO - RIFACIMENTO ALLACCIAMENTO

A) DISPOSIZIONI GENERALI

➤ 1. Scarichi Industriali

Per scarichi industriali si intendono quelli derivanti dal ciclo produttivo

Per le richieste di allacciamento alla fognatura nel caso di scarichi industriali, si procede con la seguente modalità:

1. nel caso di utenti che NON abbiano richiesto od ottenuto la prevista autorizzazione allo scarico (atto amministrativo da ottenere preventivamente alla richiesta di allacciamento alla fognatura), NON inseriamo nessuna richiesta e diamo loro, come riferimento, telefoni ed indirizzi del Settore Ambiente (fognatura/depurazione) perché si informino come ottenere tale autorizzazione, e, una volta ottenuta, richiamino il Call Center per l'inserimento della richiesta
2. nel caso di utenti con scarichi industriali che GIA' abbiano ottenuto l'autorizzazione allo scarico, gli estremi di tale autorizzazione -numero e data di rilascio, e l'Ente che ha provveduto ad emetterla (AATO, Comune)- andranno riportati tassativamente nelle note del preventivo.

Per il resto la pratica di allacciamento non presenta differenze con quelle per gli SCARICHI CIVILI E ASSIMILATI la cui procedura è indicata qui di seguito:

➤ 2. Scarichi Civili e Assimilati

Per scarichi civili e assimilati si intendono gli scarichi provenienti da bagni, lavandini, docce (quindi assimilabili a quelli di una civile abitazione anche nel caso in cui l'immobile interessato sia destinato ad uso diverso da quello abitativo)

L'operatore del Call Center che accoglie la richiesta telefonica dovrà :

- 1) Verificare se i dati del titolare della richiesta sono già inseriti a sistema.

In caso negativo dovrà inserire i dati del richiedente.

- persone fisiche: nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, recapito postale e telefonico e documento di identità in corso di validità
 - persone giuridiche, associazioni, condomini: ragione sociale, partita iva e/o codice fiscale, recapito postale o telefonico, nome cognome e codice fiscale del legale rappresentante.
 - Enti Pubblici: denominazione, partita iva e/o codice fiscale, recapito postale e telefonico, nome e cognome del responsabile del procedimento.
- 2) Nel caso di creazione di una nuova anagrafica cliente l'operatore dovrà creare un conto contrattuale specifico per fatture di ragioneria (conto contrattuale di tipo 02 per fatture SD).
Questa operazione deve essere effettuata anche nel caso in cui i dati dell'utente siano già inseriti a sistema, ma all'anagrafica non sia già collegato un conto contrattuale di tipo 02
 - 3) Creare un Avviso di Servizio di tipo ZF (fognatura)
 - 4) Indicare il tipo di lavoro richiesto
 - 5) Inserire l'indirizzo cui inviare la bolletta contenente le spese relative alla richiesta
 - 6) Inserire Indirizzo dove andrà eseguito il lavoro (Oggetto di Allacciamento)

NOTA BENE:

da questo punto in avanti, per l'allacciamento alla fognatura si applicano due procedure distinte:

- la prima si applica quando viene richiesto che l'allacciamento sia eseguito da Publiacqua
- la seconda si applica quando l'utente dichiara di voler eseguire in proprio l'allacciamento

B) LAVORI A CARICO DI PUBLIACQUA

L'operatore:

- informa l'utente succintamente sulla documentazione necessaria da allegare alla domanda e su indirizzi ed orari dell'Ufficio Tecnico competente di zona
- informa l'utente che dovrà spedire per posta la documentazione a: Publiacqua Spa - Via Villamagna 90/c – 50126 FIRENZE - Ufficio Protocollo (se lo desidera per RACCOMANDATA)
- invia per posta o per fax
- la lettera di informativa generale con allegato l'elenco delle zone tecniche
- il modulo per la presentazione della domanda
- il modello E1
- consiglia l'utente di contattare l'Ufficio Tecnico di Zona prima di inviare la documentazione al protocollo (per verificare con i tecnici se la documentazione è completa)
- informa l'utente che, dopo la ricezione della richiesta da parte del protocollo, verrà contattato dal tecnico responsabile della pratica per fissare il sopralluogo

C) LAVORI A CARICO DELL'UTENTE

NOTA BENE:

PRIMA DI PROCEDERE E' NECESSARIO CHIARIRE CON L'UTENTE SE TRATTASI DI ALLACCIAMENTI SINGOLI ALLA FOGNATURA O DI ESTENSIONE RETE PER URBANIZZAZIONE PRIMARIA (DI SOLITO RICHIESTE DA DITTE COSTRUTTRICI).

- SE SI TRATTA DI **ESTENSIONI DELLA RETE FOGNARIA A SEGUITO DI OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA CONCORDATA CON L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE** ALL'UTENTE VA COMUNICATO CHE DEVE RICHIEDERE IL "VISTO" DI PUBLIACQUA SUI GRAFICI RELATIVI ALLE OPERE DI CUI SOPRA (CHE DOVRANNO ESSERE CONFORMI AL DISCIPLINARE TECNICO DI PUBLIACQUA), FACENDONE RICHIESTA SCRITTA INDIRIZZATA ALL'UFFICIO PROTOCOLLO DI PUBLIACQUA - VIA VILLAMAGNA 90/C- 50126 FIRENZE // SERVIZIO FOGNATURA ZONA TECNICA DI
- UNA VOLTA CHIARITO CHE **NON SI TRATTA DI OPERE DI URBANIZZAZIONE PRIMARIA**, PROCEDERE COME DI SEGUITO INDICATO.

L'operatore:

- scrive nelle note dell'avviso di servizio che l'utente vuole eseguire in proprio i lavori di allacciamento
- informa l'utente succintamente sulla documentazione necessaria da allegare alla domanda e su indirizzi ed orari dell'Ufficio Tecnico competente
- informa l'utente che dovrà spedire per posta la documentazione a:
Publiacqua Spa - v. Villamagna 90/c - 50126 FIRENZE - Ufficio Protocollo (se lo desidera anche per RACCOMANDATA).
- lo informa sul pagamento delle spese di istruttoria (25,00 euro + Iva 20%= euro 30,00) e sul versamento del deposito cauzionale (250,00 euro) + 1.29 di bollo per un totale di 281,29 euro.
- invia per posta o per fax:
 - la lettera di informativa generale con allegato l'elenco delle zone tecniche
 - il modulo per la presentazione della domanda
 - il modello E1 (legge 47/85)
 - il bollettino per il pagamento delle spese (istruttoria + deposito cauzionale) già compilato con il totale di Euro 281,29 e indicando nella causale del versamento il numero dell'avviso di servizio
- consiglia l'utente di contattare l'Ufficio Tecnico di Zona (di cui forniremo il numero telefonico della Segreteria) prima di inviare la documentazione al protocollo
- informa l'utente che, successivamente alla ricezione della domanda e all'esame della stessa, sarà contattato dall'Ufficio Tecnico competente per il rilascio del nulla-osta o per la comunicazione di eventuali osservazioni. In caso di esito positivo l'utente dovrà dimostrare al momento del rilascio del nulla-osta, l'avvenuto pagamento delle spese di cui sopra e consegnare una marca da bollo del valore di 11 euro.
- informa l'utente che, deve comunicare all'Ufficio Tecnico la data di inizio e di fine dei lavori. Informa inoltre l'utente che la restituzione del deposito cauzionale avverrà dopo il sopralluogo di verifica della corretta esecuzione dei lavori, da parte dell'Ufficio Tecnico competente di Publiacqua.

Capitolo 3

STIPULAZIONE DEI CONTRATTI **PER NUOVE FORNITURE**

3.1 DISPOSIZIONI GENERALI

1. A fronte della richiesta di una posa contatore su un allacciamento mai usato in precedenza, l'operatore deve anzitutto individuare a sistema la richiesta di preventivo (Avviso di Servizio) oppure le anagrafiche tecniche costruite sulla base dei dati dei preventivi presenti sul vecchio sistema informatico, utilizzando i criteri standard di ricerca (numero avviso, nome richiedente, indirizzo, numero preventivo del vecchio sistema informatico).

In caso di mancata individuazione, nell'ipotesi in cui l'interlocutore affermi che l'allacciamento può essere stato realizzato anche prima del 2005, occorre fare una verifica in visualizzazione in ambiente CICS.
2. Nell'ipotesi in cui non si riesca ad individuare l'avviso o il preventivo CICS o le anagrafiche collegate e l'interlocutore da un lato affermi che l'allacciamento esiste, dall'altro non sia in grado di fornire né di reperire ulteriori elementi in grado di individuarlo, occorre inserire a seconda delle zone tecniche (vedi tabella specifica in rete) o una richiesta di preventivo con appuntamento da assegnare al preventivista incaricato di quella area territoriale, oppure un ordine di lavoro di tipo VSIM, con o senza appuntamento a seconda dell'opportunità, che sarà preso in carico dalla zona tecnica.
3. Prima di inserire la richiesta occorre verificare che l'allacciamento sia stato realizzato. Nel caso in cui l'allacciamento non sia stato realizzato occorre verificare se esistano motivi particolari di sospensione ed eventualmente comunicarli all'utente. Ove necessario può essere inoltrato un sollecito alla zona tecnica mediante l'inserimento di un "movimento" sull'ODL di allacciamento.

4. Prima di inserire la richiesta occorre verificare se è stato pagato l'importo dell'allacciamento.
5. Individuato l'impianto (o costruito, a seconda dei casi) occorre verificare la congruità dei dati presenti con la tipologia di fornitura richiesta dall'utente.

In particolar modo occorre verificare le voci che comportano una diversa applicazione del deposito cauzionale (impegno, se presente, categoria tariffaria e la tipologia delle varie unità condominiali).

Le modifiche eventualmente necessarie sull'impianto, che abbiano una influenza nella determinazione del Deposito Cauzionale, devono essere inserite prima dell'inizio del MOVE IN vero e proprio.

In caso di differenze che implicino una diversa destinazione d'uso dell'immobile, rispetto a quanto previsto dall'Avviso di Servizio, l'operatore dovrà far allegare al contratto anche l'autocertificazione come da Legge 47/85, facendo riferimento alla modulistica e alle informazioni presenti sul disco della rete telematica aziendale.

Questo anche nel caso in cui l'Avviso di Servizio preveda una fornitura per più unità condominiali riferita ad un unico contatore e il richiedente ne dichiari un numero superiore a quello riportato sull'Avviso.

6. Occorre verificare se il cliente è già presente in banca dati, in particolar modo utilizzando la funzione di ricerca per nominativo.

In caso positivo si utilizzerà la transazione move-in con BP noto, dopo aver selezionato il BP ed aver controllato al correttezza dei dati, con particolare riferimento all'indirizzo principale, soprattutto per i partner di tipo 2 e 3 (per i quali deve essere di norma la sede legale), ai recapiti telefonici, postali e di posta elettronica, e dopo aver inserito gli eventuali dati mancanti.

7. Nel caso di cliente non presente a sistema si utilizzerà la transazione move-in con BP sconosciuto.

L'operatore dovrà inserire i dati del richiedente:

- persone fisiche: nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, recapito postale e telefonico, indirizzo e-mail e documento di identità in corso di validità.

- persone giuridiche, associazioni, condomini: ragione sociale, partita iva e/o codice fiscale, recapito postale e telefonico, indirizzo e-mail, nome cognome e codice fiscale del legale rappresentante.
- Enti Pubblici: denominazione, partita iva e/o codice fiscale, recapito postale e telefonico, indirizzo e-mail, nome e cognome del responsabile del procedimento.

8. La data di attivazione sarà di norma quella del giorno di inserimento.
9. Si deve creare un conto contrattuale specifico per ogni nuova fornitura.
10. Entrati nella procedura di attivazione si deve verificare l'indirizzo di spedizione delle bollette, che è quello selezionato sul conto contrattuale, ed eventualmente, se necessario, crearne uno nuovo, utilizzando la funzione presente in "riepilogo indirizzi" all'interno dell'anagrafica BP.
11. Una volta entrati nella cartella dei contratti si deve verificare la correttezza del Deposito Cauzionale calcolato dal sistema e si devono inserire i seguenti dati:
 - nella prima pagina: il gruppo statistiche contrattuali 53
 - nella seconda pagina: il blocco di tipo 06
 - nella terza pagina: le note, utilizzando lo spazio negli appunti, dove andranno obbligatoriamente indicati gli eventuali moduli che dovranno rientrare contestualmente al contratto, e il nominativo di chi è autorizzato a firmare, in caso di Ditte, Enti o Associazioni.

Nel caso di moduli spediti dall'operatore all'utente, si scriverà "ritirare modello....".

Nel caso in cui sia impossibile inviare i moduli in tempo prima dell'appuntamento, in quanto l'utente è sprovvisto di fax e posta elettronica e la data dell' appuntamento non consenta la spedizione per posta, l'operatore dovrà scrivere "allegare modello..." avendo cura di spiegare all'interlocutore che dovrà essere obbligatoriamente presente la persona che ha facoltà di firmare il contratto e, nei casi ove necessario, anche le altre persone diverse che devono firmare deleghe o moduli di autocertificazione.

12. Per quanto riguarda la tipologia dei moduli di autocertificazione da allegare al contratto, occorre vedere la scheda informativa presente in rete.
13. Scritte le note, occorre verificare la correttezza degli addebiti contrattuali, visualizzando le "info" dell'impianto, verificando la presenza dei bolli e la precisa indicazione delle spese di posa in funzione del calibro contatore previsto
14. Deve essere proposta l'assicurazione per le perdite occulte ed, in caso di assenso, valorizzata sulle "info" dell'impianto, scegliendone la tipologia in funzione della tariffa applicata.
15. Dopo aver salvato il move-in il sistema propone l'ODL .

Deve essere compilato in primo luogo il campo del tipo attività.

Nelle note devono essere obbligatoriamente indicato il calibro contatore ed il riferimento all'avviso/preventivo. Inoltre può essere scritto un eventuale altro numero di telefono (diverso da quello indicato come principale dell'anagrafica BP) ed eventuali informazioni accessorie per l'appuntamento.

Si deve poi cercare nell'agenda-notes per appuntamenti contatori, indicata dal sistema, la disponibilità di appuntamento più vicina e proporla all'utente.

Questa data e fascia oraria deve essere sempre inserita nell'ODL nel campo: "data proposta azienda".

Nel caso in cui l'interlocutore non accetti la data proposta dall'azienda, dovrà essere concordato un appuntamento successivo, tenendo sempre conto delle disponibilità presenti in agenda.

Quando si verifica questa circostanza, oltre al campo "data proposta azienda" di cui al capoverso precedente, deve essere compilato anche il campo "appuntamento personalizzato".

In questo caso gli standard di qualità, relativi ai tempi di esecuzione, previsti dalla carta dei servizi saranno misurati a partire dalla data dell'appuntamento personalizzato.

Anche nel caso in cui occorra spedire necessariamente dei modelli di autocertificazione o il modello per la delega (in quanto non compilabili al momento dell'appuntamento, e il cliente non sia provvisto di fax , posta elettronica o accesso a Internet, né possa recarsi a ritirarli presso i nostri uffici in tempi utili) ed occorra spostare in avanti nel tempo l'appuntamento per consentire il ricevimento della documentazione via posta, l'appuntamento sarà di tipo personalizzato.

Questa circostanza deve essere specificata nelle note dell'ODL mediante la dicitura: "appuntamento personalizzato causa tempi spedizione allegati".

16. Di norma non si prende appuntamento per il giorno immediatamente successivo a quello del contatto telefonico.

Nell'ipotesi in cui esista la disponibilità in Agenda di un appuntamento per il giorno lavorativo immediatamente successivo e motivi di urgenza, oppure l'eccessiva distanza temporale del successivo appuntamento disponibile, lo consiglio, può essere concordato appuntamento per il giorno immediatamente successivo.

Ma in questo caso è tassativamente obbligatorio avvertire telefonicamente la zona tecnica competente, che deve autorizzare verbalmente l'inserimento dell'appuntamento.

Nel caso in cui la programmazione del lavoro non consenta alla zona tecnica di aggiungere l'intervento su appuntamento a quelli già previsti per il giorno successivo, occorre richiamare immediatamente l'utente ed informarlo sui termini del nuovo appuntamento.

17. È consigliato indicare nelle note dell'ODL anche il consumo annuo previsto dall'interlocutore, tenendo conto della tipologia d'uso e, per gli usi domestici, del numero di persone componenti il nucleo familiare.
18. Una volta compilato l'ODL si deve indicare in Agenda, nella descrizione breve dell'appuntamento disponibile utilizzato:
 - numero dell'ODL
 - tipo d'intervento (in questo caso "posa cont.")
 - nome dell'intestatario
 - indirizzo di intervento
 - recapito telefonico

19. L'operatore provvede quindi a stampare il contratto presso la zona tecnica competente, utilizzando la specifica stampante di rete configurata a sistema.

3.2 DISPOSIZIONI PARTICOLARI: POSA CONTATORE CONSEQUENTE AD ALLACCIAMENTO SUPPLEMENTARE

Se la richiesta di posa contatore è conseguente ad una richiesta di allacciamento supplementare, in deroga a quanto previsto dal punto 3 del precedente paragrafo, si deve procedere all'inserimento della richiesta stessa, anche se l'allacciamento non è ancora stato eseguito, soltanto però in riferimento alle zone tecniche che prevedano questo servizio, che sono elencate nell'apposita scheda informativa presente in rete.

In questo caso, ferme restando le disposizioni generali relative all'inserimento dei dati contrattuali e dell'ODL, elencate nel precedente paragrafo, si devono osservare le seguenti indicazioni:

1. Innanzitutto si deve verificare che nelle note dell'Avviso di Servizio relativo alla richiesta, il preventivista abbia inserito la dicitura "immediatamente eseguibile".
Nei casi in cui questa dicitura non è presente, a meno di ulteriori specifiche informazioni, si deve attendere come di prassi l'esecuzione dell'allacciamento, in quanto in taluni casi, anche allacciamenti supplementari richiedono scavi, oppure permessi, oppure presentano complessità di esecuzione; tutti elementi questi che non consentono di applicare la procedura presente.
2. In secondo luogo si deve verificare se gli eventuali motivi di sospensione del lavoro siano caduti, in particolar modo, quando previsto, se l'utente abbia realizzato il vano contatore o eventuali altri lavori a suo carico. In questo caso si deve inserire la data di fine sospensione e si deve inserire il relativo "movimento" sull'ODL per l'esecuzione del supplementare collegato all'Avviso di Servizio.
3. Si deve poi verificare nell'Agenda Lavori Notes della zona tecnica di competenza, la disponibilità di un appuntamento per l'esecuzione del preventivo e comunicarlo all'utente, insieme a tutte le informazioni occorrenti perché al momento dell'appuntamento possa essere sottoscritto anche il contratto (vedi la procedura descritta al paragrafo precedente). Se, in ipotesi, la data dell'appuntamento fosse successiva ai termini

previsti dalla Carta del Servizio (20 giorni lavorativi), occorre avvisare mediante e-mail la zona tecnica di questa circostanza.

4. Si inserisce un movimento sull'ODL per l'esecuzione del supplementare collegato all'Avviso di Servizio, in cui si indicano i termini dell'appuntamento.
5. Si procede successivamente all'inserimento del contratto e dell'ODL per posa contatore, rispettando le indicazioni della procedura indicata nel paragrafo precedente, con l'unica importante differenza che l'appuntamento inserito nell'ODL per posa contatore sarà sempre di tipo "personalizzato". Più precisamente si indicherà come data azienda il giorno precedente a quello selezionato in Agenda Lavori della zona tecnica competente per l'esecuzione dell'allacciamento supplementare, e il giorno dell'appuntamento stesso come data dell'appuntamento personalizzato.
6. Infine si ritorna nella descrizione breve dell'appuntamento selezionato nell'Agenda Lavori della zona tecnica competente e si indicano nell'ordine il numero dell'Avviso di Servizio, il codice utente del nuovo contratto, il numero dell'ODL per posa contatore e le operazioni da eseguire ("esecuz. Supplementare-firma contratto- posa contatore").

NOTA BENE: nel caso in cui il cliente chieda soltanto l'esecuzione dell'allacciamento supplementare, rinviando ad un successivo momento la stipula del contratto di fornitura, si può comunque procedere rispettando la procedura sopra descritta, naturalmente omettendo le parti relative all'inserimento dei dati contrattuali e dell'ODL per posa contatore.

Disposizioni Particolari

L'operatore dovrà informare che è necessario produrre documentazione integrativa, con le modalità come da scheda informativa sul disco di rete, nei seguenti casi particolari:

- a) intestatario extra-comunitario: permesso di soggiorno o ricevuta della richiesta del rinnovo dello stesso;
- b) condomini con amministratore: verbale di nomina o riconferma per l'anno in corso;
- c) condomini senza amministratore: delega di tutti i condomini

- d) assegnatari di alloggi di proprietà di Enti Pubblici (Comune, Case Spa...): verbale di assegnazione dell'alloggio
- e) per i comuni del bacino del Chianti, data la specifica articolazione del sistema tariffario occorre anche, per l'applicazione della tariffa per usi domestici residenti, l'autocertificazione della residenza o la dichiarazione di richiesta della residenza, da integrare entro 120 giorni con la predetta autocertificazione.
- f) solo per i comuni ex-fiorentinagas la tipologia di conto contrattuale da utilizzare in relazione a contratti di fornitura è: "03-conto contr. Per comuni ex-fiorentinagas".
- g) In caso di contratto intestato a un Comune deve essere inserito sull'impianto la specifica unità di lettura prevista per quel comune, che si può trovare nell'apposita scheda informativa presente nella rete aziendale.
- h) Nel caso di contratti per i quali le bollette sono spedite a ditte recapitiste appartenenti all'associazione ADECA, occorre variare sul conto contrattuale, la scadenza delle bollette, sostituendo quella ordinaria a 30 giorni, con quella a 45 giorni. Inoltre occorre comunicare all'Ufficio Letture gli estremi del contratto, in modo tale che possa essere inserita sull'impianto la corretta unità di lettura. Per l'elenco e gli indirizzi delle ditte associate all'ADECA vedi l'apposita scheda informativa, disponibile nella rete aziendale.

Capitolo 4

VOLTURE E SUBENTRI

4.1 VOLTURA SU UTENZA ATTIVA

A) PREMESSA

Si ha voltura quando un nuovo soggetto chiede di subentrare su un contratto attivo (intestato ad altro utente), senza che il servizio idrico sia interrotto. Si ha voltura anche quando vi sia richiesta, da parte dello stesso intestarlo, di una variazione tariffaria.

- 1) L'operatore dovrà innanzitutto verificare che vi sia corrispondenza tra i dati riportati sul sistema informatica aziendale e i dati che l'utente subentrante fornisce, al fine di individuare correttamente l'utenza oggetto della voltura:
 - Precedente intestazione della utenza;
 - Indirizzo di erogazione
 - Codice cliente della precedente utenza
 - Matricola del contatore

- 2) L'estratto conto deve presentare una situazione di regolarità nei pagamenti. Sono ammessi i seguenti casi:
 - a. Massimo due bollette scadute e importo complessivo non superiore a 250 euro
 - b. Importo scoperto, incluse eventuali bollette non scadute oltre a due scadute, comunque non superiore a 250 euro.
 - c. Qualunque scoperto purché il Deposito Cauzionale- detratti gli ultimi consumi e la quota fissa eventualmente ancora da fatturare - copra l'importo delle bollette non pagate, o comunque determini il rientro in uno dei due casi precedenti.

- 3) Se la situazione contabile non rientra in uno dei casi indicati al punto precedente, l'operatore dovrà domandare al richiedente da quanto tempo occupa l'immobile.

Nell'ipotesi in cui questo sia successivo alla data di lettura finale presente nella bolletta più recente, inviterà l'utente a spedire al retrosportello interno del Call Center, per fax o posta, copia dell'atto che gli dà disponibilità dell'immobile per il quale richiede la voltura del contatore (atto di locazione, atto di acquisto, etc. etc.) unitamente ad un recapito telefonico utilizzabile in orario di ufficio ed a tutti i dati occorrenti per l'inserimento del contratto e, in caso di aziende, copia del certificato camerale informandolo che sarà ricontattato da Publiacqua per la definizione della pratica.

In alternativa il richiedente può rivolgersi direttamente ad uno degli sportelli al pubblico di Publiacqua sempre portando con sé copia dell'atto che gli dà disponibilità dell'immobile e, in caso di aziende, di copia del certificato camerale.

L'operatore dovrà inserire un contatto cliente sul vecchio intestatario, in cui motiva il rifiuto della riapertura e indica succintamente quanto suggerito al cliente (ad esempio: "invitato a spedire fax con atto e dati o a rivolgersi all'ufficio al pubblico di...").

Se invece l'occupazione dell'immobile da parte del richiedente è antecedente alla data dell'ultima lettura fatturata, l'operatore inviterà univocamente il richiedente a rivolgersi presso uno sportello al pubblico per la definizione della pratica, fornito della documentazione di cui sopra, informandolo che a norma di regolamento è responsabile del pagamento dei consumi da lui effettuati. Anche in questo caso deve essere inserito un contatto o una nota sull'impianto SAP, così come nella situazione precedente.

- 4) Deve esservi congruenza tra la lettura fornita telefonicamente dall'utente e l'ultima lettura effettiva riportata sul sistema informatico aziendale (per questa verifica si deve fare riferimento alla scheda informativa presente sulla rete aziendale).

In caso di non congruenza occorre chiedere all'interlocutore se ha verificato con attenzione matricola e lettura del contatore ed eventualmente invitarlo a provvedere e richiamare.

In questa circostanza l'operatore inserirà un contatto cliente, per la cui tipologia occorre fare riferimento alla scheda informativa presente in rete,

in cui indicherà la lettura non congrua fornita dall'interlocutore e, brevemente, le indicazioni fornitegli.

Se l'interlocutore dichiara di non essere in grado di fare la verifica richiesta, perché il contatore è difficilmente leggibile, oppure perché ubicato in un pozzetto di difficile accesso, l'operatore predisporrà un ODL di tipo VLFO, ove necessario o richiesto, su appuntamento.

Predisposto l'ODL l'operatore inserirà un contatto-cliente, in cui indicherà il numero e il motivo dell'ODL e la lettura non congrua fornita dall'interlocutore. Inviterà infine l'interlocutore a richiamare successivamente all'esecuzione dell'ODL. Al momento della nuova telefonata, l'operatore che la riceverà, potrà quindi utilizzare le informazioni presenti nel contatto-cliente e nell'ODL, per poter procedere.

- 5) Se successivamente alla verifica, oppure nel caso in cui l'interlocutore dichiara di aver controllato con attenzione lettura e matricola del contatore, la lettura si riveli non congrua si danno due possibilità fondamentali:
 - a) la lettura è molto più elevata di quella prevista. In questo caso, prima di procedere, l'operatore dovrà accertare la causa dei consumi elevati, eventualmente attivando le procedure previste in caso di perdita (vedi scheda informativa presente sulla rete aziendale) o di richiesta di prova taratura (vedi capitolo 8 del presente manuale).
 - b) la lettura è inferiore a lettura effettiva precedente già fatturata. In questo caso occorre prendere tutti i dati necessari per la voltura e comunicarli al Responsabile del proprio gruppo di lavoro, che, a sua volta li comunicherà al Responsabile del retroportello interno di Publiacqua del Call center. Deve essere inserito un contatto cliente, per la cui tipologia occorre fare riferimento alla scheda informativa presente in rete aziendale, nella quale l'operatore descrive in breve quanto fatto.

B) INFORMAZIONI SULLA DISDETTA E SULLE CONDIZIONI DEL SUBENTRO

Verificati i dati di cui sopra, l'operatore potrà procedere con la voltura, informandosi se l'utente disdettante è :

- ❖ **FACILMENTE REPERIBILE:** in questo caso l'operatore informerà l'utente subentrante della necessità di far compilare e firmare al disdettante il modello denominato D2 (Disdetta intestatario), corredandolo di fotocopia di documento di identità.
 - Nel caso di utente deceduto, ma di cui vi sia **erede facilmente reperibile**, il modello da compilare è denominato D1
 - Il modello D2 o D1 dovrà essere compilato, a cura dell'operatore con i seguenti dati:
 - Nome e cognome del firmatario del modello;
 - Recapito telefonico;
 - Intestario dell'utenza (per il modello D1)
 - Codice utente;
 - Lettura del contatore
 - Indirizzo di esazione
 - n. di impianto
 - L'operatore darà indicazioni precise al richiedente sulle modalità di compilazione degli altri dati richiesti.
 - L'operatore informerà il richiedente dell'obbligo di allegare fotocopia del documento di identità al modello D2 o D1, ai sensi dell'art. 38, DPR 445/2000. In caso contrario il modello D2 o D1 non sarà ritenuto valido e non si procederà con la pratica di voltura.

- ❖ **IRREPERIBILE O DIFFICILMENTE REPERIBILE O DECEDUTO:** in questo caso l'operatore dovrà chiedere all'utente a quale titolo legale occupa l'immobile. I casi più comuni che potranno verificarsi sono i seguenti:
 1. **PER ATTO DI ACQUISTO** - l'utente subentrante dovrà essere informato della necessità di compilare e firmare il modello denominato D4 (mod. Voltura), su cui dovrà indicare tutti gli estremi dell'atto di compravendita nonché la lettura del contatore. In sostituzione potrà fornire copia fotostatica dell'atto di compravendita stesso, regolarmente registrato a termini di Legge.
 2. **PER ATTO DI AFFITTO** l'utente subentrante dovrà essere informato della necessità di far firmare al proprietario dell'immobile, il modello denominato D3 (disdetta proprietario immobile). Compilando tale modello il proprietario dichiara che l'utente precedente si è reso irreperibile e che il nuovo soggetto subentra a pieno titolo nella

disponibilità dell'immobile. A tale modello dovrà allegare fotocopia di un documento di identità

- Il modello D3 dovrà essere compilato, a cura dell'operatore con i seguenti dati:
 - Nome e cognome del firmatario del modello;
 - Recapito telefonico;
 - Codice utente;
 - Lettura del contatore
 - Indirizzo di esazione
 - n. di impianto

- L'operatore darà indicazioni precise al richiedente sulle modalità di compilazione degli altri dati richiesti.

- L'operatore informerà il richiedente dell'obbligo di allegare fotocopia del documento di identità al modello D3, ai sensi dell'art. 38, DPR 445/2000. In caso contrario il modello D3 non sarà ritenuto valido e non si procederà con la pratica di voltura.

In sostituzione di tale modello D3 l'utente subentrante potrà produrre copia fotostatica del contratto di affitto regolarmente registrato a termini di Legge.

3. PER ATTO DI ASSEGNAZIONE DA PARTE DI ENTE PUBBLICO O ASSIMILATO (Comune, Ater, Case spa, etc.) - l'utente subentrante dovrà fornire copia fotostatica dell'atto di assegnazione con cui l'Ente preposto gli ha concesso l'immobile. Non occorre che l'Ente assegnatario compili il modello D2.

4. PER ATTO DI DONAZIONE – EREDITA' –TRASFERIMENTO DEL TRIBUNALE – SOCIO DI COOPERATIVA - l'utente subentrante dovrà produrre copia fotostatica dell'atto con cui è entrato in possesso dell'immobile, regolarmente registrato a termini di Legge.

IN TUTTI QUESTI CASI ALL'UTENTE SUBENTRANTE DOVRA' ESSERE SPECIFICATO CHE LA LETTURA FINALE (SULLA BASE DELLA QUALE VERRA' EMESSA LA BOLLETTA A SALDO A NOME DEL PRECEDENTE INTESTATARIO), SARA' ANCHE QUELLA DA CUI INIZIERA' IL RAPPORTO DI FORNITURA CON PUBLIACQUA S.P.A.

LA DATA DI VOLTURA SARA' IL GIORNO SUCCESSIVO A QUELLO IN CUI L'UTENTE SUBENTRANTE HA TELEFONATO AL NUMERO VERDE DI PUBBLICACQUA E SONO STATI INSERITI E RECEPITI I DATI A SISTEMA. IN CASI PARTICOLARI, COMPROVATI DA ATTO DI ACQUISTO E/O AFFITTO REGOLARMENTE REGISTRATI , E/O DI ASSEGNAZIONE DA PARTE DI ENTE ASSEGNATARIO, LA DATA DI VOLTURA POTRÀ ESSERE QUELLA DELL'ATTO STESSO E NON OLTRE. IN QUESTI CASI L'OPERATORE DOVRA' CHIEDERE AUTORIZZAZIONE AL RESPONSABILE, PRIMA DI PROCEDERE.

PER I CASI NON SPECIFICATI L'OPERATORE DOVRA SOTTOPORRE LA PRATICA AL RESPONSABILE PRIMA DI PROCEDERE

C) VOLTURA

L'operatore, definiti i punti di cui sopra, procederà nella voltura:

- 1) In primo verrà inserito sul contratto oggetto di disdetta il blocco per la fatturazione di tipo 09 – Disdetta per voltura.
- 2) Occorre verificare sull'impianto interessato la congruità dei dati presenti con la tipologia di fornitura richiesta dall'utente. In particolar modo occorre verificare la correttezza della categoria tariffaria presente sull'impianto ed i dati relativi ad unità condominiali ed impegno, se presenti.

Le modifiche eventualmente necessarie sull'impianto, che abbiano una influenza nella determinazione del Deposito Cauzionale, devono essere inserite prima dell'inizio della voltura vera e propria.

In caso di differenze che implichino la modifica in aumento del numero delle unità condominiali o una diversa destinazione d'uso dell'immobile l'operatore dovrà far allegare al contratto anche l'autocertificazione come da Legge 47/85, facendo riferimento alla modulistica e alle informazioni presenti sul disco della rete telematica aziendale.

- 3) Successivamente, utilizzando l'apposita funzione presente nella transazione CIC0, comincerà ad inserire la voltura: nella maschera iniziale verificherà la data di cessazione e di attivazione e, solo ove necessario, nei casi autorizzatili le modificherà. Inserirà nella cartella di cessazione il numero del BP disdettante e del conto contrattuale oggetto di disdetta. Inserirà nella cartella di Attivazione il tipo di conto contrattuale occorrente, e il numero del BP subentrante, se esistente a sistema. Se il BP

subentrante non esiste a sistema si deve invece inserire la tipologia di BP occorrente.

- 4) Entrato nel documento di cessazione, l'operatore inserisce il nuovo indirizzo di recapito e il nuovo numero di telefono nell'anagrafica BP del disdettante, nonché l'eventuale indirizzo di posta elettronica. Seleziona il nuovo indirizzo di esazione nell'anagrafica conto contrattuale. Scrive nelle note del documento di cessazione chi è l'interlocutore telefonico che ha inoltrato la richiesta. Specifica quale modulo di disdetta sarà allegato al contratto.
- 5) Nella cartella lettura del documento di cessazione inserisce la lettura di voltura. Nel caso in cui il sistema non consideri plausibile la lettura, poiché questa è stata verificata secondo quanto previsto ai punti 4 e 5 della parte A di questa procedura, l'operatore deve rilasciarla.
- 6) Si salva il MOVE-OUT e si accede al documento di attivazione (MOVE-IN).
- 7) Per ogni fornitura si deve creare un conto contrattuale specifico. Perciò alla domanda posta dal sistema se utilizzare un conto contrattuale, si risponderà: no. Solo nel caso di variazione di tariffa in cui però il BP intestatario della fornitura non muta si deve utilizzare il solito conto contrattuale del contratto cessato.
- 8) In caso di BP subentrante già inserito a sistema l'operatore controllerà la correttezza dei dati, con particolare riferimento all'indirizzo principale, soprattutto per i partner di tipo 2 e 3 (per i quali deve essere di norma la sede legale), ai recapiti telefonici, postali e di posta elettronica, e inserirà gli eventuali dati mancanti.
- 9) Nel caso di subentrante non presente a sistema l'operatore dovrà inserire i suoi dati nell'anagrafica BP
 - persone fisiche: nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, recapito postale e telefonico, recapito e-mail e documento di identità in corso di validità
 - persone giuridiche, associazioni, condomini: ragione sociale, partita iva e/o codice fiscale, recapito postale e telefonico, recapito e-mail, nome cognome e codice fiscale del legale rappresentante e numero di
 - Enti Pubblici: denominazione, partita iva e/o codice fiscale, recapito postale e telefonico, recapito e-mail, nome e cognome del responsabile del procedimento.

- 10) Si deve verificare l'indirizzo di spedizione delle bollette, che è quello selezionato sul conto contrattuale, ed eventualmente, se necessario, crearne uno nuovo, utilizzando la funzione presente in "riepilogo indirizzi" all'interno dell'anagrafica BP.
- 11) Entrati nell'anagrafica contratto si deve verificare la correttezza del calcolo del Deposito Cauzionale. Successivamente nel campo del gruppo statistiche contrattuali si deve inserire il valore 50 (52 nel caso di variazione di tariffa senza che cambi il BP). Nella seconda cartella del contratto si deve inserire il blocco della fatturazione di tipo 08. Nella terza pagina, nel campo delle note andranno obbligatoriamente indicati gli eventuali moduli che dovranno rientrare contestualmente al contratto, e il nominativo di chi è autorizzato a firmare, in caso di Ditte, Enti o Associazioni.
- 12) Per quanto riguarda i moduli di autocertificazione da allegare al contratto vedi la scheda informativa presente in rete.
- 13) Scritte le note occorre verificare la correttezza degli addebiti contrattuali, visualizzando le info dell'impianto, verificando la presenza dei bolli e la valorizzazione corretta delle spese di voltura.
- 14) Deve essere proposta l'assicurazione per le perdite occulte ed, in caso di assenso, valorizzata sulle info dell'impianto, scegliendone la tipologia in funzione della tariffa applicata.
- 15) Nel caso in cui l'operazione effettuata riguardi una variazione di tariffa senza cambio dell'intestatario del contratto di fornitura, utilizzando quindi lo stesso conto contrattuale, e la modalità di pagamento valorizzata in precedenza fosse il RID, l'operatore deve comunicare al responsabile del gruppo di lavoro che deve essere stornato il deposito cauzionale generato contestualmente al nuovo contratto
- 16) Infine si provvede alla stampa del contratto. Nella stampa occorre tenere presente che l'indirizzo di spedizione della documentazione è di norma l'indirizzo BP che ha associato l'utilizzo postale. In mancanza di questo è l'indirizzo di esazione delle bollette, selezionato sul conto contrattuale.
- 17) L'operatore deve poi verificare i dati stampati, compilare secondo quanto scritto nella scheda informativa disponibile in rete gli allegati contrattuali, e preparare la busta per la spedizione. La spedizione di norma deve comunque avvenire entro il giorno lavorativo successivo a quello di inserimento dei dati.

D) INFORMAZIONI AGGIUNTIVE PER L'INTERLOCUTORE TELEFONICO

L'operatore, dopo aver inserito i dati e stampato il contratto, informerà l'utente che:

- 1) il contratto è stampato in duplice copia, di cui una deve essere trattenuta dall'utente stesso
- 2) il contratto deve essere firmato nei due punti indicati
- 3) i modelli di autocertificazione che vengono allegati sono obbligatori ai fini del buon esito della pratica; essi andranno compilati con tutti i dati richiesti e firmati nei punti indicati
- 4) dovrà essere allegata fotocopia del documento di identità dell'utente subentrante
- 5) dovrà essere allegata fotocopia del documento di identità dell'utente disdettante (o del proprietario dell'immobile) ove siano richiesti i modelli D2 o D4
- 6) il contratto verrà inviato per posta prioritaria
- 7) il contratto e gli allegati richiesti dovranno essere rispediti entro 10 giorni dal ricevimento a mezzo della busta che verrà allegata, già affrancata ed indirizzata;
- 8) nessuna modifica manuale dovrà essere apportata dall'utente sui contratti; qualsiasi modifica invaliderà il contratto, che dovrà essere ristampato e rispedito all'utente;
- 9) qualsiasi modifica l'utente richieda sul contratto (indirizzo di esazione, numero civico, dati anagrafici, etc), dovrà essere richiesta al numero verde. Una volta apportate le modifiche richieste, il contratto verrà ristampato e a rispedito all'utente per la firma.

E) DISPOSIZIONI PARTICOLARI: RICHIESTA RELATIVA AD UN CONTATORE CHE PERVIENE DA UTILIZZATORE NON INTESTATARIO DELLA FORNITURA CON INTESTATARIO DA TEMPO IRREPERIBILE

Può pervenire una richiesta (ad es. per applicazione procedura perdite occulte, richiesta prova taratura, verifica pressione, etc.) dall'utilizzatore di un contatore di cui:

- l'intestatario sia irreperibile da tempo
- l'utilizzatore non è l'intestatario del contratto di fornitura, perché ha ommesso di richiedere la voltura, nonostante da tempo egli sia subentrato nell'utilizzo del contatore stesso

In questo caso, prima di accettare la richiesta di cui sopra, occorre procedere alla voltura.

L'operatore dovrà preventivamente richiedere all'utilizzatore del contatore (può essere l'affittuario, il proprietario dell'immobile subentrato al precedente intestatario, l'amministratore del condominio, etc etc), una dichiarazione scritta, eventualmente tramite modello E5, in cui sottoscriva quanto segue:

- la data da cui è subentrato nell'utilizzo del contatore e a che titolo
- di assumersi l'onere di tutte le bollette emesse o da emettere a nome dell'intestatario irreperibile, a partire dalla data in cui è subentrato nell'utilizzo del contatore

Pertanto l'operatore dovrà:

- 1) informare il cliente di quanto sopra
- 2) appuntarsi tutti i dati necessari per l'effettuazione della voltura.
Nel caso in cui il richiedente non ne sia in possesso, sarà invitato a richiamare.
- 3) compilare il mod. E5, secondo quanto previsto in tale circostanza sulla scheda informativa presente sul disco di rete aziendale, e inviarlo al richiedente con la nota che deve rientrare alla sua attenzione

- 4) inserire un contatto cliente sul vecchio intestata, per la cui tipologia vedi la scheda informati rete az. In cui descrive brevemente quanto fatto.
- 5) al rientro del mod. E5 potrà inserire la voltura ed avviare la procedure richiesta dal nuovo intestatario della fornitura

Attenzione - questa disposizione particolare deve essere applicata anche nel caso di richiesta di voltura o subentro per separazione, nel caso in cui il vecchio intesta sia irreperibile da tempo, se la lettura di cessazione è insolitamente elevata, rispetto ai consumi storici e darà quindi luogo ad una bolletta di cessazione conseguentemente elevata.

Nota Bene - queste disposizioni vanno coordinate con quelle previste in caso di scoperti contabili. In realtà si riferiscono a situazioni di fatto facilmente distinguibili. In caso di dubbi occorre rivolgersi al Responsabile del gruppo di lavoro.

Disposizioni Particolari

L'operatore dovrà informare che è necessario produrre documentazione integrativa, con le modalità come da scheda informativa sul disco di rete, nei seguenti casi particolari:

- a) intestatario extra-comunitario: permesso di soggiorno o ricevuta della richiesta del rinnovo dello stesso;
- b) condomini con amministratore: verbale di nomina o riconferma per l'anno in corso;
- c) condomini senza amministratore: delega di tutti i condòmini
- d) assegnatari di alloggi di proprietà di Enti Pubblici (Comune, Case Spa...): verbale di assegnazione dell'alloggio
- e) ditte in situazione di fallimento: autorizzazione del Curatore Fallimentare
- f) per i comuni del bacino del Chianti, data la specifica articolazione del sistema tariffario occorre anche, per l'applicazione della tariffa per usi domestici residenti, l'autocertificazione della residenza o la dichiarazione di richiesta della residenza, da integrare entro 120 giorni con la predetta autocertificazione.

- g) solo per i comuni ex-fiorentinagas la tipologia di conto contrattuale da utilizzare in relazione a contratti di fornitura è: "03-conto contr. Per comuni ex-fiorentinagas".
- h) In caso di contratto intestato a un Comune deve essere inserito sull'impianto la specifica unità di lettura prevista per quel comune, che si può trovare nell'apposita scheda informativa presente nella rete aziendale.
- i) Nel caso di contratti per i quali le bollette sono spedite a ditte recapitiste appartenenti all'associazione ADECA, occorre variare sul conto contrattuale, la scadenza delle bollette, sostituendo quella ordinaria a 30 giorni, con quella a 45 giorni. Inoltre, nel caso in cui il contratto disdettato non prevedesse la spedizione delle bollette alla ditta ADECA scelta dal subentrante, occorre comunicare all'Ufficio Letture gli estremi del contratto, in modo tale che possa essere inserita sull'impianto la corretta unità di lettura. Per l'elenco e gli indirizzi delle ditte associate all'ADECA vedi l'apposita scheda informativa, disponibile nella rete aziendale.
- l) Nel caso in cui la voltura riguardi un contratto cessato ed un contratto nuovo per i quali le bollette sono spedite a ditte recapitiste appartenenti all'associazione ADECA, **la data di voltura dovrà essere quella media di lettura periodica.** Perciò l'amministratore di condominio o il delegato di condominio dovranno chiedere alla ditta la lettura presa nella data media. Per l'elenco e gli indirizzi delle ditte associate all'ADECA vedi l'apposita scheda informativa, disponibile nella rete aziendale.

4.2 SUBENTRI

Si parla di subentro (e NON di voltura) nei casi in cui la Legge consente la successione nel contratto di fornitura:

- quando il richiedente sia:
 - l'erede (coniuge, figlio, nipote,etc....) di utente deceduto intestatario del contratto di fornitura;
 - convivente con lo stesso al momento del decesso ;
- oppure quando il richiedente sia:
 - il coniuge legalmente separato,/divorziato di utente intestatario del contratto di fornitura;

- e sentenza di separazione/divorzio assegni al richiedente l'abitazione di cui alla fornitura idrica oggetto del subentro.

La procedura per il subentro è identica a quella descritta per la voltura, incluse le disposizioni particolari, ad esclusione dei seguenti punti:

- 1) la disdetta è sostituita dai modelli V3 (Mod. "Separazione") o il mod V4 (Mod. "Erede")
- 2) prima della spedizione l'operatore dovrà compilarli indicando:
 - Nome e cognome del firmatario del modello
 - Recapito telefonico
 - Intestatario del contratto
 - Codice utente;
 - Indirizzo di esazione
 - Lettura del contatore
 - n. di impianto
- 3) il gruppo statistiche contrattuali da valorizzare nella prima pagina dell'anagrafica contratto, di cui al punto 11 della parte C) della precedente procedura, è il 51
- 4) l'unica spesa contrattuale da valorizzare, di cui al punto 13 della precedente procedura è il bollo
 - comunicare al richiedente l'assunzione di tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario;
 - informare il richiedente che ad esso sarà inviata l'ultima bolletta intestata al precedente utente, con i consumi sino alla lettura comunicata al momento della telefonata e che sulla stessa bolletta sarà riaccreditato il deposito cauzionale;
 - informare il richiedente che, a seguito della variazione contrattuale, l'addebito sul conto corrente verrà automaticamente eliminato e che, pertanto, per ripristinare tale condizione, sarà necessario rinnovare la richiesta presso lo sportello bancario;
 - informare il richiedente che, a seguito di detta procedura, saranno addebitati, sulla bolletta di prima emissione intestata a suo nome, il deposito cauzionale e l'imposta di bollo in vigore;

Capitolo 5

STIPULAZIONE DEI CONTRATTI A SEGUITO DI RICHIESTA DI RIAPERTURA DI CONTATORE CHIUSO O REINSTALLAZIONE DI CONTATORE RIMOSSO.

5.1) RICHIESTA DI RIAPERTURA DI CONTATORE

1. A fronte di una richiesta di riapertura di contatore chiuso l'operatore deve anzitutto individuare in modo inequivocabile le anagrafiche interessate.

A questo scopo chiederà all'interlocutore il codice utenza riportato nel talloncino normalmente attaccato ai contatori chiusi; in mancanza di questo, chiederà il numero di matricola del contatore, oppure il nominativo del vecchio intestatario e l'indirizzo di erogazione.

2. Identificato con precisione il contatore da riattivare, innanzitutto l'operatore deve verificare la tipologia di chiusura e la eventuale presenza di bollette da pagare sull'utenza cessata. A questo proposito occorre osservare che la situazione contabile delle utenze cessate prima del passaggio a SAP non è stata importata in SAP, perciò dovrà essere verificata mediante sugli altri supporti informatici presenti nella rete aziendale, con le modalità indicate nell'apposita scheda informativa disponibile in rete. Si può procedere con la riapertura del contatore quando la situazione contabile sia regolare e nei seguenti altri casi:
 - Massimo due bollette scadute e importo complessivo non superiore a 250 euro
 - Importo scoperto, incluse eventuali bollette non scadute oltre a due scadute, comunque non superiore a 250 euro.

- Qualunque scoperto purché il Deposito Cauzionale- detratti gli ultimi consumi e la quota fissa eventualmente ancora da fatturare - copra l'importo delle e non pagate, o comunque determini il rientro in uno dei due casi precedenti.
3. Se la situazione contabile non rientra in uno dei casi indicati al punto precedente, l'operatore dovrà domandare al richiedente da quanto tempo occupa l'immobile.

Nell'ipotesi in cui questo sia successivo alla chiusura/rimozione del contatore, inviterà l'utente a spedire al retroportello interno del Call Center, per fax o posta, copia dell'atto che gli dà disponibilità dell'immobile per il quale richiede la riapertura del contatore (atto di locazione, atto di acquisto, etc. etc.) unitamente ad un recapito telefonico utilizzabile in orario di ufficio ed a tutti i dati occorrenti per l'inserimento del contratto, e, in caso di azienda, copia del certificato camerale. Lo informerà che sarà ricontattato da Publiacqua per la definizione della pratica.

In alternativa il richiedente può rivolgersi direttamente ad uno degli sportelli al pubblico di Publiacqua sempre portando con sé copia dell'atto che gli dà disponibilità dell'immobile e, in caso di aziende, di copia del certificato camerale.

L'operatore dovrà inserire un contatto cliente sul vecchio intestatario, oppure, nell'ipotesi in cui le anagrafiche tecniche interessate non siano mai state legate ad un cliente in SAP, una nota sull'impianto SAP interessato, in cui motiva il rifiuto della riapertura e indica succintamente quanto suggerito al cliente (ad esempio: "invitato a spedire fax con atto e dati o a rivolgersi all'ufficio al pubblico di...").

Se invece l'occupazione dell'immobile da parte del richiedente è antecedente alla chiusura/rimozione del contatore l'operatore inviterà univocamente il richiedente a rivolgersi presso uno sportello al pubblico per la definizione della pratica, fornito della documentazione di cui sopra, informandolo che a norma di regolamento è responsabile del pagamento dei consumi da lui effettuati. Anche in questo caso deve essere inserito un contatto o una nota sull'impianto SAP, così come nella situazione precedente.

4. Una volta stabilito che si può procedere occorre verificare sull'impianto interessato la congruità dei dati presenti con la tipologia di fornitura richiesta dall'utente.

In particolar modo occorre verificare la correttezza della categoria tariffaria presente sull'impianto ed i dati relativi ad unità condominiali ed impegno, se presenti.

Le modifiche eventualmente necessarie sull'impianto, che abbiano una influenza nella determinazione del Deposito Cauzionale, devono essere inserite prima dell'inizio del MOVE IN vero e proprio.

In caso di differenze che implicino la modifica in aumento del numero delle unità condominiali o una diversa destinazione d'uso dell'immobile, l'operatore dovrà far allegare al contratto anche l'autocertificazione come da Legge 47/85, facendo riferimento alla modulistica e alle informazioni presenti sul disco della rete telematica aziendale.

5. Occorre verificare se il cliente è già presente in banca dati, in particolar modo utilizzando la funzione di ricerca per nominativo.

6. In caso positivo si utilizzerà la transazione move-in con BP noto, dopo aver selezionato il BP ed aver controllato al correttezza dei dati, con particolare riferimento all'indirizzo principale, soprattutto per i partner di tipo 2 e 3 (per i quali deve essere di norma la sede legale), ai recapiti telefonici, postali e di posta elettronica, e dopo aver inserito gli eventuali dati mancanti.

7. Nel caso di cliente non presente a sistema si utilizzerà la transazione move-in con BP sconosciuto.

L'operatore dovrà inserire i dati del richiedente:

- persone fisiche: nome, cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, recapito postale e telefonico, indirizzo e-mail, documento di identità in corso di validità

- persone giuridiche, associazioni, condomini: ragione sociale, partita iva e/o codice fiscale, recapito postale e telefonico, indirizzo e-mail, nome cognome e codice fiscale del legale rappresentante.

- Enti Pubblici: denominazione, partita iva e/o codice fiscale, recapito postale e telefonico, indirizzo e-mail nome e cognome del responsabile del procedimento.

8. La data di attivazione sarà di norma quella del giorno di inserimento.
9. Si deve creare un conto contrattuale specifico per ogni nuova fornitura.
10. Entrati nella procedura di attivazione si deve verificare l'indirizzo di spedizione delle bollette, che è quello selezionato sul conto contrattuale, ed eventualmente, se necessario, crearne uno nuovo, utilizzando la funzione presente in "riepilogo indirizzi" all'interno dell'anagrafica BP.
11. Una volta entrati nella cartella dei contratti si deve verificare la correttezza del Deposito Cauzionale calcolato dal sistema e si devono inserire i seguenti dati:
 - nella prima pagina: il gruppo statistiche contrattuali 56
 - nella seconda pagina: il blocco di tipo 06
 - nella terza pagina: le note, utilizzando lo spazio negli appunti, dove andranno obbligatoriamente indicati gli eventuali moduli che dovranno rientrare contestualmente al contratto, e il nominativo di chi è autorizzato a firmare, in caso di Ditte, Enti o Associazioni

Nel caso di moduli spediti dall'operatore all'utente, si scriverà "ritirare modello....".

Nel caso in cui sia impossibile inviare i moduli in tempo prima dell'appuntamento, in quanto l'utente è sprovvisto di fax e posta elettronica e la data dell' appuntamento non consenta la spedizione per posta, l'operatore dovrà scrivere "allegare modello..." avendo cura di spiegare all'interlocutore che dovrà essere obbligatoriamente presente la persona che ha facoltà di firmare il contratto e, nei casi ove necessario, anche le altre persone diverse che devono firmare deleghe o moduli di autocertificazione.
12. Per quanto riguarda i moduli di autocertificazione da allegare al contratto vedi la scheda informativa presente in rete.
13. Scritte le note occorre verificare la correttezza degli addebiti contrattuali, visualizzando le info dell'impianto, verificando la presenza dei bolli e la valorizzazione corretta delle spese di riapertura.

14. Deve essere proposta l'assicurazione per le perdite occulte ed, in caso di assenso, valorizzata sulle info dell'impianto, scegliendone la tipologia in funzione della tariffa applicata.

15. Dopo aver salvato il move-in il sistema propone l'ODL.

Deve essere compilato in primo luogo il campo del tipo attività.

Nelle note possono essere indicati un eventuale altro numero di telefono (diverso da quello indicato come principale dell'anagrafica BP) ed eventuali informazioni accessorie per l'appuntamento.

Si deve poi cercare nell'agenda-notes per appuntamenti contatori, indicata dal sistema, la disponibilità di appuntamento più vicina e proporla all'utente.

Questa data e fascia oraria deve essere sempre inserita nell'ODL nel campo: "data proposta azienda".

Nel caso in cui l'interlocutore non accetti la data proposta dall'azienda dovrà essere concordato un appuntamento successivo, tenendo sempre conto delle disponibilità presenti in agenda.

Quando si verifica questa circostanza oltre al campo "data proposta azienda" di cui al capoverso precedente, deve essere compilato anche il campo "appuntamento personalizzato".

In questo caso gli standard di qualità, relativi ai tempi di esecuzione, previsti dalla carta dei servizi saranno misurati a partire dalla data dell'appuntamento personalizzato.

Anche nel caso in cui occorra spedire necessariamente dei modelli di autocertificazione o il modello per la delega (in quanto non compilabili al momento dell'appuntamento, e il cliente non sia provvisto di fax, posta elettronica o accesso a Internet, né possa recarsi a ritirarli presso i nostri uffici in tempi utili) ed occorra spostare in avanti nel tempo l'appuntamento per consentire il ricevimento della documentazione via posta, l'appuntamento sarà di tipo personalizzato.

Questa circostanza deve essere specificata nelle note dell'ODL mediante la dicitura: "appuntamento personalizzato causa tempi spedizione allegati".

16. Di norma non si prende appuntamento per il giorno immediatamente successivo a quello del contatto telefonico.

Nell'ipotesi in cui esista la disponibilità in Agenda di un appuntamento per il giorno lavorativo immediatamente successivo e motivi di urgenza, oppure la eccessiva distanza temporale del successivo appuntamento disponibile lo consiglino, può essere concordato appuntamento per il giorno immediatamente successivo.

Ma in questo caso è tassativamente obbligatorio avvertire telefonicamente la zona tecnica competente, che deve autorizzare verbalmente l'inserimento dell'appuntamento.

Nel caso in cui la programmazione del lavoro non consenta alla zona tecnica di aggiungere l'intervento su appuntamento a quelli già previsti per il giorno successivo, occorre richiamare immediatamente l'utente ed informarlo sui termini del nuovo appuntamento.

17. Una volta compilato l'ODL si deve indicare in Agenda, nella descrizione breve dell'appuntamento disponibile utilizzato:
- numero dell'ODL
 - tipo d'intervento (in questo caso "posa cont.")
 - nome dell'intestatario
 - indirizzo di intervento
 - recapito telefonico
18. L'operatore provvede quindi a stampare il contratto presso la zona tecnica competente, utilizzando la specifica stampante di rete configurata a sistema.

5.2) RICHIESTA DI NUOVA INSTALLAZIONE DI CONTATORE SU PUNTO EROGAZIONE DA CUI ERA STATO PRECEDENTEMENTE RIMOSSO

La presente procedura è identica alla precedente ad eccezione dei punti seguenti:

- 1) A fronte di una richiesta di nuova installazione di contatore su punto erogazione da cui era stato precedentemente rimosso l'operatore allo scopo di individuare in modo inequivocabile le anagrafiche interessate

chiederà all'interlocutore il codice utenza riportato nel talloncino normalmente attaccato alla tubatura nel punto di consegna, quando vengono rimossi contatori; in mancanza di questo, mancando il numero di matricola del contatore, chiederà il nominativo del vecchio intestatario e l'indirizzo di erogazione.

- 2) Occorre fare particolare attenzione alle verifiche di cui ai punti 2 e 3 della procedura precedente, in quanto spesso i contatori sono rimossi a causa di situazioni di morosità.
- 3) Il gruppo statistiche contrattuali da inserire (punto 10 della precedente procedura) è il 55.
- 4) Nel campo degli addebiti contrattuali (punto 13 della precedente procedura) vanno valorizzate, in luogo delle spese di voltura, le spese per la posa contatore.

Poiché l'attuale configurazione di SAP consente di addebitare la posa contatore solo alla prima attivazione su un impianto, nel caso in cui l'impianto interessato sia già stato utilizzato per attivazioni in precedenza, l'operatore dovrà anche comunicare il numero del conto contrattuale ed il calibro del contatore al Responsabile, che provvederà all'addebito mediante inserimento di manual billing.

- 5) Nelle note dell'ODL (punto 14 della procedura precedente) va indicato anche il calibro del contatore da posare.
- 6) È consigliato indicare nelle note dell'ODL anche il consumo annuo previsto dall'interlocutore, tenendo conto della tipologia d'uso e, per gli usi domestici, del numero di persone componenti il nucleo familiare.
- 7) Nella descrizione breve dell'appuntamento selezionato dall'agenda contatori della zona tecnica competente, il tipo di intervento da indicare è "posa contatore precedentemente rimosso".

Disposizioni Particolari

L'operatore dovrà informare che è necessario produrre documentazione integrativa, con le modalità come da scheda informativa sul disco di rete, nei seguenti casi particolari:

- a) intestatario extra-comunitario: permesso di soggiorno o ricevuta della richiesta del rinnovo dello stesso;
- b) condomini con amministratore: verbale di nomina o riconferma per l'anno in corso;
- c) condomini senza amministratore: delega di tutti i condòmini
- d) assegnatari di alloggi di proprietà di Enti Pubblici (Comune, Case Spa...): verbale di assegnazione dell'alloggio
- e) ditte in situazione di fallimento: autorizzazione del Curatore Fallimentare
- f) per i comuni del bacino del Chianti, data la specifica articolazione del sistema tariffario occorre anche, per l'applicazione della tariffa per usi domestici residenti, l'autocertificazione della residenza o la dichiarazione di richiesta della residenza, da integrare entro 120 giorni con la predetta autocertificazione.
- g) solo per i comuni ex-fiorentinagas la tipologia di conto contrattuale da utilizzare in relazione a contratti di fornitura è: "03-conto contr. Per comuni ex-fiorentinagas".
- h) In caso di contratto intestato a un Comune deve essere inserito sull'impianto la specifica unità di lettura prevista per quel comune, che si può trovare nell'apposita scheda informativa presente nella rete aziendale.
- i) Nel caso di contratti per i quali le bollette sono spedite a ditte recapitiste appartenenti all'associazione ADECA, occorre variare sul conto contrattuale, la scadenza delle bollette, sostituendo quella ordinaria a 30 giorni, con quella a 45 giorni. Inoltre, nel caso in cui il contratto precedente non prevedesse la spedizione delle bollette alla ditta ADECA scelta dal subentrante, occorre comunicare all'Ufficio Letture gli estremi del contratto, in modo tale che possa essere inserita sull'impianto la corretta unità di lettura. Per l'elenco e gli indirizzi delle ditte associate all'ADECA vedi l'apposita scheda informativa, disponibile nella rete aziendale.

Capitolo 6

DISDETTA DEI CONTRATTI DI FORNITURA

6.1 INDICAZIONI GENERALI

Si ha disdetta del contratto di fornitura quando l'utente non intende più usufruire del servizio idrico e ne richiede la sospensione (N.B.: la sospensione avviene mediante la chiusura –sigillo- del contatore a lui intestato da parte di personale di Publiacqua s.p.a.)

Possono richiedere la cessazione della fornitura i seguenti soggetti:

- l'intestatario della utenza
 - nel caso di persona fisica l'utente stesso;
 - nel caso di ditta, il legale rappresentante o il titolare della medesima o il curatore fallimentare
 - nel caso di associazione, il presidente della stessa
 - nel caso di condominio legalmente costituito, l'amministratore
 - nel caso di condominio non legalmente costituito uno dei condomini su delega di tutti gli altri condomini
 - nel caso di enti pubblici o comune, il dirigente preposto
 - nel caso di fallimento di un'azienda il curatore fallimentare
- l'erede dell' intestatario deceduto
- il proprietario dell'immobile

N.B. - altri casi particolari non previsti in elenco dovranno essere sottoposti al responsabile del Call Center che valuterà la situazione con il responsabile di Publiacqua S.p.a.

L'operatore che riceve la telefonata dovrà :

1. accertarsi della corrispondenza tra i dati forniti dall'utente e quanto risulta a sistema informatica aziendale;
2. informarsi dall'utente se altro utente subentra nell'utilizzo del servizio idrico ed in questo caso consigliare l'utente ad attivare la procedura di voltura;
3. accertarsi se il contatore da chiudere è:
 - accessibile al personale aziendale, cioè posto esternamente alla proprietà privata ed in nicchia con portella facilmente apribile mediante chiave universale; gli spazi condominiali devono considerarsi accessibili.
 - non accessibile al personale aziendale, cioè in proprietà privata.

L'operatore, accertata l'accessibilità o meno del contatore, opererà come di seguito specificato.

6.2 CONTATORE ACCESSIBILE

Una volta che l'operatore abbia accertato che il contatore da chiudere sia accessibile al personale aziendale, chiederà all'utente l'indirizzo a cui si è trasferito.

Sarà obbligo dell'operatore registrare tale nuovo indirizzo nel "riepilogo indirizzi", senza selezionarlo sul conto contrattuale.

Sarà obbligo per l'operatore richiedere anche un recapito telefonico a cui l'utente sia certamente reperibile, l'eventuale indirizzo di posta elettronica, l'eventuale numero di fax , registrando tutti questi dati.

A seconda dei casi specificati di seguito, l'operatore

- 1) invierà all'utente - all'indirizzo che verrà indicato - uno dei seguenti modelli di disdetta, inserendo un contatto che indichi l'operazione eseguita:
 - **D1 MOD. "DISDETTA EREDE"**: viene inviato nel caso l'utente sia deceduto e l'erede dia disdetta della utenza.
 - **D2 MOD. "DISDETTA INTESTATARIO"**: viene inviato all'utente che sia l'intestatario del contratto

- **D3 MOD. “DISDETTA PROPRIETARIO IMMOBILE”**: viene inviato al proprietario dell’immobile nel caso l’intestatario del contratto si sia reso irreperibile.

Il modello (D1 oppure D2 oppure D3) dovrà essere compilato, a cura dell’operatore con i seguenti dati:

- a) Nome e cognome del firmatario del modello (intestatario, erede, legale rappresentante, etc.)
 - b) Recapito telefonico;
 - c) Codice utente;
 - d) Lettura del contatore (dato facoltativo)
 - e) Indirizzo di esazione
 - f) Croce sulla casella “accessibile”
 - g) n. di impianto
- 2) darà indicazioni precise al richiedente sulle modalità di compilazione degli altri dati richiesti. L’operatore specificherà che, nel caso il contatore risultasse non accessibile al personale aziendale, tale condizione annullerebbe la volontà di disdetta espressa da richiedente e l’intestazione della utenza rimarrebbe invariata.
- 3) informerà il richiedente dell’obbligo di allegare fotocopia del documento di identità al modello D1-2-3 , ai sensi dell’art. 38, DPR 445/2000. In caso contrario il modello D1-2-3 non sarà ritenuto valido e non si procederà con la chiusura del contatore.
- 4) chiederà al richiedente la modalità di invio preferita del modello D1/2/3. L’invio potrà avvenire tramite:
- a) Posta prioritaria: unitamente al modello D1/2/3 verrà allegata una busta preaffrancata e preindirizzata con cui il richiedente potrà, una volta compilato e firmato il modello, restituirlo a Publiacqua s.p.a.
 - b) Fax o Posta elettronica: il richiedente può chiedere che il modello di disdetta venga inviato per fax o posta elettronica. Sarà facoltà del richiedente, una volta compilato e firmato il modello, scegliere le modalità di invio a Publiacqua s.p.a. L’operatore comunicherà al richiedente sia l’indirizzo postale (via Targetti 26 – 59100 Prato) il numero di fax di Publiacqua (0574-478687)

- 5) L'operatore specificherà al richiedente che, sino a che il modello D1/D2/D3 non sia pervenuto Publiacqua s.p.a., non si procederà con la pratica di chiusura del contatore, inserendo cioè l'Ordine di lavoro, e l'utenza rimarrà nello stato "attivo". Successivamente all'arrivo della documentazione richiesta verrà inserito l'ODL e il contatore verrà chiuso entro 5 giorni lavorativi.
- 6) L'operatore inserirà un contatto cliente, della tipologia prevista dall'apposita scheda informativa in rete, in cui indicherà il modello spedito.

● **N.B. - Il richiedente deve essere informato che, anche in caso di contatore accessibile, se lo desidera, ha diritto ad essere presente all'operazione di chiusura. In questo caso deve essere applicata una procedura identica a quella prevista nella circostanza di contatore non accessibile, qui di seguito illustrata.**

● **N.B. - In caso di impossibilità da parte di Publiacqua di chiudere il contatore, per motivi imputabili all'utente, l'Ordine di lavoro verrà chiuso dalla Zona tecnica di competenza e sarà necessario inserire un nuovo OdL con appuntamento nel caso l'utente richiami per risolvere la pratica**

6.3 CONTATORE NON ACCESSIBILE

Se il contatore non fosse accessibile, occorrerà che venga fissato un appuntamento con il richiedente affinché sia consentito al personale aziendale accedere in proprietà privata e sigillare il contatore.

L'operatore:

- 1) Metterà il blocco di tipo 07 sull'anagrafica contratto;
- 2) inserirà procederà con l'operazione di move-out, utilizzando l'apposita transazione presente in CIC0, inserendo:
 - il nuovo indirizzo di recapito;
 - numero telefonico dell'utente nell'anagrafica BP
 - eventuale indirizzo di posta elettronica
 - eventuale numero di fax.

- 3) Selezionerà il nuovo indirizzo di esazione nell'anagrafica conto contrattuale.
- 4) Scriverà nelle note del documento di cessazione:
 - chi è l'interlocutore telefonico che ha inoltrato la richiesta;
 - l'eventuale spedizione di moduli per autocertificazione o delega di cui ai punti successivi.
- 5) Di norma STAMPERA' il modulo di cessazione presso la zona tecnica interessata.
- 6) NON STAMPERA' il modulo di cessazione presso la zona tecnica nei seguenti casi:
 - Nel caso in cui l'intestario del contratto sia deceduto: predisporrà invece, per la spedizione, il modello D1 all'erede;
 - Nel caso la richiesta sia inoltrata dal proprietario dell'immobile: predisporrà invece, per la spedizione, il modello D3

Compilerà i predetti modelli e informerà l'utente delle modalità di invio secondo le indicazioni successivamente descritte

Informerà il richiedente che, in caso non potesse essere presente, occorrerà che altra persona munita dei modelli di cui sopra o di delega, sia presente per consentire l'accesso al contatore al personale aziendale;

- 7) Dopo aver salvato il move-out il sistema propone l'ODL di tipo DISA

Deve essere compilato in primo luogo il campo del tipo attività.

Di norma l'attività indicata sarà "chiusura contatore", nel caso in cui venga richiesta anche la rimozione del contatore, in quanto non più utilizzabile in futuro, l'attività prevista sarà quella di "rimozione contatore"

Nelle note dell'ODL deve essere indicato, ove occorra, il modulo da ritirare. Possono essere indicati un eventuale altro numero di telefono (diverso da quello indicato come principale dell'anagrafica BP) ed eventuali informazioni accessorie per l'appuntamento.

- 8) Si deve poi cercare nell'agenda-notes per appuntamenti contatori, indicata dal sistema, la disponibilità di appuntamento più vicina e proporla all'utente.

Questa data e fascia oraria deve essere sempre inserita nell'ODL nel campo: "data proposta azienda".

Nel caso in cui l'interlocutore non accetti la data proposta dall'azienda dovrà essere concordato un appuntamento successivo, tenendo sempre conto delle disponibilità presenti in agenda.

Quando si verifica questa circostanza oltre al campo "data proposta azienda" di cui al capoverso precedente, deve essere compilato anche il campo "appuntamento personalizzato".

In questo caso gli standard di qualità, relativi ai tempi di esecuzione, previsti dalla carta dei servizi saranno misurati a partire dalla data dell'appuntamento personalizzato.

Nel caso in cui occorra spedire necessariamente i modelli di disdetta D1-D3 o il modello per la delega (in quanto non compilabili al momento dell'appuntamento, e il cliente non sia provvisto di fax, posta elettronica o accesso a Internet, né possa recarsi a ritirarli presso i nostri uffici in tempi utili) ed occorra quindi spostare in avanti nel tempo l'appuntamento per consentire il ricevimento della documentazione via posta, **l'appuntamento sarà di tipo personalizzato.**

Questa circostanza deve essere specificata nelle note dell'ODL mediante la dicitura: "appuntamento personalizzato causa tempi spedizione allegati".

Di norma non si prende appuntamento per il giorno immediatamente successivo a quello del contatto telefonico.

Nell'ipotesi in cui esista la disponibilità in Agenda di un appuntamento per il giorno lavorativo immediatamente successivo (e motivi di urgenza, oppure la eccessiva distanza temporale dal successivo appuntamento disponibile lo consiglino), può essere concordato appuntamento per tale giorno

In questo caso è tassativamente obbligatorio avvertire telefonicamente la zona tecnica competente, che deve autorizzare verbalmente l'inserimento dell'appuntamento.

In caso la zona tecnica non autorizzi tale appuntamento, occorre richiamare immediatamente l'utente ed informarlo sui termini del nuovo appuntamento.

- 9) Una volta compilato l'ODL si deve indicare in Agenda, nella descrizione breve dell'appuntamento disponibile utilizzato:
- numero dell'ODL
 - tipo d'intervento (in questo caso "chiusura cont." O "rimozione cont.")
 - nome dell'intestatario
 - indirizzo di intervento
 - recapito telefonico
- 10) Nel caso in cui occorra spedire uno dei seguenti moduli:
- D1 MOD. "DISDETTA EREDE": nel caso l'utente sia deceduto e l'erede dia disdetta della utenza.
 - D3 MOD. "DISDETTA PROPRIETARIO IMMOBILE": che viene inviato al proprietario dell'immobile nel caso l'intestatario del contratto si sia reso irreperibile.
 - Delega: nel caso intestatario non possa essere presente.

L'operatore:

- a) lo compilerà con i seguenti dati:
- Nome e cognome del firmatario del modello (erede, legale rappresentante, etc.)
 - Recapito telefonico;
 - Intestatario del contratto (moduli D1 e D3)
 - Codice utente;
 - Indirizzo di esazione
 - n. di impianto
- b) darà indicazioni precise al richiedente sulle modalità di compilazione degli altri dati richiesti ed in particolare lo informerà che deve essere allegato fotocopia di un documento di identità del dichiarante
- c) concorderà le modalità di invio del modello D1-3, che potrà avvenire per posta prioritaria, fax o posta elettronica. Inoltre il modello può essere ritirato presso gli uffici al Pubblico, oppure scaricato ad internet. In quest'ultimo caso occorre fare particolare attenzione alle istruzioni per la compilazione del modello.
- d) informerà il richiedente che il modello dovrà essere consegnato ai tecnici di Publiacqua, il giorno e l'ora dell'appuntamento concordato per la chiusura del contatore;

- 11) **informerà il richiedente che l' assenza, il giorno e l'ora dell'appuntamento concordato, dell'intestario del contratto o di suo delegato, oppure la mancata consegna del modello D1-D3-, o la impossibilità di accedere al contatore, annullerebbe la volontà di disdetta espressa e il contratto di fornitura continuerebbe ad essere valido. Continuerebbe quindi l' emissione delle bollette periodiche con la solita intestazione.**
- 12) Informerà il richiedente che la persona presente all'appuntamento, dovrà essere munito di valido documento di identità da esibire ai tecnici di Publiacqua spa;

N.B. In luogo della stampa del modulo di cessazione e dell'eventuale delega ad essa associata, può anche essere utilizzata la spedizione del modello D2. Questa possibilità si rivelerà utile, ad esempio, quando la persona presente all'appuntamento e che quindi consentirà l'accesso al contatore sia minorenni.

- **N.B.: in caso di impossibilità da parte di Publiacqua di chiudere il contatore, per motivi imputabili all'utente, l' Ordine di lavoro verrà chiuso dalla Zona tecnica di competenza e sarà necessario inserire un nuovo OdL con nuovo appuntamento nel caso l'utente richiami per risolvere la pratica**
- **N.B.: in caso di impossibilità da parte di Publiacqua di chiudere il contatore, per motivi imputabili all'utente, l' Ordine di lavoro verrà chiuso dalla Zona tecnica di competenza e sarà necessario inserire un nuovo OdL con appuntamento nel caso l'utente richiami per risolvere la pratica**
- **N.B.: Nel caso in cui alla richiesta di rimozione del contatore venga associata la richiesta di accecamento presa, occorre applicare, per il soddisfacimento di questa, la procedura di cui al capitolo 2 del presente manuale, in quanto si tratta di un lavoro per la cui esecuzione occorre definire un preventivo.**

Capitolo 7

VARIAZIONI CONTRATTUALI

In caso di richiesta di variazione contrattuale, l'operatore dovrà individuare se occorre procedere ad una vera e propria voltura oppure è sufficiente solo una modifica sul contratto esistente.

L'operatore deve attivare la procedura richiesta, ricavando le informazioni anche dalle schede informative presenti sul disco di rete.

7.1 Variazioni che richiedono voltura

L'operatore deve procedere a voltura, e quindi attivare la relativa procedura come da capitolo 4, nei seguenti casi:

- 1) **variazione dell'intestatario**, compreso subentro erede o per separazione. In caso di aziende, occorre tenere presente che, la variazione della Partita IVA implica necessariamente la voltura, anche se tutti gli altri dati rimangono immutati
- 2) **variazione di utilizzi e tariffe**. Nel caso dell'uso promiscuo si deve procedere a voltura anche quando varia la tipologia delle tariffe applicate percentualmente. Ad esempio quando per un uso promiscuo che preveda esclusivamente la ripartizione percentuale tra uso domestico e piccolo uso produttivo, venga richiesta l'attivazione di una ripartizione percentuale anche per il grande uso oppure se un uso promiscuo che preveda l'utilizzo abitativo e piccolo uso diventi abitativo e grande uso.
Non occorre la voltura quando variano la suddivisione delle percentuali tra gli utilizzi già valorizzati e negli altri casi di cui ai punti successivi.

7.2 Variazioni che non richiedono voltura

Nei seguenti casi non si procede ad una vera e propria voltura, e, l'operatore invierà, con le modalità come da successivo Capitolo 10, il modulo di autocertificazione indicato, rilevando le informazioni anche dalla scheda informativa presente nel disco di rete, e inviterà il Cliente a compilarlo e

rispedirlo, unitamente al documento di identità e a quant'altro si renda necessario, informandolo che qualsiasi procedura a sistema verrà attivata solo al rientro della documentazione.

L'operatore inserirà un contatto cliente secondo quanto previsto dalla scheda informativa presente sulla rete aziendale, per indicare a sistema cosa è stato inviato.

Si procede come sopra quindi nei seguenti casi:

- 1) **variazione dell'impegno**, verificando con il Cliente la possibilità e la congruità di quanto richiesto, nei modi e nei tempi, secondo le indicazioni date dal Regolamento Aziendale
- 2) **variazione unità condominiali**, tenendo conto che a tale scopo deve considerarsi vincolante solo il numero di unità condominiali registrate presso il Catasto. In caso di variazioni in aumento delle unità condominiali occorre allegare alla richiesta di variazioni l'autocertificazione prevista dalla Legge 47/85.
- 3) **variazione della percentuale di distribuzione dei consumi**, nel caso di contratti per uso promiscuo
- 4) **variazione Ragione Sociale**, senza variazione della Partita IVA

Allegati - Disposizioni Particolari

L'operatore dovrà informare che è necessario produrre documentazione integrativa, con le modalità come da scheda informativa sul disco di rete, nei seguenti casi particolari:

- a) intestatario extra-comunitario: permesso di soggiorno o ricevuta della richiesta del rinnovo dello stesso;
- b) condomini con amministratore: verbale di nomina o riconferma per l'anno in corso;
- c) condomini senza amministratore: delega di tutti i condòmini

Capitolo 8

VERIFICHE PER PROVA TARATURA

A) DISPOSIZIONI GENERALI

L'operatore che riceve la richiesta telefonica da parte di un utente per la prova di taratura del contatore, prima di procedere con la pratica dovrà valutare attentamente le seguenti situazioni:

1) Verifica della lettura

Chiedere all'utente di controllare e comunicare la lettura riportata dal contatore.

Si potranno verificare due situazioni:

- a) la lettura è congrua rispetto alla lettura fatturata. Controllare anche i punti successivi e poi procedere secondo le modalità indicate al paragrafo 5).
- b) la lettura è errata, per errore del letturista o per errore di stima o altro: **NON PROCEDERE CON LA PROVA TARATURA**, ma invitare l'utente a restituire la bolletta per la correzione, con le modalità più avanti indicate.

2) Verifica della matricola del contatore

L'utente deve fornire la matricola del contatore a servizio del suo immobile.

Si potranno presentare quindi due situazioni:

- a) la matricola non corrisponde con i dati in nostro possesso;
- b) la matricola corrisponde con i dati in nostro possesso.

Caso a)

Chiedere all'utente di verificare quale sia la matricola giusta, facendo aprire l'acqua degli erogatori situati nell'impianto interno e controllare quale contatore segna (gira).

Verificata la matricola esatta a servizio dell'immobile l'utente fornirà la lettura e l'operatore controllerà la congruità con i dati riportati in anagrafica.

a.1 - Matricola errata e lettura non corrispondente: invitare l'utente a restituire la bolletta per le correzioni con le modalità più avanti indicate e NON PROCEDERE CON LA PROVA TARATURA.

Predisporre OdL per verificare la/e matricola/e esistente/i in loco e variare i dati errati in nostro possesso.

a.2 - Matricola errata ma lettura esatta: predisporre ODL per verificare la/e matricola/e esistente/i sul posto e variare i dati errati in nostro possesso. Controllare anche i punti successivi e poi procedere secondo le modalità indicate al paragrafo 5).

Caso b)

Se la matricola riportata dall'utente corrisponde con i dati in nostro possesso, chiedere all'utente di verificare la lettura che il contatore segna:

b.1 - Lettura errata: invitare l'utente a restituire la bolletta per la correzione secondo le modalità più avanti indicate e NON PROCEDERE CON LA PROVA TARATURA.

b.2 - Lettura esatta: controllare i punti successivi e poi procedere secondo le modalità indicate al paragrafo 5).

3) Verifica di probabile perdita nell'impianto interno

Invitare l'utente a verificare la lettura la sera, dopo l'ultimo utilizzo, chiedendo di non utilizzare l'acqua (o elettrodomestici che utilizzano l'acqua) durante la notte.

Invitare l'utente a controllare la lettura riportata dal contatore la mattina successiva, prima dell'inizio di utilizzo dell'acqua.

L'utente ricontatterà il numero verde e comunicherà se, durante questo arco di tempo:

3.a- il contatore ha continuato a registrare un consumo di acqua. Si potrebbe ipotizzare con ragionevole certezza che nell'impianto interno esista una perdita idrica. NON PROCEDERE CON LA PROVA TARATURA, ma invitare l'utente a accertarsi, con l'ausilio di un idraulico privato, della perdita. Una volta accertata la perdita, l'utente ricontatterà il numero verde per la pratica a perdita (vedi scheda informativa di rete)

3.b- il contatore non ha registrato consumi di acqua nel periodo considerato. Non vi sono quindi perdite nell'impianto interno. Controllare anche i punti successivi e poi procedere secondo le modalità indicate al paragrafo 5).

N.B. =

In caso di attività produttive o commerciali, o Uffici pubblici, si consiglierà l'utente di effettuare la prova in giorni che non siano lavorativi, ad esempio dal venerdì sera (ultimo giorno di utilizzo) alla domenica sera o lunedì mattina, prima che venga ripresa l'attività lavorativa.

In caso di condomini, l'amministratore o persona delegata, dovrà invitare i condomini a non utilizzare l'acqua in una fascia oraria concordata, verificando la lettura all'inizio e al termine di tale periodo orario.

4) Verifica del blocchetto lettura

Controllare il blocchetto lettura per verificare di che tipo sono le letture antecedenti all'ultima riportata sulla bolletta contestata.

- a) Letture non effettive: può trattarsi di conguaglio.
Se la bolletta è corretta NON PROCEDERE CON LA RICHIESTA DI PROVA TARATURA. L'operatore spiegherà all'utente le modalità della fatturazione e se la bolletta fosse di importo alto, rispetto all'importo medio delle bollette pagate dall'utente, dovrà informarlo della possibilità di richiedere la rateizzazione della stessa (vedi la scheda informativa di rete);
- b) Letture effettive:
- se i metri cubi consumati nel periodo di fatturazione indicato in bolletta si discostano notevolmente dalla media di consumo dell'utente
 - se si sono escluse anche altre cause (oltre a quelle sopra riportate) che potrebbero avere influito sui consumi (innaffiamento giardini, lavori di muratura, riempimento vasche, etc.)
 - se si sono verificati ed esclusi i punti 1-2-3 sopra indicati

si può procedere con la richiesta di prova taratura del contatore, secondo le modalità di seguito riportate.

B) MODALITA' DA SEGUIRE IN CASO DI RICHIESTA DI PROVA TARATURA

- 1) L'operatore dovrà inviare all'utente il Modello di Richiesta di Prova Taratura, specificando che solo quando il modello perverrà, debitamente firmato e corredato delle eventuali deleghe + fotocopie del documento di identità, a Publiacqua, l'utente sarà contattato e verrà fissato l'appuntamento. Il giorno e la fascia oraria fissata per la prova l'utente dovrà essere presente, o persona da lui delegata. In caso contrario la prova non verrà effettuata.
- 2) L'operatore, unitamente al predetto modello, allegherà una busta preaffrancata e preindirizzata per consentire all'utente di rispedirlo a Publiacqua. Invierà anche un modello di delega che verrà utilizzato se

l'utente non fosse in grado di presenziare alla prova di taratura. L'utente potrà presentare il modello di Richiesta di Prova Taratura direttamente agli sportelli aperti al pubblico (per gli orari di apertura vedi scheda informativa di rete).

- 3) L'operatore dovrà tassativamente informare l'utente che, nel caso la prova dimostri il normale funzionamento del contatore oggetto di contestazione, la prova è a pagamento (euro 25,00); l'importo verrà addebitato sulla prima bolletta in emissione.
- 4) L'operatore dovrà tassativamente informare l'utente che, se la prova dimostri il normale funzionamento del contatore oggetto di contestazione, il contributo del contatore eventualmente sostituito a seguito di prova è a suo carico, L'importo verrà addebitato sulla prima bolletta in emissione.
- 5) L'operatore dovrà tassativamente informare l'utente che, in caso di condominio non costituito, la prova del contatore potrà effettuarsi solo se la richiesta di prova taratura è corredata dalle deleghe scritte degli altri condomini e dalla fotocopia del documento di identità degli stessi;
- 6) L'operatore dovrà tassativamente informare l'utente che, in caso di condominio legalmente costituito, solo l'Amministratore è persona autorizzata a richiedere la prova taratura del contatore.

N.B. - Dai punti precedente risulta chiaro che in molte situazioni possano essere necessarie più telefonate da parte dell'utente per chiarire la situazione. Perciò è molto importante inserire ogni volta il contatto cliente, per la cui tipologia vedere la scheda informativa in rete az,, in modo che gli operatori che rispondono dopo la prima telefonat possano essere informati sull'iter della vicenda.

N.B. per i modelli da utilizzare e alcuni aspetti specifici della procedura, vedere la scheda informativa presente sul disco di rete

Capitolo 9

VERIFICHE PER CONTROLLO PRESSIONE

A) DISPOSIZIONI GENERALI

L'utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in corrispondenza del punto di consegna.

L'operatore dovrà innanzitutto verificare:

- che vi sia corrispondenza tra i dati forniti dall'utente (via, n. civico, matricola del contatore, etc.) e i dati riportati sul sistema informatica aziendale;
- se non vi siano problemi tecnici momentanei sulla rete che determinino un abbassamento della pressione (carenza idrica, lavori sulla rete, etc.). Tale situazione dovrà essere verificata contattando la zona tecnica di competenza;
- se il problema di abbassamento di pressione possa essere determinato dal filtro intasato del contatore, ponendo le seguenti domande all'utente:
 1. l'acqua è calcarea e lascia residui?
 2. vi sono stati ultimamente lavori in rete che abbiamo determinato acqua sporca, che possa aver lasciato residui?
 3. vi sono utenti nella stessa via o ai numeri civici vicini che lamentano lo stesso problema?

Se vi sono dubbi che la poca pressione al contatore sia determinata dal filtro intasato basterà un ODL in cui si richiede la pulizia del filtro.

Verificati i punti sopra menzionati si può procedere con la richiesta di Prova Pressione, secondo le modalità di seguito riportate:

B) MODALITA' DA SEGUIRE IN CASO DI RICHIESTA DI PROVA PRESSIONE

- 1) L'operatore dovrà inviare all'utente il Modello di Richiesta di Prova Pressione, specificando che solo quando il modello perverrà a Publicacqua, debitamente compilato, firmato e corredato della fotocopia del documento

di identità, l'utente sarà contattato e verrà fissato l'appuntamento. Il giorno e la fascia oraria fissata per la prova l'utente dovrà essere presente, o persona da lui delegata: In caso contrario la prova non verrà effettuata.

- 2) L'operatore, unitamente al predetto modello, allegnerà una busta preaffrancata e preindirizzata per consentire all'utente di rispedire il modello a Publiacqua. Invierà anche un modello di delega che verrà utilizzato se l'utente non fosse in grado di presenziare alla prova di pressione. L'utente potrà presentare il modello di Richiesta di Prova Pressione direttamente agli sportelli aperti al pubblico (per gli orari di apertura vedi scheda informativa di rete).
- 3) L'operatore dovrà tassativamente informare l'utente che, qualora la verifica confermi la regolarità del livello di pressione l'utente è tenuto al pagamento di un corrispettivo previsto dal tariffario che sarà addebitato nella prima bolletta utile.
- 4) L'operatore dovrà tassativamente informare l'utente che, in caso di condominio non costituito, la prova la pressione potrà effettuarsi solo se la richiesta di prova è corredata dalle deleghe scritte degli altri condomini e dalla fotocopia del documento di identità degli stessi;
- 5) L'operatore dovrà tassativamente informare l'utente che, in caso di condominio legalmente costituito, solo l'Amministratore è persona autorizzata a richiedere la prova di pressione e che alla richiesta deve allegare verbale di nomina per l'anno in corso. In caso di condominio privo di amministratore, la richiesta può essere firmata da uno dei condomini, ma con delega scritta di tutti gli altri condomini.
- 6) L'operatore inserirà un contatto cliente secondo quanto previsto dalla scheda informativa presente sulla rete aziendale.

Capitolo 10

SPEDIZIONE A MEZZO POSTA, POSTA ELETTRONICA E FAX

L'invio di documentazione può avvenire sostanzialmente per due motivi:

- quando il Cliente lo richieda espressamente, anche se ciò non determina l'attivazione di alcuna procedura (es. ristampa di una bolletta)
- per attivare/completare una procedura di Publiacqua, per la quale è necessario inviare al Cliente stampati e modulistica che dovranno ritornare debitamente firmati e compilati

La modulistica richiesta può essere inviata per posta, fax, posta elettronica, oppure, in alcuni casi, può essere reperita direttamente sul sito internet aziendale: l'operatore deve informarsi quindi sulla modalità preferita dal Cliente, tenendo conto che, per alcune procedure, la modulistica può essere spedita solo tramite invio postale (es. nuovi contratti o bollettini di pagamento).

La richiesta di documentazione da parte del Cliente deve sempre risultare a sistema tramite un contatto che, nei casi in cui esso non si crei automaticamente, deve essere predisposto dall'operatore che vi indica cosa è stato richiesto e in che modo è stato inviato al Cliente.

L'operatore inserirà un contatto cliente secondo quanto previsto dalla scheda informativa presente sulla rete aziendale, in tutti quei casi in cui il contatto non sia previsto automaticamente dalla procedura a sistema.

1) SPEDIZIONE A MEZZO POSTA

La spedizione a mezzo posta deve essere effettuata dall'operatore con funzioni esistenti a sistema:

- predisporre e compila, ove necessario e secondo quanto stabilito nella scheda informativa presente sul disco di rete, la modulistica necessaria verificando l'esattezza dei dati inseriti

- stampa la modulistica ed invita il Cliente a completarne la compilazione
- verifica a sistema se è presente l'indirizzo indicato per la spedizione, altrimenti lo inserisce nel BP come "indirizzo postale"
- stampa la lettera accompagnatoria, verificando l'esattezza dei dati inseriti, nei casi in cui la procedura a sistema ne preveda la stampa automatica
- scrive manualmente l'indirizzo in tutti gli altri casi
- prepara la busta per l'invio della documentazione
- informa il Cliente sulla modalità di restituzione della modulistica stessa, secondo le procedure previste (utilizzo busta pre-affrancata, consegna diretta ai tecnici al momento del sopralluogo, invio tramite raccomandata a.r., ecc.)

L'operatore, dopo aver predisposto la busta, provvede all'invio, avendo cura che esso avvenga entro la giornata lavorativa successiva.

Nei casi urgenti, come ad esempio nel caso di un appuntamento molto ravvicinato nel tempo, deve provvede all'invio nella stessa giornata lavorativa.

L'operatore invita il Cliente a richiamare nel caso si verificasse un disguido.

2) SPEDIZIONE A MEZZO FAX

L'operatore compila, ove necessario e secondo quanto stabilito nella scheda informativa presente sul disco di rete, la modulistica necessaria, verificando l'esattezza dei dati inseriti, e, dopo averla stampata, compila un "Notes Invio Fax" appositamente predisposto e provvede all'invio, avendo cura che esso avvenga entro la giornata lavorativa successiva alla compilazione del Notes stesso.

Nei casi urgenti, come ad esempio per quanto necessario ad un appuntamento molto ravvicinato nel tempo, provvede all'invio immediato del fax.

L'operatore invita il Cliente a richiamare nel caso si verificasse un disguido.

3) SPEDIZIONE A MEZZO E-MAIL

L'operatore può inviare via e-mail la modulistica richiesta, utilizzando la casella di posta elettronica messa a disposizione dall'Azienda, avendo cura di farsi rilasciare con esattezza l'indirizzo dove effettuare l'invio ed allegando la modulistica necessaria che si trova in un'apposita cartella sul disco di rete aziendale.

L'operatore invita il Cliente a richiamare nel caso si verificasse un disagio.

4) UTILIZZO DEL SITO INTERNET

L'operatore deve fornire al Cliente l'indirizzo del sito internet aziendale e dargli le informazioni necessarie per poter scaricare i moduli necessari.

L'operatore invita il Cliente a richiamare nel caso si verificasse un disagio.

Capitolo 11

INFORMAZIONI RELATIVE ALLE ATTIVITA' DI CUI AI PUNTI PRECEDENTI

L'operatore deve fornire tutte le informazioni relative alle attività di cui a tutti i punti precedenti, ricavandole dal sistema informativo aziendale e dalle schede informative appositamente predisposte in rete.

In tutti i casi non espressamente previsti o di difficile soluzione, farà riferimento al Responsabile del Call Center.

Sono inoltre definite delle procedure specifiche per le informazioni riguardanti le seguenti tipologie:

11.1 Informazioni sui lavori

a) Avvisi di Servizio

L'operatore deve individuare la richiesta a cui fa riferimento l'interlocutore telefonico e a questo scopo richiede il numero di avviso o, se non disponibile, l'intestatario della pratica o l'indirizzo del lavoro.

L'operatore visualizza l'avviso, verifica l'esistenza di sospensioni o movimenti e informa il Cliente sullo stato di avanzamento del lavoro stesso.

Nel caso debba comunicare informazioni o solleciti, deve utilizzare gli strumenti informatici a sua disposizione, e precisamente:

- **per informazioni o solleciti al preventivista**

nel caso di comunicazioni al preventivista, l'operatore deve utilizzare un messaggio di posta elettronica da inviare contestualmente per conoscenza anche alla zona tecnica competente, al proprio Responsabile e al Responsabile del retroportello del Call Center di Publiacqua. Nei casi più urgenti, in cui l'informazione deve arrivare immediatamente (ad es. nel caso di impossibilità ad essere presente ad un sopralluogo o appuntamento per

esecuzione lavori), l'operatore deve anche telefonare immediatamente al preventivista stesso.

Nelle note dell'avviso deve scrivere di aver inviato la comunicazione al preventivista.

- per informazioni o solleciti alla zona tecnica di riferimento

nel caso di comunicazioni alla zona tecnica competente, l'operatore, di norma, deve inserire un movimento.

Nel caso in cui non sia stato ancora generato l'ODL relativo all'avviso, la comunicazione deve invece essere fatta via e-mail.

Nei casi più urgenti in cui l'informazione deve arrivare immediatamente (ad es. nel caso di impossibilità ad essere presente ad un sopralluogo o appuntamento per esecuzione lavori), l'operatore deve anche telefonare immediatamente alla zona tecnica stessa.

Quando il Cliente comunica di aver eseguito il vano contatore o altri lavori a suo carico, l'operatore, oltre ad inserire il movimento, deve inserire anche la data di fine sospensione.

Si sottolinea l'assoluta importanza dell'invio delle informazioni a preventivisti e zone tecniche sia in relazione ai possibili sforamenti della Carta del Servizio Idrico Integrato, sia in relazione a possibili disguidi che possano generare reclami da parte del Cliente.

In caso di reclamo, oltre ad inserire il movimento, l'operatore deve informare il Responsabile del Call Center.

b) Ordini di Lavoro

L'operatore visualizza l'ordine di lavoro, verifica l'esistenza di sospensioni o movimenti e informa il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

Se l'intervento non è andato a buon fine, informa il Cliente sul motivo e provvede a fissare un nuovo appuntamento o ad inserire, ove occorra, un nuovo Ordine di Lavoro

Nel caso debba comunicare informazioni su una pratica in corso, deve utilizzare gli strumenti informatici a sua disposizione, inserendo un movimento e, nei casi più urgenti, in cui l'informazione deve arrivare immediatamente (ad es. di impossibilità ad essere presente ad un appuntamento) l'operatore deve anche telefonare immediatamente al reparto tecnico di competenza.

Quando la comunicazione da parte del Cliente consente di togliere una eventuale sospensione, l'operatore, oltre a fare un movimento, deve inserire anche la data di fine sospensione.

Si sottolinea l'assoluta importanza dell'invio delle informazioni ai reparti tecnici di competenza sia in relazione ai possibili sforamenti della Carta del Servizio Idrico Integrato, sia in relazione a possibili disagi che possano generare reclami da parte del Cliente.

In caso di reclamo, oltre ad inserire il movimento, l'operatore deve informare il Responsabile del Call Center.

11.2 Informazioni sulle utenze

a) Pratiche per variazioni e volture in corso

L'operatore, di norma, deve dare informazioni riguardanti i contratti solo al Cliente fornito di codice utente, altrimenti deve invitare il Cliente a procurarselo e a richiamare.

L'operatore quindi, prima di tutto, dovrà chiedere il numero utente (o codice cliente) e, nel caso in cui chi telefona ne sia sprovvisto, o non sia palesemente l'intestatario dell'utenza stessa, chiederà:

- in caso di persona fisica:
 - il nominativo dell'intestatario della bolletta
 - il codice fiscale
 - il luogo e data di nascita dell'intestatario
 - il nominativo della persona che sta chiamando e in che rapporti è con l'intestatario dell'utenza

- in caso di persona giuridica:
 - ragione sociale
 - partita IVA
 - l'indirizzo di erogazione
 - il nominativo della persona che sta chiamando e in che rapporti è con l'intestatario dell'utenza

Ottenuti i dati di cui sopra, l'operatore informa il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

Nel caso di una pratica non conclusa, l'operatore dovrà leggere i dati presenti nell'anagrafica con particolare attenzione alle note del contratto, solleciterà il Cliente a rispedire la documentazione eventualmente mancante o

provvederà a predisporre un secondo invio della documentazione nel caso in cui il Cliente avvisi di non averla mai ricevuta.

Nelle note del contratto scriverà l'informazione data e cosa è stato eventualmente spedito.

b) Perdite occulte

L'operatore che riceve una telefonata con segnalazione di perdita deve innanzitutto chiarire al Cliente il concetto di "perdita occulta a valle del contatore" fornendo tutte le informazioni in tal senso.

Appurato che si tratta di perdita occulta, deve chiedere la lettura al Cliente, per valutare se la difformità dei consumi rispetto allo storico è significativa rispetto a quanto previsto dal regolamento aziendale.

Se il Cliente non ha la lettura, deve invitarlo a procurarsela e a richiamare, altrimenti acquisisce la lettura e informa il Cliente sulla procedura da seguire, facendo riferimento alla scheda informativa appositamente predisposta sul disco di rete, e ponendo particolare attenzione alla differenza esistente fra "utenti assicurati" e "utenti non assicurati".

Quindi provvede a spedire il modulo previsto dalla procedura stessa.

L'operatore inserirà un contatto cliente secondo quanto previsto dalla scheda informativa presente sulla rete aziendale.

c) Assicurazione per perdita occulta

L'operatore dovrà dare tutte le informazioni riguardante l'assicurazione per le perdite occulte, ricavandole dalla scheda informativa appositamente predisposta sul disco di rete, e provvederà ad inviare il modulo per l'adesione

L'operatore inserirà un contatto cliente secondo quanto previsto dalla scheda informativa presente sulla rete aziendale.

Capitolo 12

ACQUISIZIONE DI LETTURA FORNITA DAL CLIENTE

A) GENERALITÀ

Tutte le volte che, telefonando, il cliente comunica la lettura, questa deve essere inserita in SAP, non soltanto quindi in riferimento a procedure specifiche quali quelle proprie di volture e subentri, denuncia di una perdita, reclamo per bolletta con lettura errata, ma anche in qualunque altra circostanza venga riferita. La procedura seguente non riguarda le circostanze specifiche di cui al punto precedente, che sono normate nei capitoli del manuale a loro relativi, ma l'acquisizione della lettura comunicata dal cliente in tutte le altre situazioni possibili.

- 1) In primo luogo deve essere individuato con certezza il codice utente e il punto erogazione collegato. Perciò l'operatore chiederà all'interlocutore il codice utente, in alternativa l'intestatario e l'indirizzo di erogazione, oppure la matricola contatore.
- 2) Nell'ipotesi in cui la lettura comunicata dall'interlocutore telefonico non sia plausibile, facendo riferimento per questa valutazione alla scheda informativa ed alla guida presente nella rete aziendale, si deve chiedere all'interlocutore telefonico se è stata verificata con attenzione ed in caso di dubbio si deve invitare a riverificarla e a telefonare nuovamente. In questo caso è obbligatorio inserire un contatto cliente, in cui si indica la lettura che è stata comunicata e si dice che il cliente è stato invitato a verificarla e a richiamare. Per la tipologia del contatto cliente da selezionare, occorre fare riferimento alla scheda informativa presente in rete aziendale.
- 3) Nell'ipotesi in cui la lettura sia plausibile o comunque verificata con attenzione deve essere inserita a sistema facendo riferimento per la scelta della causale alla periodicità della lettura di quel contatore, che è reperibile sull'unità di lettura relativa, a cui si accede dall'anagrafica impianto:
 - a) nel caso in cui la lettura sia stata presa in una data distante non più di 20 giorni in più o in meno, dalla data media di lettura, dovrà essere inserita con la causale di lettura 01- periodica.

- b) nel caso in cui la lettura sia stata presa a distanza maggiore di 20 giorni in più o in meno, rispetto alla data media di lettura, deve essere inserita con causale di lettura 09-intermedia senza calcolo.

B) ACQUISIZIONE LETTURA PERIODICA

- 1) La tipologia della lettura acquisita sarà di norma la 12 – lettura cliente telefono.
- 2) Per l'acquisizione delle letture periodiche occorre utilizzare la transazione EL 28. Nella maschera iniziale deve essere inserito il numero dell'impianto e la causale di lettura 01 – letture periodiche. Si deve fare particolare attenzione a scegliere la data media di lettura pianificata corrispondente al periodo in cui l'interlocutore ha rilevato la lettura. In fase di acquisizione la data di lettura proposta dal sistema deve essere modificata inserendo la data in cui è stata realmente rilevata dall'interlocutore telefonico. Deve essere inserita la tipologia di lettura corretta (12-lettura cliente telefono).
- 3) Se il sistema informatico valuta come non plausibile la lettura inserita, il cui valore è stato confermato dal comportamento prudenziale descritto al punto 2 della parte A del presente capitolo, la lettura deve essere di norma rilasciata per la fatturazione.
- 4) Se però la lettura inserita è inferiore ad una lettura effettiva precedente fatturata, la lettura non deve essere rilasciata per la fatturazione e deve essere comunicata, unitamente a codice utente e impianto, al responsabile del gruppo di lavoro che a sua volta girerà la comunicazione al responsabile del retroportello del Call Center di Publiacqua.
- 5) Successivamente all'acquisizione lettura deve essere in ogni caso creato uno specifico contatto cliente in cui si inseriscono tutte le eventuali informazioni accessorie a giustificazione dell'operazione effettuata.
- 6) In caso di lettura plausibile o rilasciata, secondo quanto scritto al punto 3 della presente procedura, eventuali letture periodiche non fatturate già presenti a sistema, soprattutto se palesemente non congruenti con la lettura periodica acquisita, devono essere modificate, utilizzando la funzione di modifica lettura associata alla transazione CIC0, servendosi all'interno di questa della funzione di stima di SAP, inserendo in fase di modifica come tipologia di lettura 01- effettiva e salvando il contatto cliente proposto dal sistema, indicando al suo interno il motivo della modifica.

C) ACQUISIZIONE LETTURA NON PERIODICA

- 1) Per l'acquisizione di una lettura non periodica può essere utilizzata la funzione di acquisizione lettura associata alla transazione CIC0. Nella maschera iniziale deve essere inserito il numero di contratto relativo al codice utente interessato, la causale di lettura (09- intermedia senza calcolo), la data in cui l'interlocutore ha rilevato la lettura, la tipologia di lettura richiesta (12 – cliente telefono).
- 2) Se il sistema informatico valuta come non plausibile la lettura inserita, il cui valore è stato confermato dal comportamento prudenziale descritto al punto 2 della parte A del presente capitolo, la lettura deve essere di norma rilasciata.
- 3) Se però la lettura inserita è inferiore ad una lettura effettiva precedente fatturata, la lettura non deve essere rilasciata e deve essere comunicata, unitamente a codice utente e impianto, al responsabile del gruppo di lavoro che a sua volta girerà la comunicazione al responsabile del retrosportello del Call Center di Publiacqua.
- 4) Successivamente all'acquisizione lettura deve essere in ogni caso salvato lo specifico contatto cliente proposto dal sistema, in cui si inseriscono tutte le eventuali informazioni accessorie a giustificazione dell'operazione effettuata.
- 5) In caso di lettura plausibile o rilasciata, secondo quanto scritto al punto 2 della presente procedura, eventuali letture periodiche non fatturate già presenti a sistema, soprattutto se palesemente non congruenti con la lettura periodica acquisita, devono essere modificate, utilizzando la funzione di modifica lettura associata alla transazione CIC0, servendosi all'interno di questa della funzione di stima di SAP, inserendo in fase di modifica come tipologia di lettura 01- effettiva e salvando il contatto cliente proposto dal sistema, indicando al suo interno il motivo della modifica.

Capitolo 13

INFORMAZIONI SULLE BOLLETTE

Le informazioni sulle bollette, ed in particolar modo sull'estratto conto, possono essere date solo all'intestatario della bolletta stessa, all'Amministratore in caso di condominio, o a persona espressamente incaricata dall'intestatario della bolletta, purché in possesso di alcuni dati essenziali per l'identificazione dell'utenza.

In caso di condominio non costituito, le informazioni potranno essere richieste dal condomino o dai condomini interessati solo dietro richiesta scritta, allegando fotocopia del documento di identità di tutti i firmatari.

L'operatore quindi, prima di tutto, dovrà chiedere il numero utente (o codice cliente).

Nel caso in cui chi telefona, ne sia sprovvisto, o non sia palesemente l'intestatario dell'utenza stessa

- in caso di persona giuridica, inviterà il Cliente a procurarsi il codice cliente e a ritелефonare
- nel caso che l'intestatario sia una persona fisica, chiederà:
 - il nominativo dell'intestatario della bolletta
 - il codice fiscale
 - il luogo e data di nascita dell'intestatario
 - il nominativo della persona che sta chiamando e in che rapporti è con l'intestatario dell'utenza

In mancanza di queste informazioni, l'operatore inviterà il Cliente a procurarsele e a richiamare.

Nel caso in cui l'operatore accerti la possibilità di fornire informazioni sulla bolletta, dovrà rispondere in maniera esaustiva alle richieste del Cliente, guidandolo, ove possibile, a trovare dette informazioni sulla bolletta stessa, e comunque reperendole sia sul dettaglio della bolletta, sia a sistema (sullo storico dell'utenza e sulle schede informative disponibili sul disco di rete)

Le informazioni sulle bollette possono riguardare genericamente l'anagrafica cliente, la tipologia contrattuale e le varie voci di fatturazione, compreso le tariffe, oppure possono riguardare di un vero e proprio reclamo, per bolletta errata.

Nel caso in cui la bolletta presenti dati da modificare, l'operatore dovrà valutare:

- se è necessario procedere ad una vera e propria variazione o voltura contrattuale, informerà il Cliente sulla procedura da seguire e sui dati necessari per procedere, e lo inviterà a richiamare.
- se è necessario procedere alla correzione della bolletta, lo inviterà a rispedirla, secondo le modalità di cui al successivo paragrafo 2.

L'operatore inserirà un contatto cliente secondo quanto previsto dalla scheda informativa presente sulla rete aziendale.

1) Informazioni varie sulla bolletta:

a) Intestazione utenza

L'operatore verifica insieme al Cliente l'esattezza dell'intestazione e, nel caso debba essere modificata, lo informa sulla procedura da attivare, in base al tipo di modifica richiesta.

Se si tratta di un semplice errore di trascrizione, inviterà il Cliente a rispedire la bolletta come da successivo paragrafo 2.

Se invece emerge la necessità di una voltura o variazione contrattuale,

b) indirizzo di esazione

L'operatore potrà informare il Cliente sull'indirizzo di spedizione delle bollette e potrà variarlo su richiesta telefonica solo se l'utenza è intestata a persona fisica o Ditta e se il richiedente è l'intestatario stesso, purché munito di codice cliente, altrimenti deve invitare a richiamare.

Nel caso di condomini, deve invitare il Cliente ad inviare una richiesta scritta di variazione firmata dall'amministratore, con allegata copia del verbale di nomina per l'anno in corso, oppure, in mancanza di amministratore, firmata da tutti i condòmini.

Nel caso di Ditte, deve pervenire richiesta scritta su carta intestata della Ditta stessa a mezzo posta o fax.

c) indirizzo di erogazione

Se il Cliente segnala che l'indirizzo di erogazione è errato, l'operatore dovrà informarsi sul motivo della variazione e comunicare tale dato al proprio Responsabile che dovrà comunicarlo al Responsabile del Retrosportello del Call Center di Publiacqua.

d) tipo di fornitura e relative tariffe

L'operatore informerà il Cliente sulla tipologia di utilizzo dell'utenza e sulla relativa tariffa applicata.

Lo informerà sulle modalità per un'eventuale variazione, invitandolo a richiamare con tutti i dati necessari o, dove possibile, attiverà la procedura come da precedenti capitoli 4 e 7, a seconda del tipo di variazione.

e) letture e periodo di fatturazione, conguaglio e acconto

L'operatore informerà il Cliente sulla tipologia di lettura che ha generato la bolletta e sul periodo di riferimento delle letture stesse.

Spiegherà quindi al Cliente se si tratta di bolletta in acconto o a conguaglio.

In caso di contestazione della lettura, l'operatore dovrà chiedere al Cliente la lettura attuale per verificare la congruità dei dati comunicati, facendo riferimento anche alle schede informative presenti sul disco di rete.

Acquisirà la lettura a sistema e, nel caso in cui la lettura fatturata sia plausibile, fornirà al Cliente le informazioni necessarie per chiarire questo aspetto, altrimenti lo inviterà a rispedire la bolletta.

f) consumi

L'operatore dovrà porre particolare attenzione alla valutazione dei consumi, con particolare riferimento allo storico dell'utenza. In caso di contestazioni, l'operatore dovrà chiedere la lettura attuale del contatore e, facendo sempre riferimento alla guida contenuta nella scheda informativa di rete, dovrà verificare la congruità di tale lettura con quella fatturata.

Qualora il Cliente non abbia la lettura attuale, deve invitarlo procurarsela e a richiamare.

Ottenuta la lettura attuale, l'operatore dovrà acquisirla a sistema e, fatta apposita valutazione

- spiegarne la congruità al Cliente, anche in relazione ad eventuali variazioni delle abitudini o della composizione del nucleo familiare, e invitarlo al pagamento della bolletta in questione
- attivare la procedura specifica, nei seguenti casi:
 - lettura fatturata palesemente non plausibile: invita il Cliente a rispedire la bolletta, con le modalità come da successivo paragrafo 2
 - perdita: invita il Cliente a riparare la perdita ed invia i moduli necessari, con particolare attenzione tra utenti assicurati e utenti non assicurati, spiegando la procedura da seguire, come da precedente Capitolo 11
 - anomalia del contatore: nel caso di sospetto malfunzionamento del contatore si attiva la procedura come da precedente Capitolo 8, invitando il Cliente a sospendere il pagamento della bolletta fino alla definizione della pratica.
 - contatore fermo: nel caso di contatore sospetto fermo, rilevabile con specifiche domande come da scheda presente sul disco di rete, l'operatore provvederà ad predisporre ODL di sostituzione fissando specifico appuntamento nell'agenda contatori del reparto competente, al qual dovrà essere presente l'intestatario o persona appositamente delegata per firmare il verbale di sostituzione.

g) voci di addebito e di accredito varie

L'operatore informerà il Cliente sulle varie voci di addebito e accredito presenti in bolletta, rilevando le informazioni sia dal sistema informatico che dalle schede informative a disposizione sull' apposito disco di rete.

i) pagamento: scadenza bolletta e modalità di versamento

L'operatore darà informazione sulla data di scadenza e sulla forma di pagamento prevista per la bolletta di cui il Cliente sta chiedendo notizia, sia più genericamente sulle varie modalità di pagamento delle bollette a cui il Cliente può accedere, compreso l'eventuale rateizzazione, facendo riferimento alle istruzioni presenti sulla scheda informativa nel disco di rete.

n) note credito

Nel caso si tratti di una Nota di Credito, l'operatore informerà il Cliente sulle modalità di rimborso della stessa, secondo le disposizioni aziendali vigenti,

rilevando le informazioni dalla scheda informativa a disposizione sull'apposito disco di rete.

2) Bollette errate:

La bolletta che riporta dati errati come da indicazioni dei punti precedenti, deve essere corretta e a tale scopo l'operatore inviterà il Cliente a rispedirla per POSTA SEMPLICE a Publiacqua S.p.A. - Via Targetti, 26 - 59100 Prato, oppure può essere consegnata direttamente ad uno degli Uffici al Pubblico (gli orari di apertura dei quali possono essere rilevati dalla scheda informativa presente sul disco di rete)

Sulla bolletta dovrà essere indicato obbligatoriamente:

- telefono dell'utente al quale sia reperibile (e se possibile anche numero fax)
- lettura del contatore
- data della lettura
- tutti i dati da correggere, scritti in maniera chiara e leggibile

L'operatore inviterà il Cliente a non pagare la bolletta da correggere e ad aspettare la bolletta corretta che sarà inviata con un nuovo bollettino di pagamento.

In caso di domiciliazione bancaria, l'operatore dovrà invitare il Cliente a sospendere il pagamento in banca della sola bolletta oggetto di contestazione e darne comunicazione scritta a Publiacqua.

L'operatore inserirà un contatto cliente secondo quanto previsto dalla scheda informativa presente sulla rete aziendale.

Capitolo 14

INFORMAZIONI

SUI RAPPORTI CONTRATTUALI ESISTENTI

L'operatore, di norma, deve dare informazioni riguardanti i contratti solo al Cliente fornito di codice utente, altrimenti deve invitare il Cliente a procurarselo e a richiamare.

L'operatore quindi, prima di tutto, dovrà chiedere il numero utente (o codice cliente) o, nel caso in cui chi telefona ne sia sprovvisto o non sia palesemente l'intestatario dell'utenza stessa, chiederà:

- in caso di persona fisica:
 - il nominativo dell'intestatario della bolletta
 - il codice fiscale
 - il luogo e data di nascita dell'intestatario
 - il nominativo della persona che sta chiamando e in che rapporti è con l'intestatario dell'utenza

- in caso di persona giuridica:
 - ragione sociale
 - partita IVA
 - l'indirizzo di erogazione
 - il nominativo della persona che sta chiamando e in che rapporti è con l'intestatario dell'utenza

L'operatore, per le informazioni e per le procedure eventualmente da attivare, farà riferimento ai capitoli precedenti e alle schede informative presenti sul disco di rete aziendale.

In caso di reclamo dovrà far sempre riferimento al Responsabile del proprio gruppo di lavoro e al Responsabile del Retrosportello del Call Center.

Capitolo 15

INFORMAZIONI SUI REGOLAMENTI, SULLA CARTA DEL SERVIZIO, SULLE TARIFFE E INFORMAZIONI GENERALI SULL'ATTIVITA' DELL'AZIENDA

L'operatore deve fornire le informazioni relative ai Regolamenti, alla Carta del Servizio Idrico Integrato, alle Tariffe, nonché all'attività della Azienda, ricavandole a sistema e dalle schede informative appositamente predisposte in rete, a chiunque ne faccia richiesta, a prescindere che si tratti o meno di un Cliente Pubblicacqua.

Ai richiedenti dovrà inviare copia del Regolamento, della Carta del Servizio Idrico Integrato e degli allegati.

Informerà il Cliente su quali informazioni è possibile reperire direttamente sul sito internet aziendale e fornirà le indicazioni necessarie per accedervi.

Per tutte le notizie non immediatamente reperibili dovrà far riferimento al Responsabile del Call Center.

In caso di reclamo, dovrà informare il Responsabile del Call Center.

In caso di richiesta di informazioni da parte di Organi di Stampa, Organi dello Stato, Organi della Forza Pubblica, l'operatore dovrà limitarsi a richiedere il nominativo e il recapito telefonico dell'interlocutore, informandolo che sarà ricontattato il prima possibile dal Dirigente responsabile del Servizio oggetto della richiesta.

Informerà quindi immediatamente il responsabile del gruppo di lavoro e il responsabile di retroportello del Call Center.

L'operatore inserirà un contatto cliente secondo quanto previsto dalla scheda informativa presente sulla rete aziendale



**MANUALE PROCEDURE
PER OPERATORE DI CALL CENTER
NUMERO VERDE GUASTI**

INDICE PROCEDURE

CAPITOLO 1	:Norme generali
CAPITOLO 2	:Elenco Comuni Publicacqua/orario ufficio
CAPITOLO 3	:Report mensile annuale
CAPITOLO 4	:Inserimento messaggio inbound
CAPITOLO 5	:Procedure specifiche per Zone Reti e Impianti e servizio Richiamata
CAPITOLO 6	:Procedura fognatura servizio di richiamata
CAPITOLO 7	:Procedura servizi di richiamata/Ufficio Contatori Firenze
CAPITOLO 8	:Procedure generali contatori fermi
CAPITOLO 9	:Procedure informative generali per la compilazione Schede Sap
CAPITOLO 10	:Richiesta chiusura rubinetto a maschio e sostituzione sportello contatore
CAPITOLO 11	: Compilazione schede Sap
CAPITOLO 12	: Segreteria autobotti
CAPITOLO 13	:Manuale Reperibilità

Capitolo 1

NORME GENERALI

PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO E DI SERVIZIO

Gli operatori sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia.

L'erogazione dei servizi da parte di Publiacqua si fonda sul principio di uguaglianza degli utenti. L'operatore è tenuto - quindi - ad avere un atteggiamento di obiettività, imparzialità e parità di trattamento verso gli utenti, secondo i principi sanciti dal Regolamento e dalla Carta del Servizio.

L'operatore deve cercare di adeguare il proprio linguaggio alle competenze linguistiche dell'interlocutore, mostrando particolare attenzione e comprensione per gli utenti anziani, per gli utenti di lingua straniera o comunque che hanno difficoltà linguistiche o di approccio al servizio di qualsiasi natura.

L'operatore che riceve la telefonata deve cortesemente salutare l'utente nei termini consueti della buona educazione (buongiorno...buonasera...), specificare sempre chiaramente il proprio nome e chiedere gentilmente all'utente cosa desidera, quale sia il suo problema o il servizio richiesto.

E' indispensabile lasciare all'utente la possibilità e il tempo di spiegare il problema e/o fare le sue rimostranze o richieste, senza interromperlo ma, nello stesso tempo, dandogli la percezione che quanto sta esponendo è recepito dall'operatore con la massima attenzione.

L'operatore è tenuto ad applicare in modo preciso le procedure descritte nel presente manuale, in modo particolare di attenersi sempre all'informazione di un Responsabile di Publiacqua per le problematiche insorte.

Per quanto riguarda l'atteggiamento generale da tenere relativamente alle contestazioni mosse dagli utenti all'operato di Publiacqua, l'operatore da un lato non deve minimizzare l'importanza del problema o la richiesta posta dal cliente, dall'altro lato deve fare valere il punto di vista dell'azienda, evidenziando che l'operato di Publiacqua si svolge nell'ambito di un quadro normativo preciso, e nell'ambito del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, che fissa i principi e i criteri per l'erogazione del servizio stesso.

- Il Servizio di Pronto intervento e reperibilità è attivo 24 ore su 24, per tutti i giorni dell'anno, chiamando il numero verde 800314314.

Esso si occupa di prendere segnalazioni in entrata (inbound) riguardanti in genere:

carenza idrica

perdite stradale

guasti in rete

misurazione della pressione in rete e al contatore

perdite prima del contatore e al contatore

contatori guasti

acqua sporca e maleodorante

sospetto inquinamento idrico

fognature intasate

caditoie dell'acqua piovana intasate

griglie da ripulire o rotte

tombini in ghisa da cambiare

fontanelli pubblici mal funzionanti

scavi da ricoprire o asfalto da ripristinare

informazioni riguardo ai lavori programmati in giornata o a breve termine.

- Attraverso procedure aziendali ben definite, il servizio eroga (outbound): inserimento di messaggi informativi, segnalazioni telefoniche ai tecnici competenti di tutte le problematiche inbound, interazione con le Pubbliche Relazioni e i tecnici di zona.

- Le chiamate ricevute in orario 23,00-7,00 saranno passate dal Telecontrollo al personale in Back Office preposto all'inserimento dei dati in schede Sap.

Chi entra in turno, dopo essersi loggato con la propria password, seleziona in Phone-Bar la voce Disponibile.

A fine turno si seleziona Non disponibile.

Tutte le volte che ci si assenta dalla postazione, si seleziona Pausa.

Al termine di ogni chiamata l'operatore è messo automaticamente in Post chiamata, se non deve svolgere operazioni inerenti il servizio, si rende Disponibile.

- Ogni chiamata inbound prevede la compilazione di una scheda su sistema informatico SAP, inoltre, per tutti i tipi di comunicazioni, siano esse interne, siano di servizio, vengono appuntate sul block notes di SAP, in modo da costituire un archivio temporale di tutti quello che è avvenuto durante i turni di lavoro.

- Alle 8.00 di ogni mattina, dal lunedì al venerdì, si contattano i reparti di Firenze nord e Firenze sud, per prendere l'elenco dei lavori in rete, programmati per la giornata e si inseriscono nel "Business Workplace" di SAP.

A fine del secondo turno giornaliero si stampa il Business Workplace e si archivia, inoltre se ne manda una copia via e mail ai responsabili e al personale che ne ha fatto richiesta.

- Ogni zona attua, per ogni tipo di chiamata, una specifica procedura, inoltre gli operatori adottano procedure specifiche per passare, ai tecnici di zona, le segnalazioni ricevute dagli utenti.
Laddove necessiti la richiamata al tecnico in orario di ufficio o in reperibilità, quest'ultima viene fatta dalla Phone-Bar della postazione, come tutte le richiamate di servizio, comprese (in via eccezionale).quelle fatte agli utenti.
- Nei casi in cui chiamino giornalisti o autorità chiedendo informazioni specifiche su eventuali mancanze di acqua o guasti dell'acquedotto, si contatta l'Ufficio Relazioni col Pubblico, in caso di non risposta del Responsabile o del personale, si chiama il Capo Area della zona interessata dal problema, in ultimo si comunica la chiamata della stampa o delle autorità all'ufficio del Direttore d'Esercizio. Il personale di Publiacqua dovrà autorizzare la divulgazione delle notizie riguardanti le problematiche specifiche.
- Per migliorare e sveltire le procedure in reperibilità, ovvero fuori dall'orario di ufficio, si utilizza un programma denominato "Reperibilità", su sistema operativo Lotus Notes, che ha la funzione di archiviare telematicamente e di comunicare rapidamente, senza utilizzare supporto cartaceo, tutte le reperibilità di turno dei tecnici di zona e delle ditte esterne.
L'inserimento dei dati e dei turni, da parte del personale di zona preposto, avviene, dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle 16.00, il venerdì dalle 8.00 alle 12.00, in semifestività si anticipa di un'ora rispetto all'orario di uscita.
Gli operatori del Numero Verde Guasti, salvano le modifiche del programma seguendo lo stesso orario.
Il verificarsi di eventuali problemi inerenti il programma specifico, deve essere comunicato, dagli operatori, alle zone di competenza, prima dei suddetti orari.

Capitolo 2

ELENCO COMUNI PUBLIACQUA ORARIO UFFICIO

COMUNI	ZONA	GESTORE
AGLIANA	AGLIANA	PUBLIACQUA
BAGNO A RIPOLI	FIRENZE SUD	PUBLIACQUA
BARBERINO DI MUGELLO	MUGELLO	PUBLIACQUA
BARBERINO VAL D'ELSA	SCANDICCI CHIANTI	PUBLIACQUA
BORGO SAN LORENZO	MUGELLO	PUBLIACQUA
CALENZANO	SESTO	PUBLIACQUA
CAMPI BISENZIO	SESTO	PUBLIACQUA
CANTAGALLO	PRATO	PUBLIACQUA
CARMIGNANO	PRATO	PUBLIACQUA
CASTELFRANCO DI SOTTO	VALDARNO	PUBLIACQUA
CAVRIGLIA	VALDARNO	PUBLIACQUA
DICOMANO	VAL DI SIEVE	PUBLIACQUA
FIGLINE VALDARNO	VALDARNO	PUBLIACQUA
FIRENZE	FIRENZE	PUBLIACQUA
GREVE	SCANDICCI CHIANTI	PUBLIACQUA
IMPRUNETA	SCANDICCI CHIANTI	PUBLIACQUA
INCISA VALDARNO	VALDARNO	PUBLIACQUA
LASTRA A SIGNA	SCANDICCI CHIANTI	PUBLIACQUA
LONDA	VAL DI SIEVE	PUBLIACQUA
LORO CIUFFENNA	VALDARNO	PUBLIACQUA
MONTALE	AGLIANA	PUBLIACQUA
MONTEMURLO	PRATO	PUBLIACQUA
MONTEVARCHI	VALDARNO	PUBLIACQUA
PELAGO	VAL DI SIEVE	PUBLIACQUA
PIAN DI SCO'	VALDARNO	PUBLIACQUA
PISTOIA	PISTOIA	PUBLIACQUA
POGGIO A CAIANO	PRATO	PUBLIACQUA
PONTASSIEVE	VAL DI SIEVE	PUBLIACQUA
PRATO	PRATO	PUBLIACQUA
QUARRATA	QUARRATA	PUBLIACQUA
REGGELLO	VALDARNO	PUBLIACQUA
RIGNANO SULL'ARNO	VAL DI SIEVE	PUBLIACQUA
RUFINA	VAL DI SIEVE	PUBLIACQUA
SAN CASCIANO VAL DI PESA	SCANDICCI CHIANTI	PUBLIACQUA
SAN GIOVANNI VALDARNO	VALDARNO	PUBLIACQUA
SAN GODENZO	VAL DI SIEVE	PUBLIACQUA

SAN PIERO A SIEVE	MUGELLO	PUBLIACQUA
SAMBUCA PISTOIESE	PISTOIA	PUBLIACQUA
SCANDICCI	SCANDICCI CHIANTI	PUBLIACQUA
SCARPERIA	MUGELLO	PUBLIACQUA
SERRAVALLE PISTOIESE	PISTOIA	PUBLIACQUA
SESTO FIORENTINO	SESTO	PUBLIACQUA
SIGNA	SESTO	PUBLIACQUA
TAVARNELLE VAL DI PESA	SCANDICCI CHIANTI	PUBLIACQUA
TERRANUOVA BRACCIOLINI	VALDARNO	PUBLIACQUA
VAGLIA	MUGELLO	PUBLIACQUA
VAIANO	PRATO	PUBLIACQUA
VERNIO	PRATO	PUBLIACQUA
VICCHIO	MUGELLO	PUBLIACQUA

Orario d'ufficio attuato dalle Zone

Agliaiana	Lun. Giov. 8.00/13.00	14.00 17.00 ven 8.00/14.00
Borgo	Lun. Giov. 7.30/12.30	13.30 16.30 ven 7.30/13.30
Pistoia	Lun. Giov. 7.30/12.30	13.30 16.30 ven 7.30/13.30
Firenze	Lun. Giov. 7.30/12.30	13.30 16.30 ven 7.30/13.30
Mugello	Lun. Giov. 7.30/12.30	13.30 16.30 ven 7.30/13.30
Prato	Lun. Giov. 8.00/13.00	14.00 17.00 ven 8.00/14.00
Quarrata	Lun. Giov. 7.30/12.30	13.30 16.30 ven 7.30/13.30
Scandicci	Lun. Giov. 7.30/12.30	13.30 16.30 ven 7.30/13.30
Sesto	Lun. Giov. 8.00/13.00	14.00 17.00 ven 8.00/14.00
Valdarno	Lun. Giov. 8.00/13.00	14.00 17.00 ven 8.00/14.00
Valdisieve	Lun. Giov. 7.30/12.30	13.30 16.30 ven 7.30/13.30

Reperibilità

Agliaiana	Lun. Giov. 13.00/14.00-17.00/8.00 del giorno successivo Ven dalle 14.00 alle 8.00 del lunedì successivo
Borgo	Lun. Giov. 12.30/13.30- 16.30/7.30 del giorno successivo Ven dalle 13.30 alle 7,30 del lunedì successivo
Pistoia	Lun. Giov. 12.30/13.30- 16.30/7.30 del giorno successivo Ven dalle 13.30 alle 7,30 del lunedì successivo
Firenze	Lun. Giov. 12.30/13.30- 16.30/7.30 del giorno successivo Ven dalle 13.30 alle 7,30 del lunedì successivo
Mugello	Lun. Giov. 12.30/13.30- 16.30/7.30 del giorno successivo Ven dalle 13.30 alle 7,30 del lunedì successivo
Prato	Lun. Giov. 13.00/14.00-17.00/8.00 del giorno successivo Ven dalle 14.00 alle 8.00 del lunedì successivo
Quarrata	Lun. Giov. 12.30/13.30- 16.30/7.30 del giorno successivo Ven dalle 13.30 alle 7,30 del lunedì successivo
Scandicci	Lun. Giov. 12.30/13.30- 16.30/7.30 del giorno successivo Ven dalle 13.30 alle 7,30 del lunedì successivo

Sesto	Lun. Giov. 13.00/14.00-17.00/8.00 del giorno successivo
	Ven dalle 14.00 alle 8.00 del lunedì successivo
Valdarno	Lun. Giov. 13.00/14.00-17.00/8.00 del giorno successivo
	Ven dalle 14.00 alle 8.00 del lunedì successivo
Valdisieve	Lun. Giov. 12.30/13.30- 16.30/7.30 del giorno successivo
	Ven dalle 13.30 alle 7,30 del lunedì successivo

Tutte le festività dell'anno sono coperte da un servizio di reperibilità.

Capitolo 3

REPORT MENSILE/ANNUALE

A fine mese, un operatore addetto compila una scheda riepilogativa, all'interno della quale sono riportate le seguenti nomenclature:

DATI CHIAMATE

TOTALE NUMERO CHIAMATE PERVENUTE

MEDIA GIORNALIERA CHIAMATE PERVENUTE

MEDIA AD ORA CHIAMATE PERVENUTE

TOTALE CHIAMATE EVASE

TOTALE NUMERO RICHIAMATE

MEDIA GIORNALIERA CHIAMATE EVASE

MEDIA AD ORA CHIAMATE EVASE

TOTALE NUMERO RICHIAMATE

MEDIA GIORNALIERA RICHIAMATE

MEDIA AD ORA RICHIAMATE

TEMPI CODA

TEMPI CONVERSAZIONE

TEMPI POST CHIAMATA

NUMERO AVVISI CREATI PER IL CALL CENTER

MEDIA GIORNALIERA AVVISI CREATI PER IL CALL CENTER

NUMERO AVVISI CREATI PER "SCHERZO MANIACO O MOLESTIE SESSUALI"

MEDIA GIORNALIERA AVVISI CREATI PER "SCHERZO MANIACO"

NUMERO AVVISI CREATI PER "TELECOM"

CAMPAGNA OPERATORI

TOTALE CHIAMATE PERVENUTE

TOTALE CHIAMATE EVASE

TEMPI CODA

TEMPI CONVERSAZIONE

TEMPI POST CHIAMATA

In tal modo si archiviano dati essenziali alla realizzazione, su base annua di statistiche inerenti l'attività svolta dal personale addetto al Numero Verde Guasti e il flusso nonché il tipo di chiamate .

Il file, completo di ogni dato viene spedito al responsabile del servizio e a chi ne ha fatto richiesta con e.mail, per avere un resoconto aggiornato a breve termine dell'attività svolta dal servizio.(Vedi allegato parziale)

CAMPAGNA NUMERO VERDE GUASTI	TOTALE	TEMPO MEDIO
<u>TOTALE N°CHIAMATE PERVENUTE</u>		
<u>MEDIA GIORNALIERA CHIAMATE PERVENUTE</u>		
<u>MEDIA AD ORA CHIAMATE PERVENUTE</u>		
<u>TOTALE CHIAMATE EVASE</u>		
<u>MEDIA GIORNALIERA CHIAMATE EVASE</u>		
<u>MEDIA AD ORA CHIAMATE EVASE</u>		
<u>TOTALE N° RICHIAMATE</u>		
<u>MEDIA GIORNALIERA RICHIAMATE</u>		
<u>MEDIA AD ORA RICHIAMATE</u>		
<u>TEMPI CODA</u>		
<u>TEMPI CONVERSAZIONE</u>		
<u>TEMPI POSTCHIAMATA</u>		
NUMERO AVVISI CREATI PER "CALL CENTER"		
<u>MEDIA GIORNALIERA AVVISI CREATI PER "CALL CENTER"</u>		
<u>NUMERO AVVISI CREATI PER "SCHERZO MANIACO"+MOLEST.SESS.</u>		
MEDIA GIORNALIERA AVVISI CREATI PER "SCHERZO MANIACO"		
NUMERI AVVISI CREATI PER " TELECOM"		
MEDIA GIORNALIERA AVVISI CREATI PER "TELECOM"		

Capitolo 4

INSERIMENTO MESSAGGIO INBOUND

- Il messaggio registrato è una procedura attuata al momento in cui si verifici un grosso guasto che prevede un elevato numero di chiamate da parte dell'utenza. L'autorizzazione ad inserire il messaggio in automatico viene rilasciata dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o suo incaricato.
- Si deve porre la massima attenzione all'utilizzo di questo prodotto.
- Il messaggio rimane in linea lo stretto necessario affinché cessi l'emergenza, dopodiché si disattiva il tutto su disposizione del personale Publiacqua.
- La registrazione rimane inserita fino all'annullamento della stessa o alla registrazione di una seguente, quindi, se erroneamente viene attivato l'allarme, può darsi che il messaggio non abbia alcuna corrispondenza reale e le conseguenze sarebbero imprevedibili.
- Sia il numero telefonico che il codice di accesso sono estremamente riservati, dato che solo il personale addetto deve avere accesso a questo prodotto.
- Si può inserire il messaggio da un telefono a toni oppure dalla phonebar:

NOME: Registrazione

COGNOME: Messaggio

Chiamare il numero di telefono in possesso degli operatori addetti.

Inserire il codice di accesso in possesso degli operatori addetti.

Si accede al software di registrazione.

Menù principale:

- 1)Verifica inserimento allarme
- 2)Registrazione messaggio allarme
- 3)Attivare allarme
- 4)Disattivare allarme
- 0)Terminare

Si preme la scelta 1)Verifica inserimento allarme

Sottomenù

- 1)Per ascoltare messaggio
- 2)Per tornare al menù principale

Si preme la scelta 2) viene chiesto di registrare il messaggio dopo un "bip" e di terminarlo premendo il tasto 9)

Sottomenù

- 1)Per riascoltare il messaggio registrato
- 2)Per salvarlo se Ok
- 3)Per registrarlo nuovamente

Scelta 3): attivazione allarme, viene confermata la scelta

Scelta 4): disattivazione allarme, viene confermata l'azione

Capitolo 5

PROCEDURE SPECIFICHE PER ZONA RETI/IMPIANTI E SERVIZIO RICHIAMATE

Con questo capitolo si specifica il tipo di procedura da adottare per comunicare con le singole zone.

A puro titolo esemplificativo si catalogano, sotto la definizione di “chiamata urgente”:

- Presunto inquinamento
- Mancanza di acqua
- Perdita stradale
- Eventuali danni a terzi (infiltrazioni..)
- Mancata copertura di tombini stradali
- Ghiaccio stradale causato da perdite
- Fognature intasate
- Rotture di tratti di rete in scavo
- Tutto quello che può causare disagio o danno all'utenza

PROCEDURE

AREA PISTOIA

(PISTOIA, SERRAVALLE PISTOIESE SAMBUCA PISTOIESE)

IN ORARIO DI UFFICIO:

(Lun. Giov. 7.30/12.30-13.30 16.30 ven 7.30/13.30)

Reti: Le segnalazioni più urgenti vengono passate telefonicamente al tecnico responsabile delle reti o (in caso di assenza cmq comunicata dallo stesso) a chi lo sostituisce.

Impianti: Pistoia e Sambuca P.ese: si passano tutte le segnalazioni telefonicamente al tecnico responsabile degli impianti o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce.

Impianti: Collina Pistoiese, prima periferia (Santomato, Santomoro, Pontenuovo): si passano tutte le segnalazioni telefonicamente al tecnico responsabile delle reti o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce.

IN REPERIBILITA':

(Lun. Giov. 12.30/13.30- 16.30/7.30 del giorno successivo Ven dalle 13.30 alle 7.30 del lunedì successivo)

Reti: si passano tutte le segnalazioni telefonicamente, al tecnico reperibile.

Impianti: si passano tutte le segnalazioni telefonicamente, al tecnico reperibile

AGLIANA/MONTALE

IN ORARIO DI UFFICIO:

(Lun. Giov. 8.00/13.00-14.00 17.00 ven 8.00/14.00)

Reti: si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico responsabile o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce

Impianti: Si passano tutte le segnalazioni, telefonicamente, al tecnico responsabile degli impianti, o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce.

IN REPERIBILITA':

(Lun. Giov. 13.00/14.00-17.00/8.00 del giorno successivo Ven dalle 14.00 alle 8.00 del lunedì successivo)

Reti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno

Impianti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno.

La manutenzione e l'uso dei fontanelli sono di competenza del C.I.S.

QUARRATA

IN ORARIO DI UFFICIO:

(Lun. Giov. 7.30/12.30-13.30 16.30 ven 7.30/13.30)

Reti: si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico responsabile o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce

Impianti: Si passano tutte le segnalazioni, telefonicamente, al tecnico responsabile degli impianti, o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce.

IN REPERIBILITA':

(Lun. Giov. 12.30/13.30- 16.30/7.30 del giorno successivo Ven dalle 13.30 alle 7.30 del lunedì successivo)

Reti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno

Impianti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno.

AREA PRATO

(PRATO, CANTAGALLO, CARMIGNANO, MONTEMURLO, POGGIO A CAIANO, VAIANO, VERNIO)

IN ORARIO DI UFFICIO:

(Lun. Giov. 8.00/13.00-14.00 17.00 ven 8.00/14.00)

Reti: Si passano telefonicamente le chiamate più urgenti al reparto, al personale preposto.

Impianti: Si passano tutte le segnalazioni al tecnico competente.

IN REPERIBILITA'

(Lun. Giov. 13.00/14.00-17.00/8.00 del giorno successivo Ven dalle 14.00 alle 8.00 del lunedì successivo))

Reti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno

Impianti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno.

- ◆ Sia per le segnalazioni pertinenti alle reti che per quelle pertinenti agli impianti, oltre alla comunicazione telefonica, si invia al reparto il fax della stampa inerente la scheda SAP, compilata in tutte le sue parti

AREA SESTO

(CALENZANO, CAMPI BISENZIO, SESTO FIORENTINO, SIGNA)

IN ORARIO DI UFFICIO:

(Lun. Giov. 8.00/13.00-14.00 17.00 ven 8.00/14.00)

Reti: Si passano telefonicamente le segnalazioni più urgenti al tecnico responsabile o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce

Impianti: Si passano telefonicamente le segnalazioni più urgenti al tecnico responsabile o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce

IN REPERIBILITA':

(Lun. Giov. 13.00/14.00-17.00/8.00 del giorno successivo Ven dalle 14.00 alle 8.00 del lunedì successivo))

Reti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno

Impianti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno.

AREA METROPOLITANA SCANDICCI

(LASTRA A SIGNA, SCANDICCI)

IN ORARIO DI UFFICIO:

(Lun. Giov. 7.30/12.30-13.30 16.30 ven 7.30/13.30)

Reti: Si passano, telefonicamente, le segnalazioni più urgenti al reparto, al personale preposto.

Impianti: Si passano, telefonicamente, le segnalazioni al reparto, al tecnico responsabile o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce. Solo su richiesta, si manda il fax della stampa inerente la scheda SAP.

IN REPERIBILITA':

(Lun. Giov. 12.30/13.30- 16.30/7.30 del giorno successivo Ven dalle 13.30 alle 7.30 del lunedì successivo)

Reti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno

Impianti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno.

AREA CHIANTI:

(BARBERINO VAL D'ELSA, IMPRUNETA, SAN CASCIANO VAL DI PESA,
TAVARNELLE VAL DI PESA, GREVE IN CHIANTI)

IN ORARIO DI UFFICIO:

(Lun. Giov. 8.00/13.00-14.00 17.00 ven 8.00/14.00)

Reti: Si passano, telefonicamente, le segnalazioni più urgenti al reparto, al personale preposto

Impianti: Si passano, telefonicamente, le segnalazioni più urgenti al reparto, al personale preposto

Si compila un solo tipo di scheda SAP sia per problemi di rete che per problemi di impianti, poi chi ne è responsabile smista le schede.

IN REPERIBILITA':

(Lun. Giov. 13.00/14.00-17.00/8.00 del giorno successivo Ven dalle 14.00 alle 8.00 del lunedì successivo)

Reti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno

Impianti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno.

AREA FIRENZE

(FIRENZE EST, NORD, OVEST, FIRENZE SUD)

FIRENZE EST NORD OVEST

IN ORARIO DI UFFICIO:

(Lun. Giov. 7.30/12.30-13.30 16.30 ven 7.30/13.30)

Reti: Si passano, telefonicamente, le segnalazioni più urgenti al reparto, al personale preposto

Impianti: Si passano, telefonicamente, le segnalazioni al reparto, al tecnico responsabile o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce. Solo su richiesta, si spedisce il fax inerente la stampa della segnalazione SAP

IN REPERIBILITA':

(Lun. Giov. 12.30/13.30-16.30/7.30 del giorno successivo Ven dalle 13.30 alle 7.30 del lunedì successivo))

Reti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno

Impianti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno.

FIRENZE SUD BAGNO A RIPOLI

IN ORARIO DI UFFICIO

(Lun. Giov. 7.30/12.30-13.30 16.30 ven 7.30/13.30)

Reti: Si passano, telefonicamente, le segnalazioni più urgenti al reparto, al personale preposto

Impianti: Si passano, telefonicamente, le segnalazioni al reparto, al tecnico responsabile o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce. Solo su richiesta, si spedisce il fax inerente la stampa della segnalazione SAP

IN REPERIBILITA':

(Lun. Giov. 12.30/13.30- 16.30/7.30 del giorno successivo Ven dalle 13.30 alle 7.30 del lunedì successivo)

Reti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno

Impianti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno.

- ◆ Per le chiamate pertinenti gli impianti, oltre alla comunicazione telefonica, si invia al reparto il fax della stampa inerente la scheda SAP, compilata in tutte le sue parti, qualora il tecnico lo richieda.

AREA BORGO

(BARBERINO DI MUGELLO, BORGO SAN LORENZO, SAN PIERO A SIEVE, SCARPERIA, VAGLIA, VICCHIO)

IN ORARIO DI UFFICIO

(Lun. Giov. 7.30/12.30-13.30 16.30 ven 7.30/13.30)

Reti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico responsabile, o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce

- ◆ Sulla scheda di segnalazione SAP, inserire il nominativo del tecnico a cui è stata comunicata la segnalazione stessa

Impianti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico responsabile o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce

- ◆ Sulla scheda di segnalazione SAP, inserire il nominativo del tecnico a cui è stata comunicata la segnalazione stessa

IN REPERIBILITA'

(Lun. Giov. 12.30/13.30- 16.30/7.30 del giorno successivo Ven dalle 13.30 alle 7.30 del lunedì successivo)

Reti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno

Impianti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno.

AREA VALDARNO

(CASTELFRANCO, CAVRIGLIA, FIGLINE VALDARNO, INCISA VALDARNO LORO CIUFFENNA, MONTEVARCHI, PIAN DI SCO', REGGELLO, TERRANUOVA BRACCIOLINI)

ORARIO DI UFFICIO

(Lun. Giov. 8.00/13.00-14.00 17.00 ven 8.00/14.00)

Reti

FIGLINE, INCISA, REGGELLO, PIAN DI SCO', CAVRIGLIA

si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico responsabile o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce

MONTEVARCHI, SAN GIOVANNI, TERRANUOVA, CASTELFRANCO, LORO CIUFFENNA

si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico responsabile o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce

Impianti

CASTELFRANCO, LORO CIUFFENNA, PIAN DI SCO', REGGELLO

si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico responsabile o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce

CAVRIGLIA, MONTEVARCHI, TERRANUOVA BRACCIOLINI

si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico responsabile o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce

FIGLINE V.NO, INCISA V.NO, SAN GIOVANNI V.NO

si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico responsabile o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce

IN REPERIBILITA':

(Lun. Giov. 13.00/14.00-17.00/8.00 del giorno successivo Ven dalle 14.00 alle 8.00 del lunedì successivo)

Reti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno

Per le chiamate pertinenti le reti, oltre alla comunicazione telefonica, si invia al reparto il fax della stampa inerente la scheda SAP, compilata in tutte le sue parti, qualora il tecnico lo richieda.

Impianti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno.

- ◆ Per le chiamate pertinenti gli impianti, oltre alla comunicazione telefonica, si invia al reparto il fax della stampa inerente la scheda SAP, compilata in tutte le sue parti, qualora il tecnico lo richieda.

AREA VALDISIEVE

(DICOMANO, LONDA, PELAGO, PONTASSIEVE, RIGNANO, RUFINA, SAN GODENZO)

IN ORARIO DI UFFICIO:

(Lun. Giov. 7.30/12.30-13.30 16.30 ven 7.30/13.30)

Reti: Si passano, telefonicamente, le segnalazioni più urgenti al reparto, al personale preposto

Impianti: Si passano, telefonicamente, le segnalazioni al reparto, al tecnico responsabile o (in caso di assenza) a chi lo sostituisce.

IN REPERIBILITA':

(Lun. Giov. 12.30/13.30- 16.30/7.30 del giorno successivo Ven dalle 13.30 alle 7.30 del lunedì successivo)

Reti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno

Impianti: Si passano telefonicamente tutte le segnalazioni al tecnico reperibile di turno.

Capitolo 6

PROCEDURA FOGNATURA SERVIZIO DI RICHIAMATA

Per le segnalazioni riguardanti le fognature chiedere sempre se si tratta di tombino o caditoia e se la fognatura e' principale o privata.

Con questo capitolo si specifica il tipo di procedura da adottare per comunicare con le singole zone. A puro titolo esemplificativo si catalogano, sotto la definizione di "chiamata urgente":

- Fognatura intasata
- Infiltrazione fognaria
- Fognatura rotta
- Inquinamento fognario
- Tutto ciò che può essere causa di danno a terzi

PISTOIA

Le caditoie e le griglie sono di competenza del Comune "MAU".

Le fognature stradali da stasare e ripulire, sono di competenza dell'Ufficio Fognature

Lo "Zifone Firenze" (tombino sulla strada dove si allaccia l'utente), se è intasato è di competenza del privato.

ORARIO DI UFFICIO

Le segnalazioni vengono passate telefonicamente al tecnico responsabile e si invia il fax relativo alla scheda SAP

ORARIO DI REPERIBILITA'

Le segnalazioni vengono passate telefonicamente al tecnico reperibile delle reti.

SANTOMORO (PISTOIA)

09/03/05

Poiché i lavori sulla rete fognaria di Santonovo sono gestiti da Publiacqua Ingegneria fino a nuova disposizione le chiamate relative alle fognature di Santomoro, nel comune di Pistoia, in orario di ufficio (7,30-16,30) si passano ai nominativi dell'ufficio Ingegneria di Publiacqua :

In altro orario le segnalazioni si passano ai tecnici reperibili Reti di Pistoia.

AGLIANA, QUARRATA, MONTALE

Le caditoie e le griglie sono di competenza del Comune "CIS".

Le fognature stradali da stasare e ripulire, sono di competenza dell'Ufficio Fognature

ORARIO DI UFFICIO

Le segnalazioni vengono passate telefonicamente al tecnico responsabile

ORARIO DI REPERIBILITA'

Le segnalazioni vengono passate telefonicamente al tecnico reperibile delle reti

PRATO

Griglie e tombini rotti sono di competenza dell'Ufficio Fognature

La pulizia delle fognature è di competenza dell'Ufficio Fognature

La pulizia di griglie e caditoie è di competenza della ditta esterna "ASM".

ORARIO DI UFFICIO

Le segnalazioni vengono passate al tecnico responsabile tramite fax della scheda di segnalazione SAP

ORARIO DI REPERIBILITA'

Le segnalazioni vengono passate telefonicamente al tecnico reperibile delle reti e si manda il fax della stampa inerente la segnalazione SAP.

SESTO

Fognature, griglie e caditoie sono di pertinenza dell'Ufficio Fognature.

ORARIO DI UFFICIO

Prima di inviare la scheda sap della segnalazione, avvisare telefonicamente sempre il tecnico responsabile, in caso avesse già programmato l'intervento segnalato dall'utente.

Le segnalazioni vengono passate al tecnico responsabile anche tramite stampa della scheda di segnalazione SAP.

ORARIO DI REPERIBILITA'

Le segnalazioni vengono passate telefonicamente al tecnico reperibile delle reti

AREA METROPOLITANA SCANDICCI

La pulizia delle Fognature, è di pertinenza dell'Ufficio Fognature

Caditoie e griglie sono di competenza della ditta esterna

ORARIO DI UFFICIO

Le segnalazioni vengono passate telefonicamente al reparto, se urgenti si contatta direttamente il tecnico.

ORARIO DI REPERIBILITA'

Le segnalazioni vengono passate telefonicamente al tecnico reperibile delle reti

VALDISIEVE

La pulizia e la manutenzione di caditoie, griglie e fognature è di pertinenza dell'Ufficio Reti

ORARIO DI UFFICIO

Le segnalazioni vengono passate al tecnico responsabile delle Reti

ORARIO DI REPERIBILITA'

Le segnalazioni vengono passate al tecnico reperibile delle reti

MUGELLO

La pulizia e la manutenzione di caditoie, griglie e fognature è di pertinenza dell'Ufficio Reti

ORARIO DI UFFICIO

Le segnalazioni vengono passate al tecnico responsabile delle Reti

ORARIO DI REPERIBILITA'

Le segnalazioni vengono passate al tecnico reperibile delle reti

FIRENZE

La pulizia delle Fognature, è di pertinenza dell'Ufficio Fognature

La perdita al pozzetto portavia della raccolta acque piovane è di competenza del reparto fognature

Caditoie e griglie da ripulire sono di competenza della ditta esterna "Quadrifoglio"

La perdita su pozzetto portavia della raccolta acque del condominio è di competenza privata.

Il pozzetto portavia della raccolta acque del condominio intasato, è di competenza privata, devono chiamare la ditta di autospurgo

ORARIO D'UFFICIO

Si passano telefonicamente le segnalazioni di pulizia di fognature all'ufficio di zona o al tecnico di zona: FIRENZE EST e Bagno A Ripoli

FIRENZE OVEST

tramite lo stradario relativo, in versione cartacea per una consultazione più immediata.

REPERIBILITA'

ORARIO DI REPERIBILITA'

Le segnalazioni vengono passate al tecnico reperibile delle reti, zona nord e zona sud.

Porzione allegata del file sopradetto (sarà successivamente fornito il file relativo)

Indirizzo	reparti Firenze NORD / SUD	fognature Firenze EST/OVEST
Borgo Allegri	NORD	EST
Borgo De' Greci	NORD	EST
Borgo Degli Albizi	NORD	EST
Borgo Della Stella	SUD	EST
Borgo La Croce	NORD	EST

Borgo La Noce	NORD	EST
Borgo Ognissanti	NORD	EST
Borgo Pinti	NORD	EST
Borgo San Frediano	SUD	EST
Borgo San Lorenzo	NORD	EST
Borgo Santa Croce	NORD	EST
Borgo Santi Apostoli	NORD	EST
Borgo Sant'Iacopo	SUD	EST

Capitolo 7

PROCEDURA SERVIZIO DI RICHIAMATA UFFICIO CONTATORI FIRENZE

UFFICIO CONTATORI di FIRENZE e BAGNO A RIPOLI

Chiamare sempre il reparto o direttamente il tecnico competente.

L'orario di apertura dell'Ufficio Contatori è dal lunedì al giovedì dalle 7,30 alle 16,30, mentre il venerdì dalle 7,30 alle 13,30.

Le competenze dell'ufficio contatori sono:

- ◆ Tutto ciò che si trova all'interno del vano contatore, tranne il rubinetto (o saracinesca/che su FIRENZE e' di competenza dell'utente)
- ◆ Nelle segnalazioni di perdite al contatore, si chiede all'utente di specificare se detta perdita si trova all'interno dello sportello o fuori (in questo caso si definisce fuga in traccia o in parete ma, in tal caso, la perdita e' di competenza delle reti)
- ◆ Segnalazione di poca pressione, che richiede la misurazione della stessa al contatore:
 - la misurazione è a pagamento, euro 40 + iva secondo il listino prezzi attuale, se la pressione misurata è nella norma, altrimenti viene sostituito il contatore gratuitamente

Le richieste di verifica al contatore di competenza del n.v.800-238238 riguardano solamente il funzionamento anomalo del contatore.(es.letture alte in bolletta)

Per vedere se il contatore è generale Publiacqua o divisionale, si può fare la ricerca su SAP con l'apposita procedura, per nome utente o per numero contatore, in quest'ultimo caso ci si può accertare che il contatore generale non sia stato chiuso per morosità.

In reperibilità la segnalazione inerente ad un contatore rotto viene passata sempre, telefonicamente al tecnico reperibile reti, di Firenze Nord o Sud rispetto allo stradario allegato.

La scheda Sap deve essere compilata in tutte le sue parti, riportando l'indirizzo ove è collocato il contatore, il suo numero di matricola, da apporre nello spazio "Note" oppure il codice utente.

Quando si inserisce la via, automaticamente, il programma Sap la colloca in Firenze sud o nord, semplificando la scelta di richiamata al tecnico competente.

Capitolo 8

PROCEDURA GENERALE CONTATORI

FERMI

Si definisce contatore fermo quello che non segna il passaggio di acqua.

FIRENZE, PISTOIA, VALDARNO, VALDISIEVE, CINTURA FIORENTINA, SESTO.

Si compila una scheda SAP

In AVVISO inserire "Call Center Contatore Fermo"

In INDIRIZZO AVVISO inserire i dati e l'indirizzo di chi ha chiamato

In PRIORITA' inserire "48 ore"

Si inserisce SEDE TECNICA RETI e GRUPPO RESPONSABILE DI PIANIFICAZIONE

In NOTE si inserisce il numero di matricola del contatore o il codice utente.

La scheda si salva mantenendola attiva.

Per Firenze, la scheda così compilata verrà evasa dall'Ufficio Contatori.

Questa procedura viene eseguita, secondo le zone dalle ore 7,30 alle ore 16,30, o dalle 8,00 alle 17,00, dal lunedì al giovedì e dalle 7,30 alle 13,30 o dalle 8,00 alle 14,00 il venerdì.

In reperibilità per ogni segnalazione si chiama sempre il tecnico reperibile delle reti, della zona competente.

PRATO

PER IL COMUNE DI PRATO LE SEGNALAZIONI DI "CONTATORE CHE NON SEGNA IL PASSAGGIO DELL'ACQUA", "CONTATORE FERMO" SONO DA PASSARE AL CALL CENTER 800-238238, perché i contatori si cambiano solo su appuntamento. Le chiamate che arrivano al Numero Verde Guasti, vengono trasferite, tramite l'icona di "Trasferimento chiamata" (freccetta nera), su Phone bar, selezionando la campagna MISURATORI. All'utenza si dice: *"Non è di nostra competenza, bensì dell'ufficio commerciale 800238238. Le passo l'operatore addetto"*

Questa procedura viene eseguita dalle ore 8,00 alle ore 18,00, orario del Call Center Commerciale, dal lunedì al venerdì.

Fuori dall'orario di lavoro del Call Center Commerciale si applica la seguente procedura. La scheda SAP relativa viene compilata in questo modo:

In AVVISO inserire "Call Center Contatore Fermo"

In INDIRIZZO AVVISO inserire i dati e l'indirizzo di chi ha chiamato

In PRIORITA' inserire "Non Pertinente Guasti"

NON si inserisce né SEDE TECNICA, né GRUPPO RESPONSABILE DI PIANIFICAZIONE

La scheda si chiude a bandierina

Si invita l'utente a rivolgersi al Numero Verde 800238238, in orario di ufficio, poiché tale segnalazione è di competenza del Call Center Commerciale.

- ◆ Per il comune di bagno a ripoli si possono avere segnalazioni di contatori all'interno degli appartamenti, prassi normale perché collocati negli anni passati dalla ex "FIORENTINA GAS". Per sapere se la segnalazione riguarda un contatore generale o un divisionale, chiedere sempre il numero di utenza. Se esso risulta essere di dieci cifre, allora il contatore è Publiacqua. Tuttavia sono in fase di attribuzione i nuovi codici utente, di cui si riporta, di seguito l'elenco, suddiviso per comune. Per fugare ogni dubbio, chiedere eventualmente a chi viene pagata la fattura che l'utente riceve.
- ◆ le segnalazioni riguardanti guasti al contatore generale condominiale, devono essere comunicate dall'amministratore condominiale ed è richiesta la sua presenza al momento dell'intervento perché al reparto necessita una firma dal detentore del contratto.
- ◆ ricordarsi di chiedere sempre cod.cliente o matricola del contatore da apporre nel campo "note" della scheda sap, il numero di telefono dell'utente, in caso il reparto debba mettersi in contatto con chi ha segnalato il guasto.
- ◆ si chiede sempre all'utente se il contatore è accessibile

UNITA' RICERCA PERDITA SU GUASTO PRIVATO

Per chiamate relative a richieste di unita' ricerca perdite fare scheda sap come richiesta u.r.p./non pertinente-comunicare ai tecnici competenti, in orario di ufficio, la richiesta e scrivere passata a...(nome del tecnico) e chiudere gli avvisi a bandierina.(anche se fino a nuova disposizione *il servizio e' sospeso*).

Dopo averlo comunicato all'utente metterlo a conoscenza che e' un servizio a pagamento e che verrà svolto solo in caso di possibilità da parte dell'azienda, in quanto tale esercizio è elargito fuori dalla Carta dei Servizi Publiacqua

Capitolo 9

PROCEDURA INFORMATIVA GENERALE **PER LA COMPILAZIONE SCHEDA SAP**

PER MANCANZE D'ACQUA CHIEDERE:

- ◆ DA QUANTO TEMPO SI VERIFICA LA MANCANZA DI ACQUA
- ◆ SE L'ACQUA MANCA SOLO ALL'UTENTE O ANCHE AI VICINI
- ◆ SE L'UTENTE ABITA IN UNA CASA SINGOLA O IN UN CONDOMINIO (in questo caso per vicini s'intende, se si escludono i condomini con lo stesso problema, il palazzo accanto o abitazione che non usufruisca dello stesso contatore).
- ◆ SE L'UTENTE SI SIA ACCERTATO CHE IL CONTATORE RISULTI APERTO E FUNZIONANTE
- ◆ SE L'UTENTE HA UN CONTATORE UN DIVISIONALE (se esiste un contatore in strada o nell'atrio e loro ne hanno uno sul pianerottolo o in casa) ATTENZIONE/CHIEDERE SEMPRE, NEL DUBBIO, A CHI PAGANO LA BOLLETTA- se arriva direttamente la fattura di Publiacqua quel contatore, -sia nell'atrio del palazzo sia sul pianerottolo -quello, e' il CONTATORE GENERALE SU CUI INTERVIENE PUBLIACQUA
- ◆ A FIRENZE LA MAGGIOR PARTE DEI CONTATORI NEI PALAZZI E' DIVISIONALE, poiché la fattura viene mandata ai singoli condomini dall'amministratore del condominio .(Barbagli, Barbieri ecc....)
- ◆ ACCERTARSI CHE NEL PALAZZO NESSUN CONDOMINO STIA FACENDO DEI LAVORI E ABBIA CHIUSO L'ACQUA SENZA AVVERTIRE
- ◆ DOMANDARE SE IL PALAZZO O L'ABITAZIONE SINGOLA SONO MUNITI DI AUTOCLAVE (ulteriore domanda in caso positivo se ci sia stata un'interruzione di energia elettrica perché in questo caso l'autoclave può essere andata in blocco)
- ◆ SE UN SOLO UTENTE SEGNA LA MANCANZA D'ACQUA DA PIU' DI 1 H. IN UNA VIA- E NESSUN ALTRO HA CHIAMATO - PUO' ESSERE UN FATTO PRIVATO-CHIEDERGLI DI FARE TUTTE LE VERICHE SUDETTE
- ◆ SE L'UTENTE RIMANE SUL VAGO E NON SA COSA RISPONDERE CHIEDERGLI DI FARE PRIMA LE VERIFICHE (chiedere agli altri condomini, controllare il contatore..) E DI RICHIAMARE. IN TAL CASO SI FA PRESENTE ALL'UTENTE CHE NEL FRATTEMPO CI ATTIVEREMO PER CHIAMARE IL TECNICO PER AVERE INFORMAZIONI

NEL CASO IN CUI ALLE NOSTRE DOMANDE L'UTENTE ABBIA RISPOSTO POSITIVAMENTE SI RICHIEDONO TUTTI I DATI: NOME/COGNOME/INDIRIZZO/NUMERO DI TELEFONO/LOCALITA' SE DIVERSA DAL COMUNE E SI PASSA LA SEGNALAZIONE AL TECNICO O AL REPARTO DI APPARTENENZA SECONDO PROCEDURE .

PER LE PERDITE CHIEDERE:

DOMANDARE SE LA PERDITA E' IN STRADA, PRIMA DEL CONTATORE (IN TRACCIA) O AL CONTATORE

-SE L'UTENTE COMUNICA DI AVERE UNA PERDITA NELL'ABITAZIONE CHIEDERGLI SE IL CONTATORE, A RUBINETTI CHIUSI IN CASA-LAVATRICE E LAVASTOVIGLIE SPENTE, CONTINUA A SEGNARE IL PASSAGGIO DELL'ACQUA. (se il contatore segna, allora la perdita e' privata e interviene l'idraulico la perdita può essere una perdita occulta/comunque comunicargli che deve verificare e, solo dopo, richiamarci).

- ◆ SE CI SONO ALLAGAMENTI O INFILTRAZIONI NEGLI SCANTINATI LA MAGGIOR PARTE DELLE VOLTE SONO CAUSATI DA PERDITE STRADALI OCCULTE.
- ◆ IN CASO D'INFILTRAZIONE SE LA PERDITA E' CONTINUA E' PROBABILE CHE SI TRATTI DI ACQUEDOTTO, SE APPARE SALTUARIAMENTE UNA MACCHIA D'UMIDO O ACQUA SPORCA CHE SI PROSCIUGA POTREBBE TRATTARSI DI ROTTURA DI FOGNATURA O DI ROTTURA PRIVATA.
- ◆ PER PERDITE STRADALI CAUSATE DA DITTE CHE STANNO SVOLGENDO LAVORI O SEGNALATE DA VV.UU O VV.FF PRENDERE SEMPRE :NOME DELLA DITTA,INDIRIZZO E NUMERO DI TELEFONO DI UN'OPERATORE O AGENTE SUL POSTO E PASSARE LA SEGNALAZIONE AL REPARTO O AL TECNICO-SEMPRE!!
- ◆ SE CI SONO CHIAMATE CHE SEGNALANO SCAVI NON TERMINATI O DA RIPRISTINARE PASSARE LA SEGNALAZIONE ALLE RETI
- ◆ SE LA PERDITA E' AL CONTATORE SU FIRENZE ADOTTARE LA RELATIVA PROCEDURA /SUI COMUNI AREA SESTO CHIEDERE SEMPRE IL CODICE CLIENTE (e' meglio comunque scrivere sempre -per tutti i comuni cod.cliente o matricola contatore).

PROCEDURA DA SEGUIRE IN CASO DI GROSSE PERDITE O INQUINAMENTO.

La procedura sotto descritta deve essere effettuata con il massimo del rigore e in tempi brevissimi data la gravità che essa comporta

CASO DI INQUINAMENTO:

1. DOPO LA 1° CHIAMATA PER ACQUA SPORCA O MALEODORANTE CHIAMARE SUBITO IL REPERIBILE DEL GIORNO O LA ZONA SE E' IN ORARIO DI UFFICIO secondo la pertinenza (zona, impianti, reti, fognature).
2. CONTATTARE IL TELECONTROLLO DI PRATO O FIRENZE A SECONDA DELLA ZONA INTERESSATA
3. DOPO LA 3° TELEFONATA (o conferma da parte del tecnico di reale inquinamento):RICONTATTARE IL REPERIBILE O LA ZONA E FARSI DARE INFORMAZIONI PIU' PRECISE.DOMANDARE AL TECNICO SE HA PENSATO AD AVVERTIRE IL CAPO ZONA E CAPO AREA.
4. SE NON FOSSE STATO FATTO AVVERTIRE IL CAPO ZONA E CAPO AREA

5. IN CASO DI CONCLAMATO INQUINAMENTO AVVERTIRE DI NUOVO IL TELECONTROLLO DI PRATO O DI FIRENZE DELLA GRAVITA' DELLA SITUAZIONE
6. CHIAMARE IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RELAZIONI AL PUBBLICO E SU SUA INDICAZIONE RICHIAMARE GLI UTENTI CHE HANNO SEGNALATO L'INQUINAMENTO RACCOGLIENDO ULTERIORI INFORMAZIONI SULL'ANDAMENTO IN ATTO, DA TRASMETTERE ALLE PERSONE INDICATE NELLA PROCEDURA
7. INFINE AVVERTIRE IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO NUMERO VERDE GUASTI

NOTA BENE:TUTTE LE CHIAMATE DEVONO ESSERE EFFETTUATE DALLA PHONE-BAR

CASO DI GROSSA PERDITA

1. Alla 1°chiamata contattare il tecnico reperibile o la zona di competenza

QUANDO ARRIVANO PIU' CHIAMATE PER UNO STESSO PROBLEMA SIA DI RETE SIA DI IMPIANTI IN UN BREVE ARCO DI TEMPO E IL TECNICO O LA ZONA SONO GIA' STATI AVVERTITI FARE COMUNQUE L'AVVISO SU SAP MA EVITARE DI RICHIAMARE IL TECNICO O LA ZONA ED ESEGUIRE LA SEGUENTE PROCEDURA:

- PRENDERE 10 CHIAMATE - METTERE SCHEDE MADRE E DALL'UNDICESIMA SALVARLE A "BANDIERINA"
- A "BANDIERINA" DALLA SECONDA SEGNALAZIONE SOLO NEL CASO IN CUI IL TECNICO COMUNICHI IL PROBLEMA E CI CHIEDA LUI STESSO DI CHIUDERLE CON TALE PROCEDURA

2.Ricontattare il tecnico reperibile o la zona per farsi dire la gravita' della situazione(a meno che non sia lo stesso ad avere avvertito) e chiedere se ha avvisato il capo area e capo zona

3.Contattare il telecontrollo di Prato o di Firenze a seconda della zona interessata.

4.Contattare il capo area e il capo zona.

5.Chiamare il Responsabile Ufficio Relazioni col Pubblico

6.Chiamare il Capo Servizio del Numero Verde Guasti e metterlo a conoscenza del problema.

NOTA BENE: TUTTE LE CHIAMATE DEVONO ESSERE EFFETTUATE DALLA PHONE-BAR

In entrambi i casi l'immissione del messaggio registrato d'entrata al numero verde va concordato in primis direttamente con il responsabile Ufficio Relazioni col Pubblico e chiesto anche il contenuto del suddetto. Rimane il fatto che comunque in caso di reale inquinamento e' preferibile rispondere personalmente direttamente agli utenti.

Capitolo 10

RICHIESTA CHIUSURA RUBINETTO A MASCHIO (R.A.M.) E SOSTITUZIONE SPORTELLO CONTATORE

CHIUSURA RUBINETTO A MASCHIO

PER FIRENZE NORD EST/OVEST :

Comunicare all'utente che l'intervento e' a pagamento in base al listino prezzi in vigore attualmente, (SOLO SU FIRENZE) con tariffa diversa se l'intervento è in reperibilità o in orario di ufficio, se su appuntamento o urgente.

Compilare con tutti i dati dell'utente la scheda di chiamata su SAP e lasciarla ATTIVA.

Dare all'utente il numero di cellulare del tecnico preposto, col quale sarà preso l'appuntamento.

PER FI-SUD E TUTTI GLI ALTRI COMUNI:

Compilare con tutti i dati dell'utente la scheda di chiamata su SAP e lasciarla ATTIVA.

Chiamare il reparto o il tecnico reperibile comunicando la segnalazione ricevuta.

Il reparto o il tecnico reperibile ricontatteranno l'utente per definire un appuntamento d'intervento.

SOSTITUZIONE SPORTELLO CONTATORE.

La sostituzione viene sempre effettuata dall'utente

FIRENZE SUD:

Se lo sportello è relativo ad un nuovo allacciamento, l'utente lo può ritirare subito presso il reparto di FIRENZE SUD. L'operatore del Numero Verde Guasti comunica l'indirizzo dove recarsi, per portare lo sportello del contatore deteriorato o rotto e prenderne uno nuovo.

Se lo sportello viene richiesto perché rotto, l'utente chiama il numero verde guasti.

L'operatore compila una scheda SAP, con definizione "Non Pertinente" in modo da non avere tempi ATO, in quanto la priorità d'intervento è non urgente.

Capitolo 12

COMPILAZIONE SCHEDE SAP

Tramite il sistema informatico Sap è possibile, dopo l'inserimento dei dati, visualizzare presso le zone di competenza le schede relative alle segnalazioni ricevute. Gli appunti sotto descritti contengono in maniera indicativa i principali movimenti effettuati sul sistema, ulteriori informazioni sono disponibili sul manuale specifico.

Per ogni descrizione deve essere usata una unica denominazione per facilitarne la ricerca su sistema Sap.

In particolare:

- Telecom per compilare la scheda inerente l'errata chiamata relativa ai guasti omonimi
- Molestie sessuali per compilare tutte le schede inerenti tale problema
- Ecc...

Descrizione di tipo di chiusura scheda

- "a bandierina" si salva la scheda cliccando l'icona bandierina a scacchi bianca e nera, in tal modo la scheda viene automaticamente chiusa senza poterne modificare successivamente i dati che essa riporta.

Si ricorda che perché l'avviso arrivi alla Zona competente è indispensabile digitare il codice del Gr.Resp.Pian (Gruppo Responsabile di Pianificazione).

Solo in caso di estrema urgenza il codice della Sede Tecnica e il codice Gr.Resp.Pian può essere digitato a mano.

Il percorso di ricerca di seguito illustrato è quello che meglio garantisce il buon funzionamento della procedura SAP PM.

1. RICERCA SEDI TECNICHE IMPIANTI DISTRIBUITI

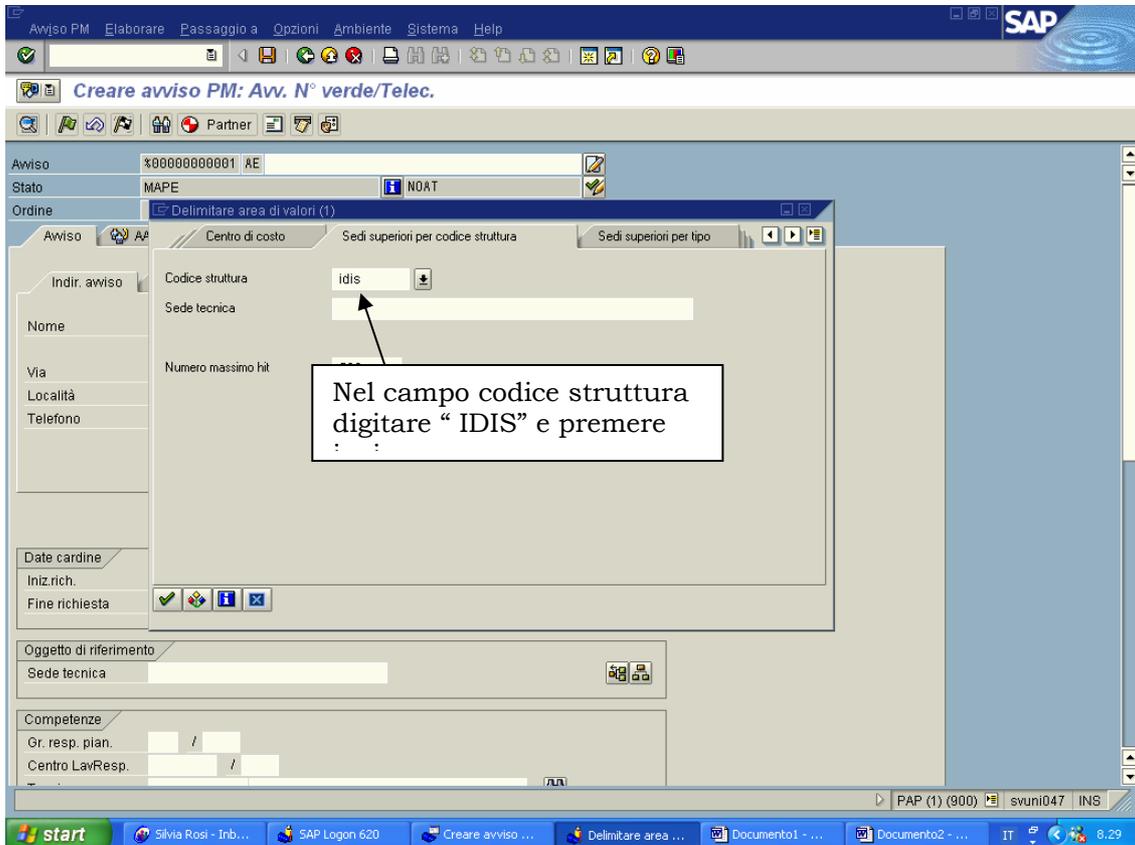
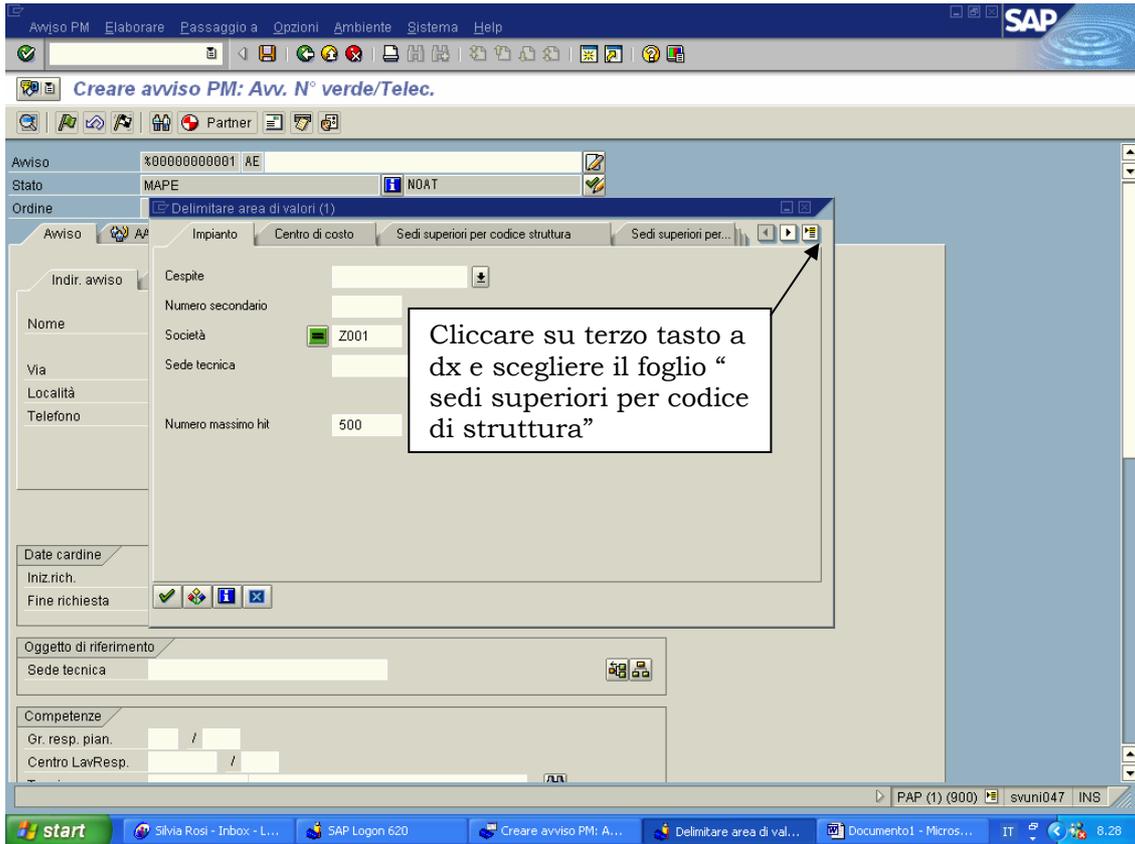
LIVELLO MINIMO DI CODICI SEDE TECNICA DA INSERIRE SU AVVISI “AE”

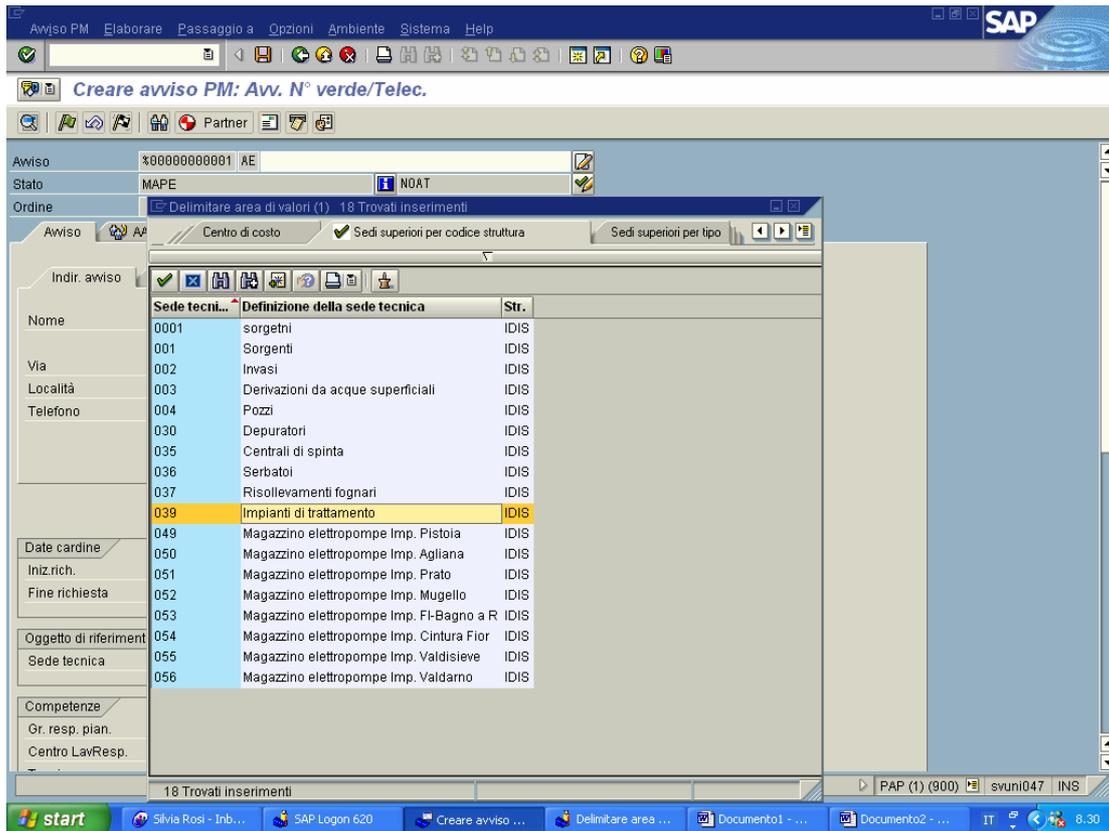
Inserimento obbligatorio

The screenshot displays the SAP 'Creare avviso PM' (Create PM Report) form. The window title is 'Awiso PM Elaborare Passaggio a Opzioni Ambiente Sistema Help' with the SAP logo. The main title is 'Creare avviso PM: Avv. N° verde/Telec.'. The form contains several sections:

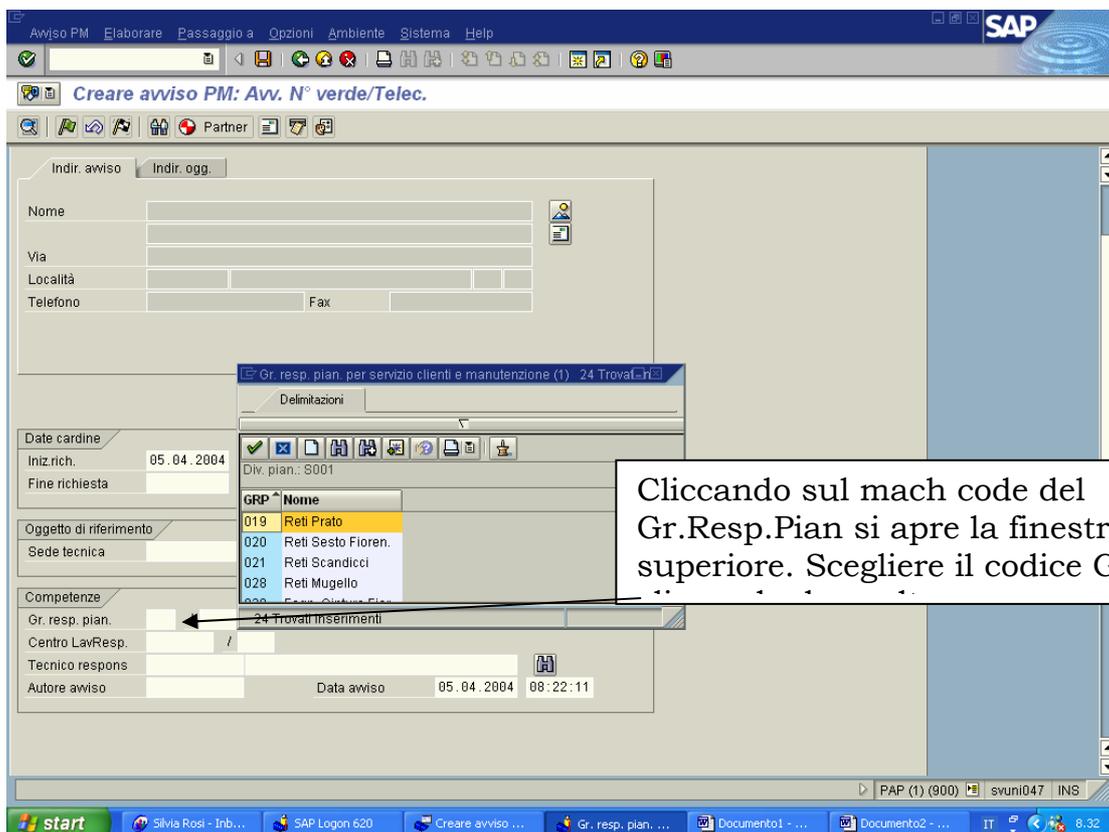
- Header:** Awiso: %0000000001 AE; Stato: MAPE; NOAT.
- Order Type:** Awiso, AATO: segnalazione, Guasto, fermo macchina, Riepilogo scadenze, AATO: evento e disservizio.
- Address (Indir. awiso / Indir. ogg.):** Fields for Nome, Via, Località, Telefono, and Fax.
- Date cardine:** Iniz.rich. 05.04.2004 08:22:11; Fine richiesta: 00:00:00; Priorità: checked.
- Oggetto di riferimento:** Sede tecnica (highlighted by a callout box).
- Competenze:** Gr. resp. plan. and Centro LavResp. fields.

A callout box with the text 'Cliccare sul mach-code ,si apre la seguente' points to the 'Sede tecnica' field in the 'Oggetto di riferimento' section.





Come cercare il Gruppo Responsabile della Pianificazione



Premendo invio si riempiranno automaticamente i campi della tabella competenze. Se si conosce, ricordarsi di inserire il nome del tecnico responsabile.

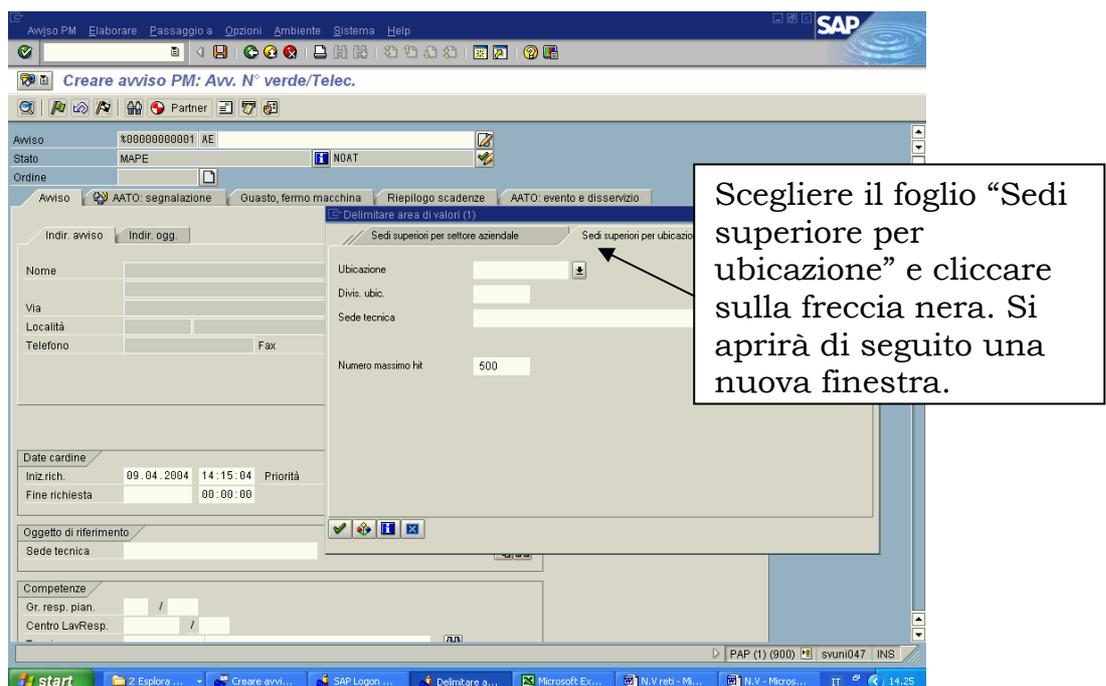
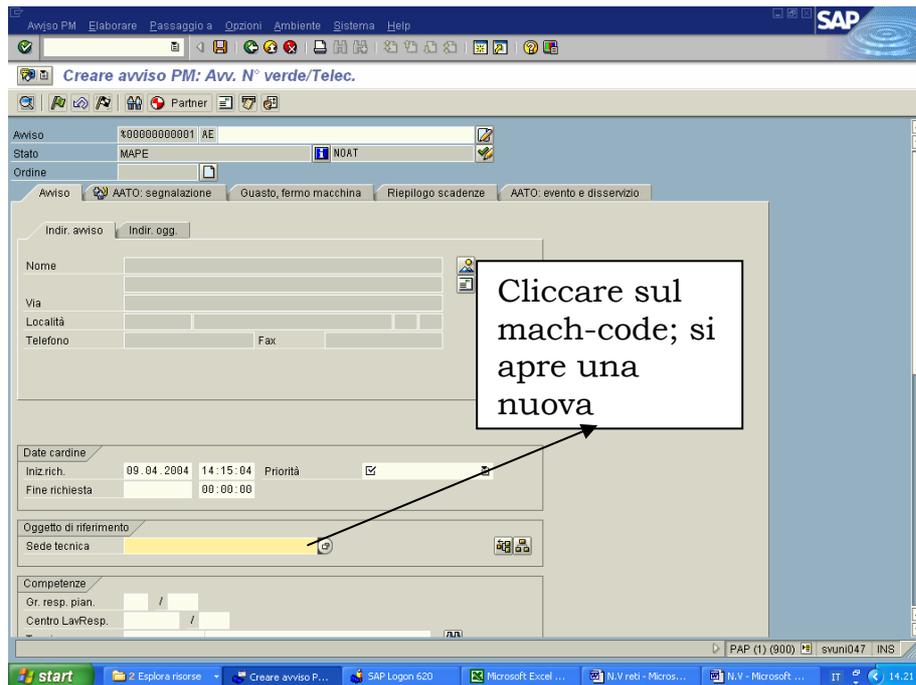
N.B:La procedura semplificata di scelta della Sede Tecnica (per gli impianti distribuiti) richiede obbligatoriamente l'inserimento del Gr.resp.pian, altrimenti la segnalazione di guasto non va alla zona di pertinenza.

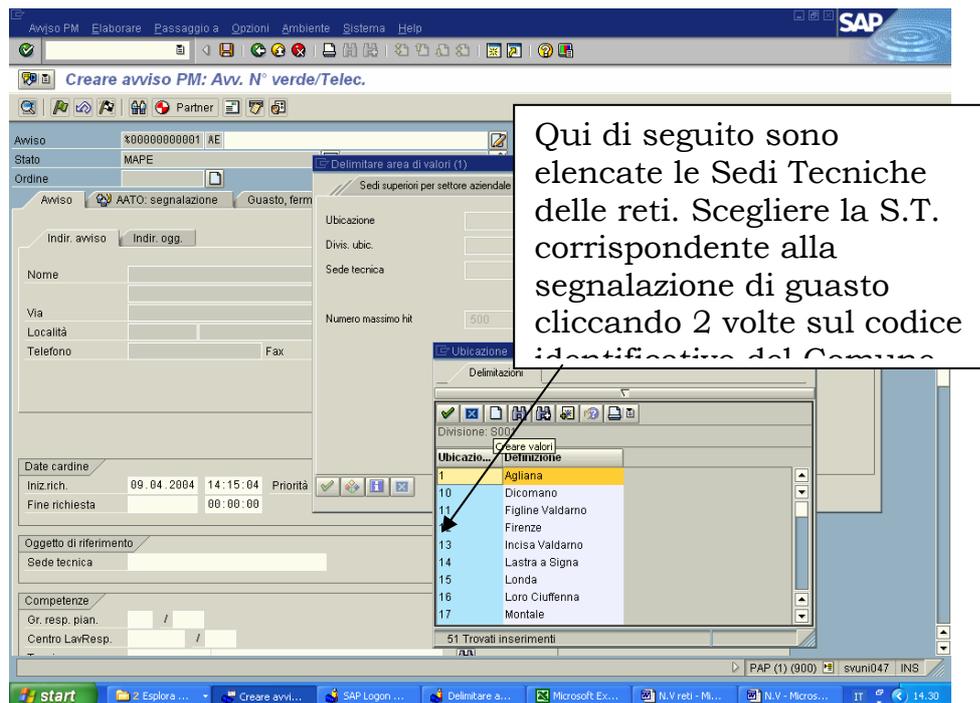
Tale procedura è ad uso esclusivo del Numero Verde Guasti.

2. RICERCA SEDI TECNICHE RETI

LIVELLO MINIMO DI CODICI SEDE TECNICA DA INSERIRE SU AVVISI “AE”

Inserimento obbligatorio





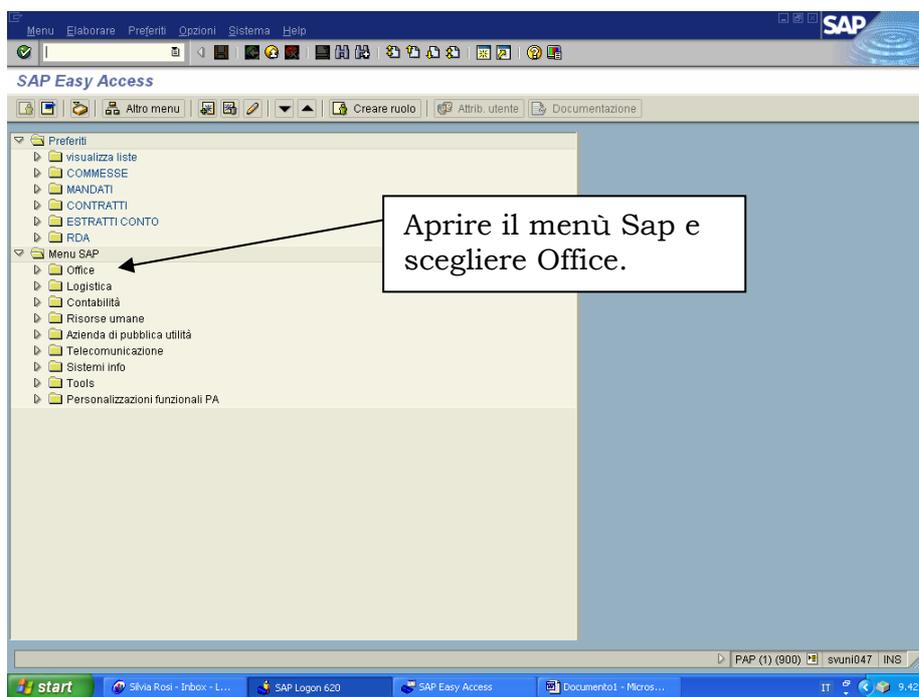
Si ricorda che occorre sempre digitare oltre al codice della Sede Tecnica la lettera A per guasti inerenti l'acquedotto e la lettera F per le fognature.

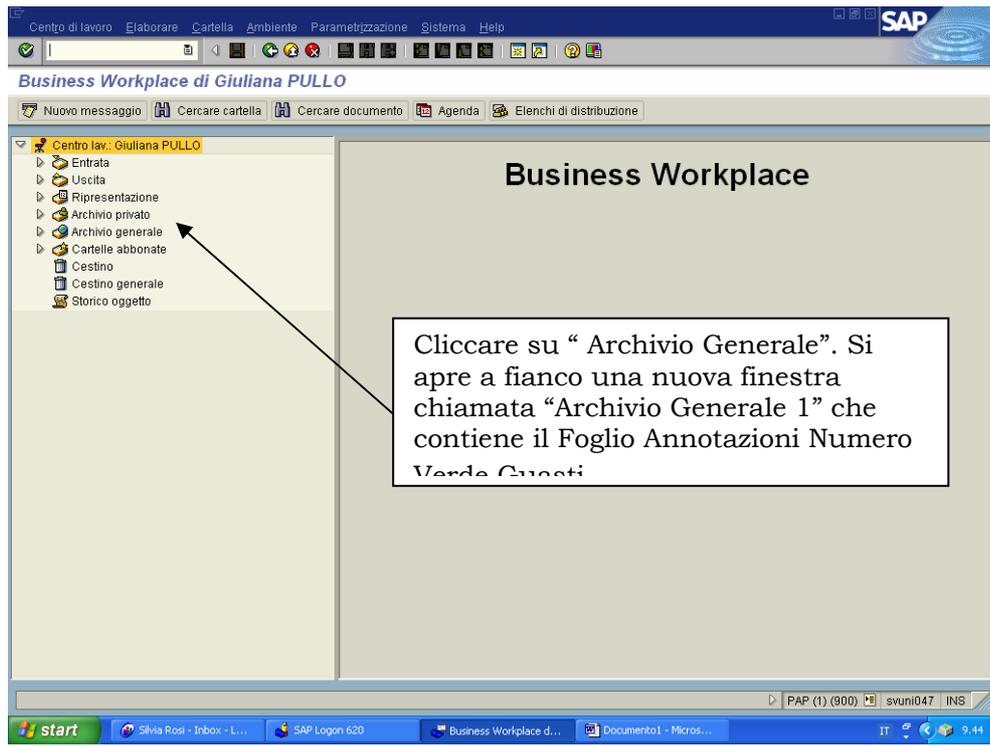
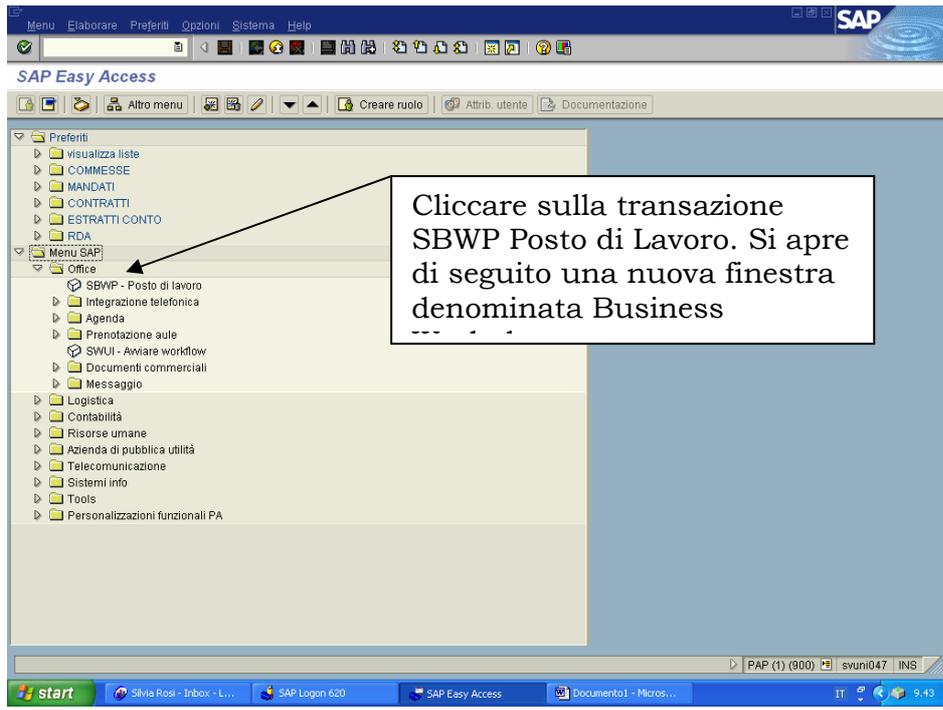
ELENCO GENERALE GRUPPO RESPONSABILE PIANIFICAZIONE(=zona)

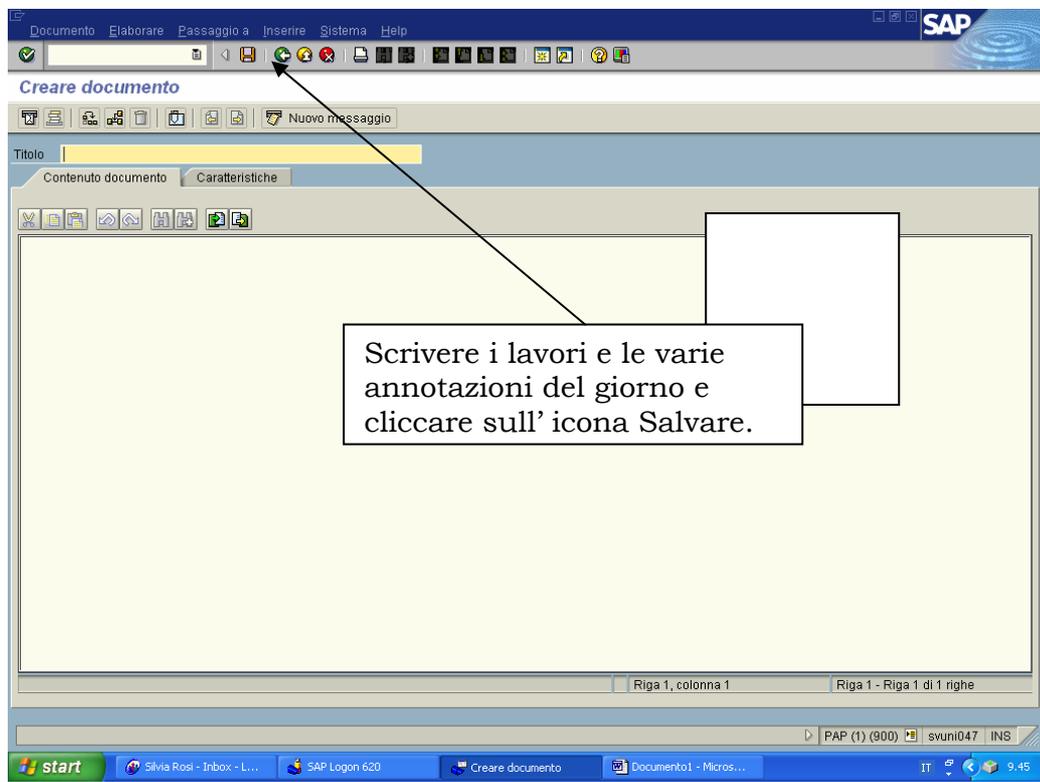
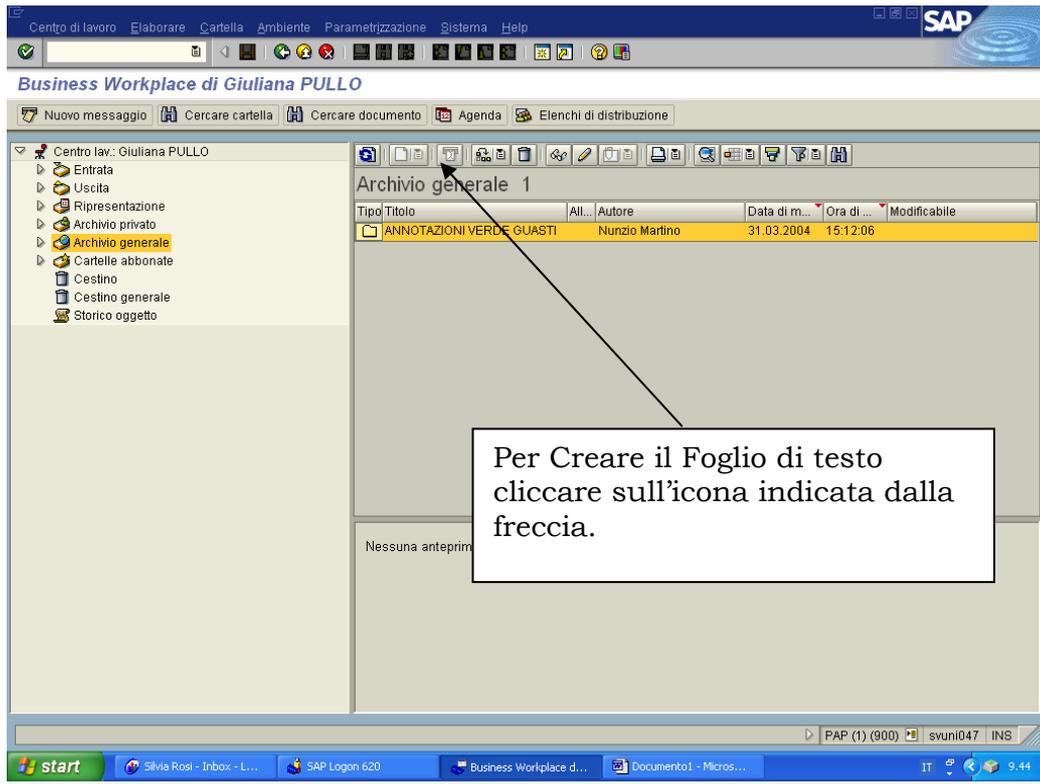
GRP	Nome
019	Reti Prato
020	Reti Sesto Fiorentino
021	Reti Scandicci
028	Reti Mugello
029	Fogn. Cintura F.na
032	Fogn. Firenze
034	Reti Pistoia
035	Reti Agliana
037	Reti Firenze nord
039	Reti Firenze sud
041	Reti Valdisieve
042	Reti Valdarno
045	GI Anconella
046	GI Mantignano
047	GI San Colombano
048	GI San Donnino
078	Fogn. Pistoia Agliana
051	Imp. Prato
052	Imp. Mugello

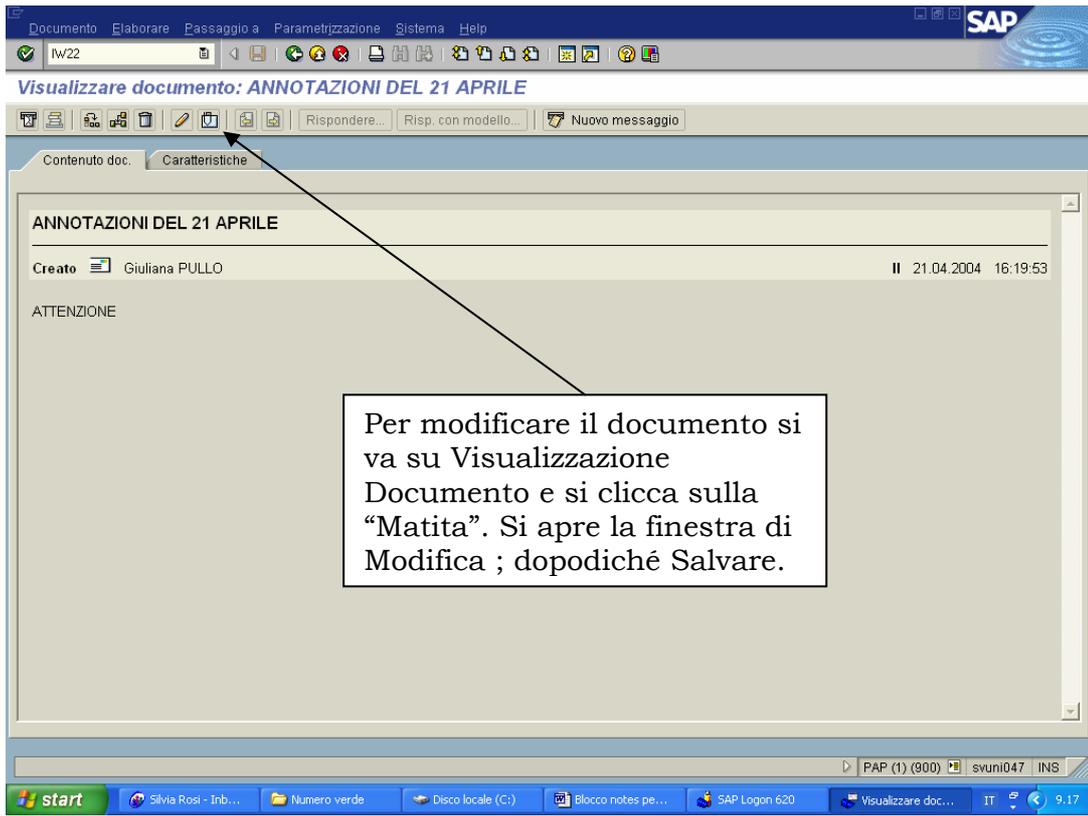
049	Imp. Dep. Pistoia
050	Imp. Potab. Pistoia
053	Imp. Fi B. a Ripoli
054	Imp. Cintura Fiorentina
055	Imp. Valdisieve
056	Imp. Valdarno
050	Imp. Agliana

5. BLOCCO NOTES PER ANNOTAZIONI LAVORI E COMUNICAZIONI VARIE

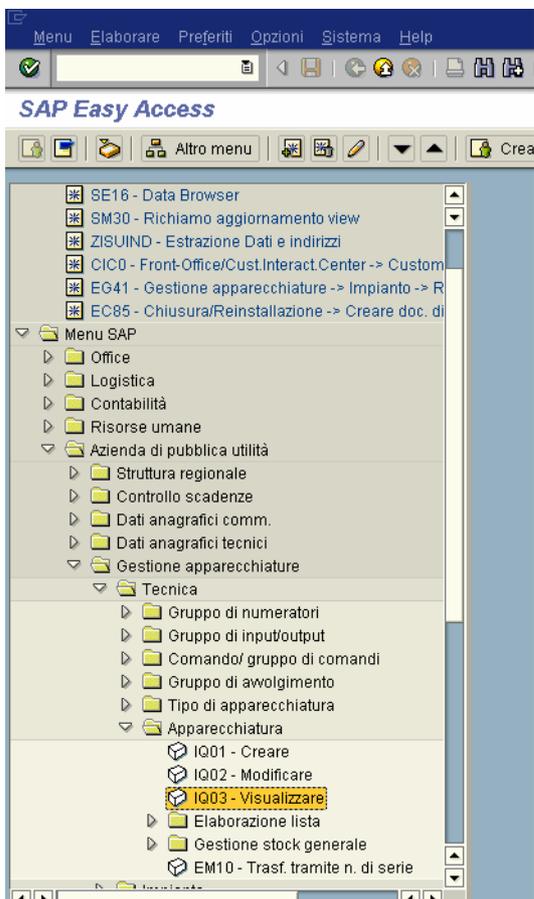




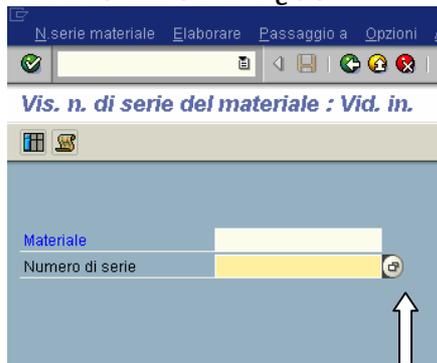




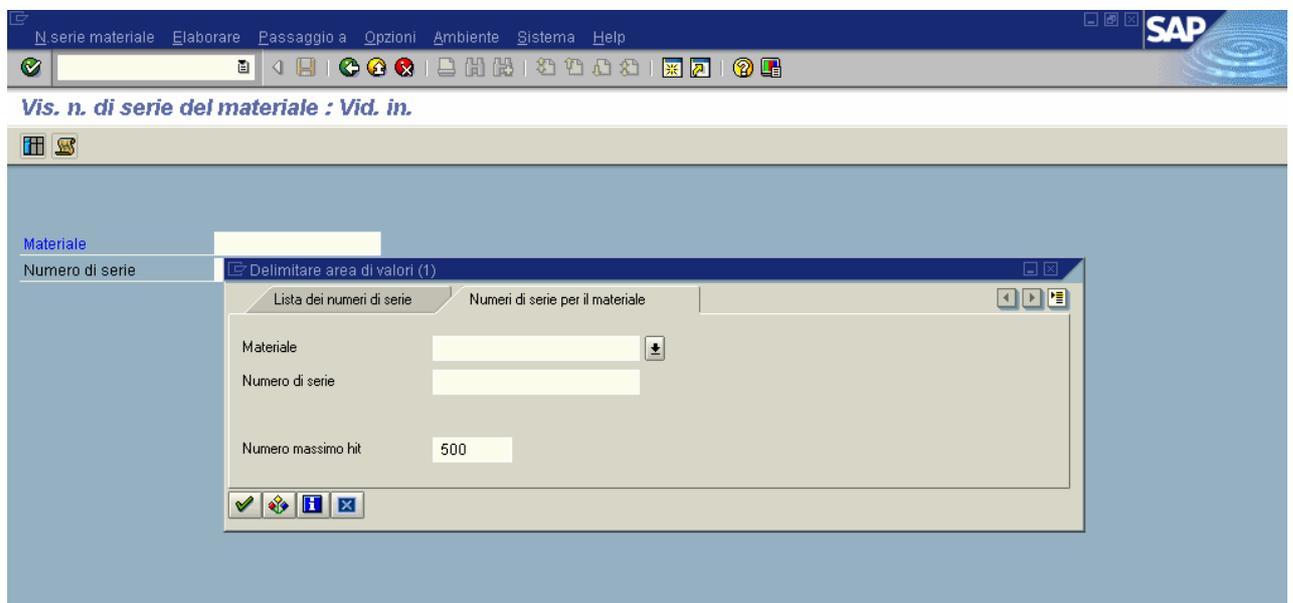
RICERCA MEDIANTE MATRICOLA APPARECCHIATURA



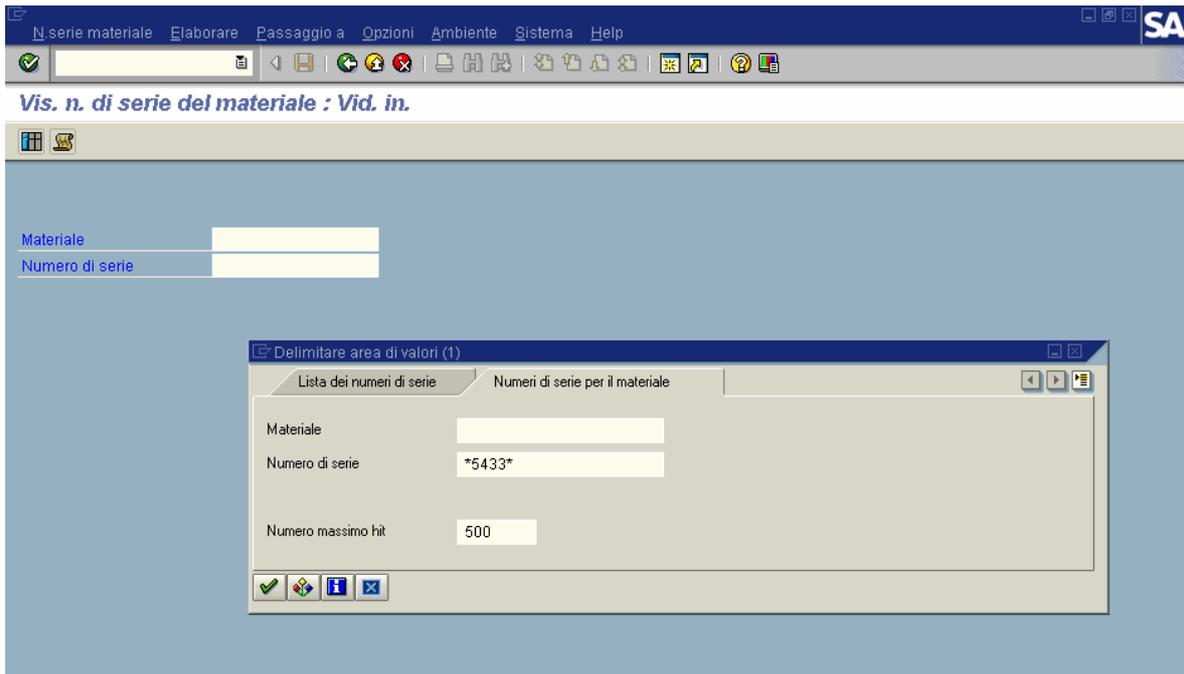
TRANSAZIONE IQ03



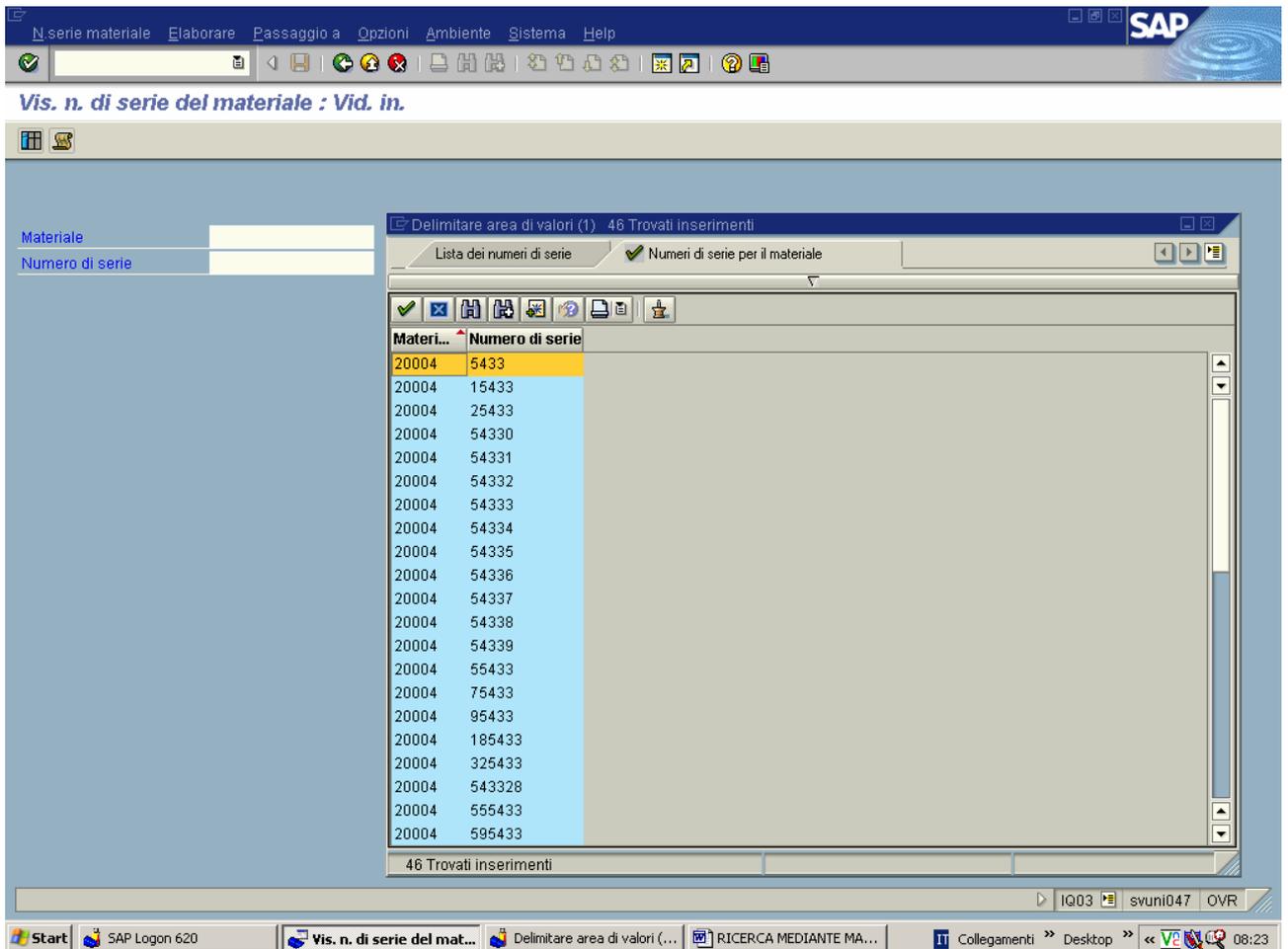
UTILIZZARE IL MATCH-CODE



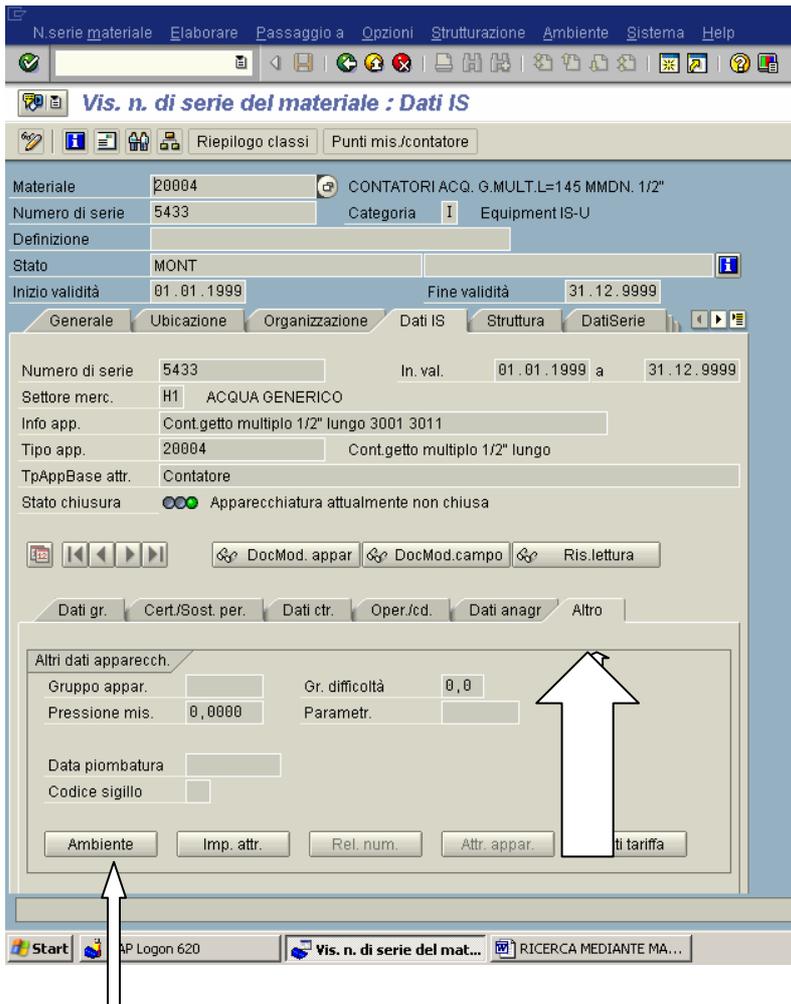
SELEZIONARE “NUMERO DI SERIE PER IL MATERIALE” ED INSERIRE IL NUMERO DI MATRICOLA DEL CONTATORE, O PARTE DI ESSO, PRECEDUTO E SEGUITO DA UN ASTERISCO. OCCORRE TENERE PRESENTE CHE NEL NOSTRO SISTEMA SONO INSERITI CONTATORI DI SOLITO CALIBRO (DISTINZIONE CORRISPONDENTE IN SAP A TIPO MATERIALE) E CON IL SOLITO NUMERO DI MATRICOLA. IN QUESTO CASO PER DISTINGUERLI ,SI E’ RICORSI ALL’ARTIFICIO DI AGGIUNGERE AL NUMERO DI MATRICOLA, PER IL SECONDO INSERITO , ...PR2, ...PR3 PER IL TERZO ETC. ETC.



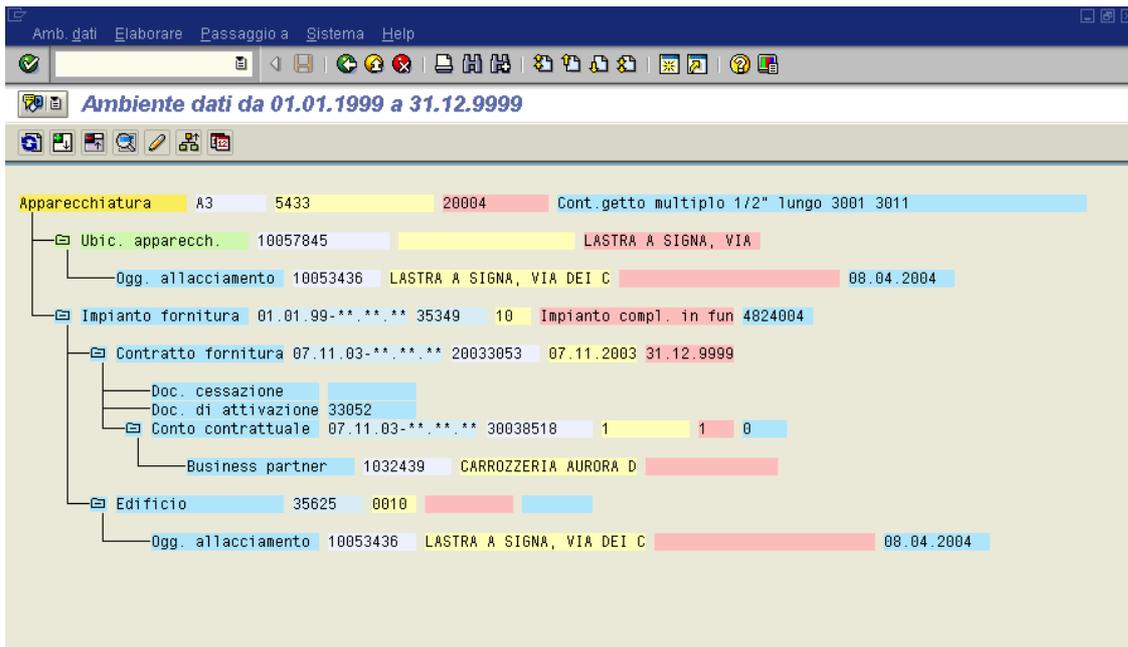
PREMENDO LA SPUNTA O L'INVIO IL SISTEMA AVVIA LA RICERCA



CLICCANDO SUL NUMERO DI MATRICOLA CORRISPONDENTE SI ENTRA NELL'ANAGRAFICA CONTATORE

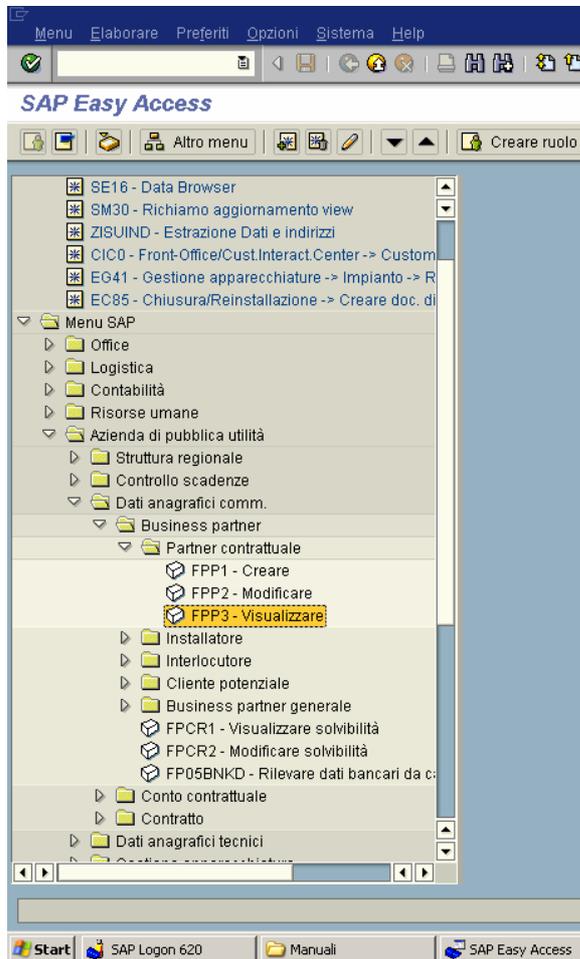


ENTRARE NELLA CARTELLINA "ALTRO" E PREMERE IL TASTO "AMBIENTE"

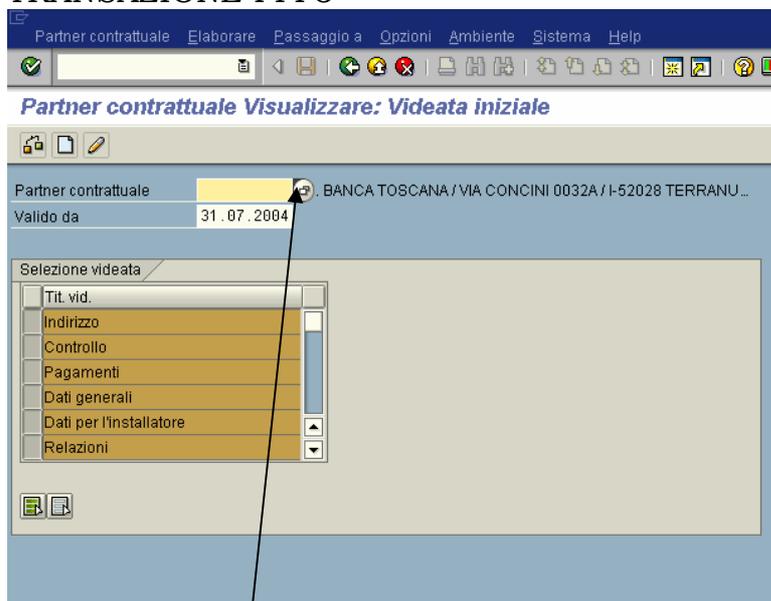


ALL'INTERNO DELL'AMBIENTE APPARECCHIATURA SI POSSONO TROVARE TUTTE LE INFORMAZIONI SULLE ANAGRAFICHE COLLEGATE , A COMINCIARE DA QUELLE RELATIVE AL CLIENTE.

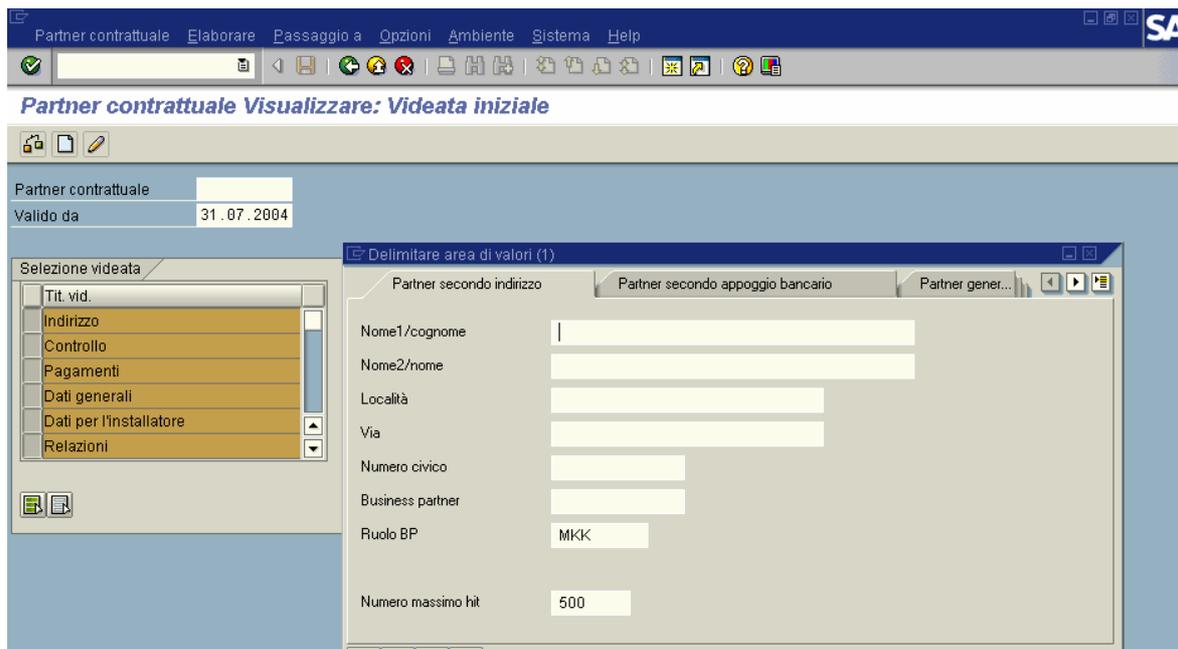
RICERCA PER NOME BP



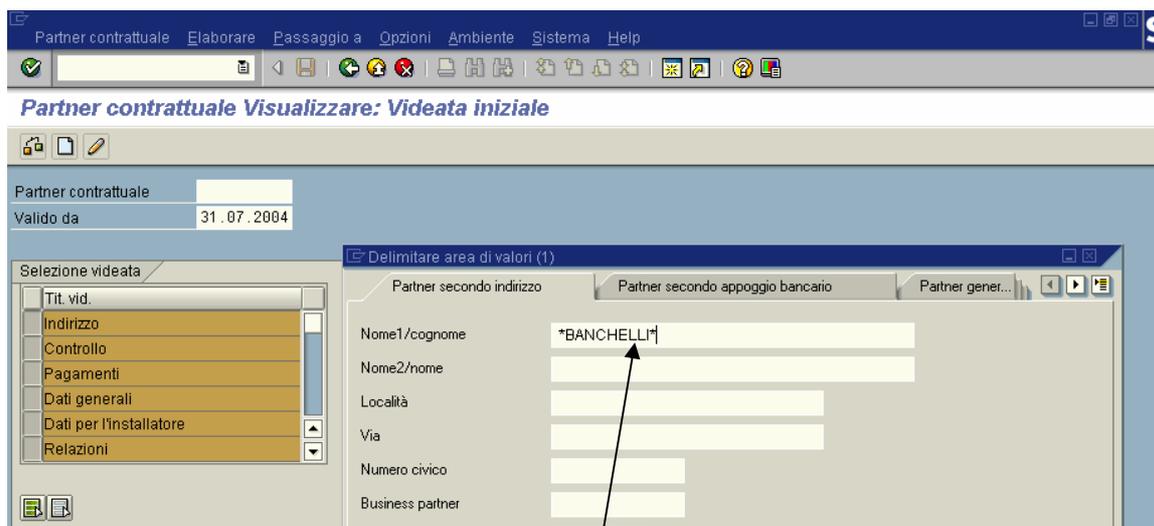
TRANSAZIONE FPP3



ENTRATI NELLA TRANSAZIONE USARE IL MATCH-CODE



SI PUO' UTILIZZARE LA CARTELLA "PARTNER SECONDO INDIRIZZO", MA ANCHE ALTRE.



SCRIVERE IL COGNOME O IL NOMINATIVO DELLA DITTA O PARTE DI ESSI NELL'APPOSITO CAMPO PRECEDUTI E SEGUITI DA ASTERISCO.

TENETE PRESENTE CHE IN RIPRESA DATI ANCHE IL NOME E' STATO MESSO NEL CAMPO DEL COGNOME (NOI AVEVAMO UN CAMPO UNICO), MENTRE NEI NUOVI INSERIMENTI IL NOME E' INDICATO NEL SUO CAMPO SPECIFICO.

UNA VOLTA CLICCATO SULLA SPUNTA COMPARE UNA LISTA, COME QUELLA SEGUENTE, IN CUI SONO INDICATI TUTTI I CLIENTI CORRISPONDENTI AI CRITERI DI RICERCA CON I LORO VARI INDIRIZZI (TENETE PRESENTE PERO' CHE UN INDIRIZZO PUO' ESSERE INSERITO ANCHE PER LA SOLA SPEDIZIONE DELLA FATTURA. NON E' NECESSARIAMENTE UN INDIRIZZO DI FORNITURA

Partner contrattuale Elaborare Passaggio a Opzioni Ambiente Sistema Help

Partner contrattuale Visualizzare: Videata iniziale

Partner contrattuale
Valido da 31.07.2004

Selezione videata

Delimitare area di valori (1) 107 Trovati inserimenti

Partner secondo indirizzo Partner secondo appoggio bancario Partner generale Partner secondo chiave di rice...

Nome1/cognome	Nome2/home	Località	Via	N. civi...	B. partn...	Ruolo
AZIENDA AGRICOLA BANCHELLI SONIA		PRATO	VIA DON LORENZO MILANI, 2		1001000	MKK
BANCHELLI	GIACOMO	PRATO	VIA B. CIARI, 15/C		1001095	MKK
BANCHELLI	PAOLINA	SESTO FIORENTINO	VIA IACOPO FANCIULLACCI	0017	1011691	MKK
BANCHELLI ADRIANA	.	S. GIOVANNI VALDARNO	VIA LEONARDO DA VINCI 45		1055311	MKK
BANCHELLI ADRIANA	.	S. GIOVANNI VALDARNO	VIA LEONARDO DA VINCI	0045	1055311	MKK
BANCHELLI ALESSANDRO	.	CALENZANO	VIA UGO FOSCOLO	0036	1002174	MKK
BANCHELLI ALESSANDRO	.	CARMIGNANO	VIA BACCHERETANA	0364	1082726	MKK
BANCHELLI ALVARO	.	S. GIOVANNI VALDARNO	VIA I MAGGIO 34		1053045	MKK
BANCHELLI ALVARO	.	S. GIOVANNI VALDARNO	VIA I MAGGIO	0034	1053045	MKK
BANCHELLI ALVO	.	SESTO FIORENTINO	VIA LINO CHINI	0140	1011661	MKK
BANCHELLI ANDREINA	.	SESTO FIORENTINO	VIA A. SAFFI 76		1011682	MKK
BANCHELLI ANDREINA	.	SESTO FIORENTINO	VIA AURELIO SAFFI	0076	1011682	MKK
BANCHELLI ANDREINA	.	SESTO FIORENTINO	VIA GIUSEPPE MAZZINI	0104	1011682	MKK
BANCHELLI ANNA	.	SESTO FIORENTINO	VIA MARIO LAZZERINI	0008	1011679	MKK
BANCHELLI ANTONELLA	.	PRATO	VIA FILIPPO MAZZEI	0007	1101960	MKK
BANCHELLI ANTONELLA	.	PRATO	VI CARUSO 29		1101960	MKK
BANCHELLI BRUNELLO	.	SESTO FIORENTINO	VIA CARLO PISACANE	0008	1010826	MKK
BANCHELLI CARLA	.	CALENZANO	VIA XXV APRILE	0004	1002144	MKK
BANCHELLI CARLA	.	SESTO FIORENTINO	VIA DI QUERCETO	0016	1011619	MKK
BANCHELLI CARLA MARIA	.	PRATO	VIA DEL MOLINUZZO	0004A	1101644	MKK
BANCHELLI CARLO	.	MONTEVARCHI	VIA ADIGE	0048	1059838	MKK
BANCHELLI CARLO	.	MONTEVARCHI	VIA ADIGE 48		1059838	MKK

107 Trovati inserimenti

Start SAP Logon 620 Manuali SAP Easy Access Maurizio Sanchin... Partner contr... Documento1 - M... Delimitare area ... IT << 20.01

CLICCANDO SULLA RIGA PRESCELTA SI SELEZIONA IL NUMERO BP

Partner contrattuale Elaborare Passaggio a Opzioni Ambiente Sistema Help

Partner contrattuale Visualizzare: Videata iniziale

Partner contrattuale 1055311
Valido da 31.07.2004

Selezione videata

Tit. vid.
Indirizzo
Controllo
Pagamenti
Dati generali
Dati per l'installatore
Relazioni

DANDO INVIO SI ENTRA NELL'ANAGRAFICA BP DOVE SI POSSONO TROVARE ULTERIORI INFORMAZIONI

Partner contrattuale Elaborare Passaggio a Opzioni Ambiente Sistema Help

Partner contrattuale Visualizzare: Indirizzo

Riepilogo indirizzi Anteprima di stampa Conti contrattuali Solvibilità

Indirizzo Controllo Pagamenti Dati generali Dati per l'installat Relazioni Manca tit. vid.

Partner contrattuale: 1055311 . BANCHELLI ADRIANA / VIA LEONARDO DA VINCI 0045 / I-52 ...

Nome
 Nome
 Cognome BANCHELLI ADRIANA

Chiavi di ricerca
 Chiave di ric. 1/2

Indirizzo standard
 Indirizzo via
 Via/n. civico VIA LEONARDO DA VINCI 0045
 Frazione S. GIOVANNI VALDARNO
 CAP/Località 52027 S. GIOVANNI VALDARNO
 Paese IT Italia Regione AR Arezzo
 Raggr. strutt. reg. S. GIOV V SAN GIOVANNI VALDARNO

Indirizzo casella postale
 Casella postale
 CAP

Comunicazione
 Telefono
 Ind. Internet Mail

PAP (1) (900) svuni047 INS

Start SAP Logon 620 Manuali SAP Easy Access Maurizio Sanchini - T... Partner contrattu... Documento1 - Micros... IT << 20.07

Capitolo 13

MANUALE REPERIBILITA'

Il seguente manuale, allegato in parte a puro titolo di informazione, di gestione della reperibilità è visibile tramite il programma LOTUS NOTES.

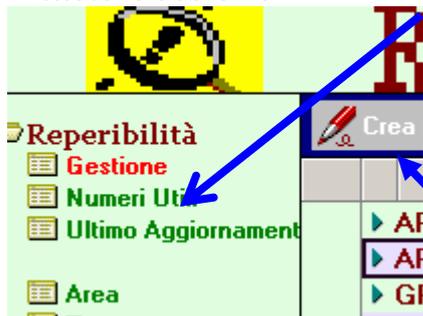
Essendo un applicativo interno a Publiacqua , dalla Ditta aggiudicataria verrà nominato un Responsabile e verrà installato solo al suddetto l'applicativo;il quale renderà noto, in formato Word, agli Addetti la reperibilità. Le chiamate a i Tecnici devono essere effettuate secondo le priorità indicate (1 chiamata ecc.)

Questa parte dell'applicativo è stata pensata e realizzata per comunicare in maniera rapida ed efficace le reperibilita' di turno, dei tecnici e delle ditte esterne, necessarie alle mansioni svolte sia dagli operatori del telecontrollo, sia a quelli del Numero Verde guasti. Così facendo, potendo aggiornare un qualsiasi cambio turno in ogni momento, si evita di dover mandare fax che spesso risultano errati.

La modifica ultima viene apportata entro le 16.00 da parte delle zone competenti e salvata successivamente dai due Tlc e dal Numero Verde, in modo da evitare la perdita di dati in caso di caduta della rete telematica.

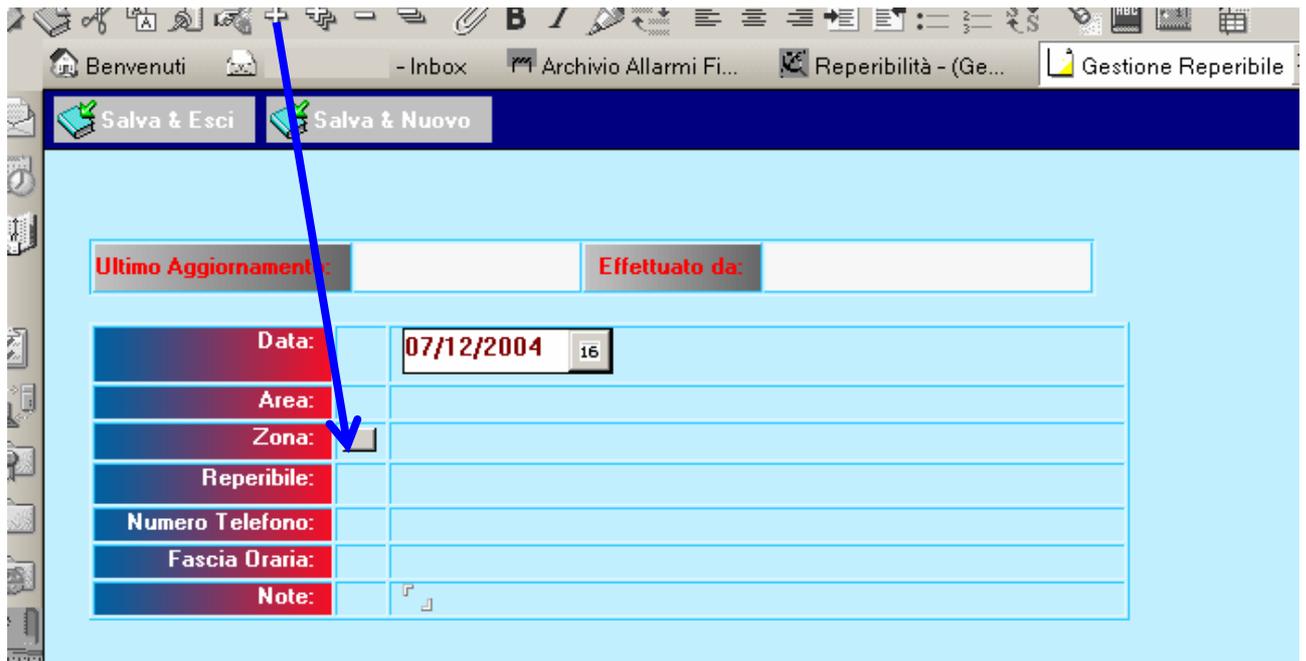
In orario successivo bisogna avvisare i tre centri interessati alle chiamate in reperibilità.

Il tasto **Gestione**

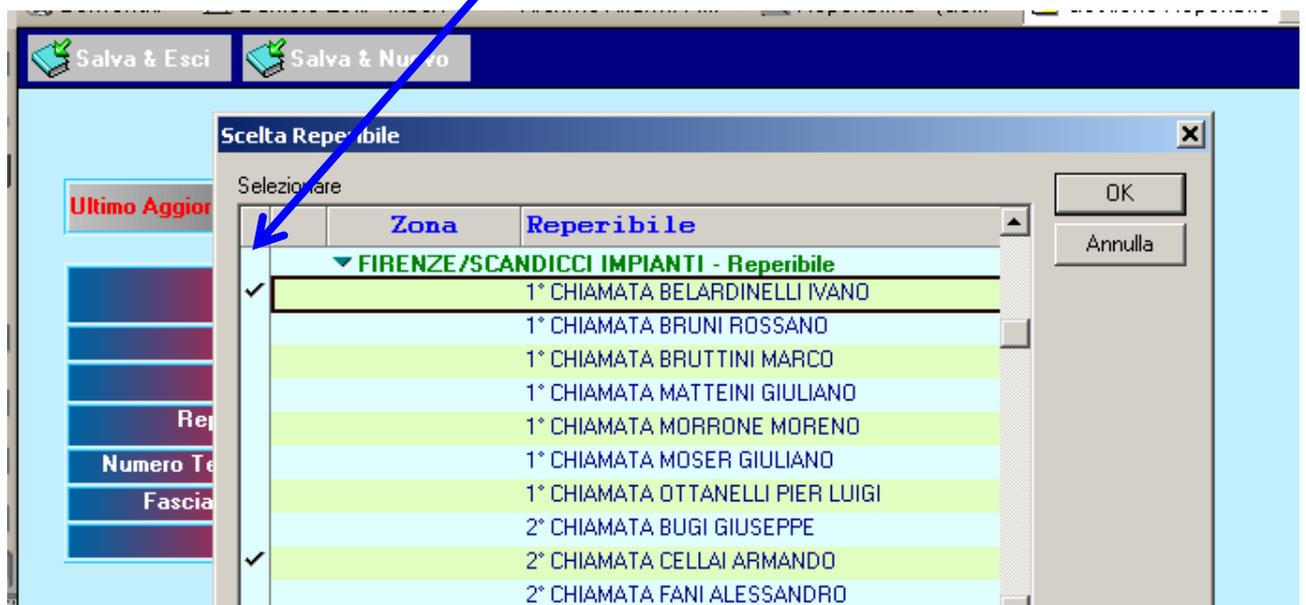


viene visto ed usato dalle zone di competenza, che hanno la facolta' di inserire le liste dei tecnici reperibili e delle ditte esterne secondo calendario.

Alla voce **gestione**, cliccando il tasto **CREA**, si apre la scheda bianca in cui si inserisce la **zona** inerente la propria area, poi



di seguito, spuntando con un **flag** il reperibile, viene **salvato e creato** il calendario della reperibilità.



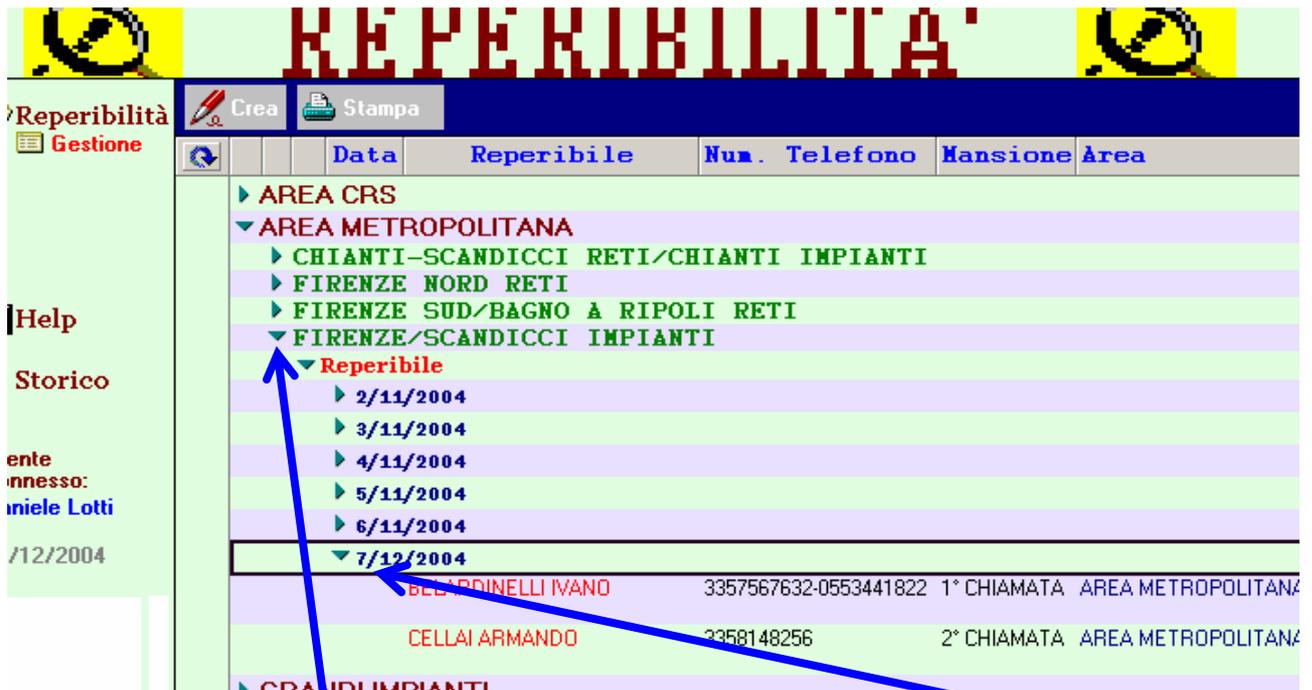
Successivamente, con **SALVA E ESCI** si salva soltanto il giorno prescelto, con **SALVA E NUOVO** incrementa i giorni, senza dover spuntare nuovamente il reperibile.

The screenshot shows a software window with a dark blue header containing two buttons: 'Salva & Esci' and 'Salva & Nuovo'. Below the header is a light blue form area. At the top of the form are two input fields: 'Ultimo Aggiornamento:' and 'Effettuato da:'. Below these is a table-like structure with the following fields:

Data:	07/12/2004
Area:	AREA METROPOLITANA
Zona:	<input type="checkbox"/> FIRENZE/SCANDICCI IMPIANTI
Reperibile:	BELARDINELLI IVANO CELLAI ARMANDO
Numero Telefono:	3357567632-0553441822 3358148256
Fascia Oraria:	

Si fa presente che salvando la reperibilità inserita **appare automaticamente il giorno e l'ora, infine il nome di chi è collegato**, senza più poter modificare i dati.

N.B Non inserire più di due settimane di reperibilità perché la ricerca del Reperibile, da parte degli Operatori addetti, risulterebbe faticosa.



Cliccando sul **triangolo** si apre il menu a tendina, e sul **giorno** prescelto i Reperibili. Si può inoltre salvare e successivamente stampare il documento del periodo prescelto, su foglio "Word", volendo creare anche un archivio cartaceo benché già presente nello storico, attraverso il pulsante **ESTRAI IN WORD** con le dovute opzioni di scelta.



Abbiamo 3 possibilità di scelta:

- **REPERIBILITA' PER ZONA**
- **REPERIBILITA' PER AREA**
- **REPERIBILITA' TOTALE**

REPERIBILITA' PER ZONA: Permette di scegliere la zona e il periodo della reperibilità

REPERIBILITA' PER AREA: Permette di scegliere l'area e il periodo della reperibilità

REPERIBILITA' TOTALE: Permette di estrarre in WORD tutta la reperibilità secondo il periodo prescelto

Se appare un messaggio di errore sulla stampa probabilmente è sbagliato il periodo prescelto o non è presente la reperibilità.

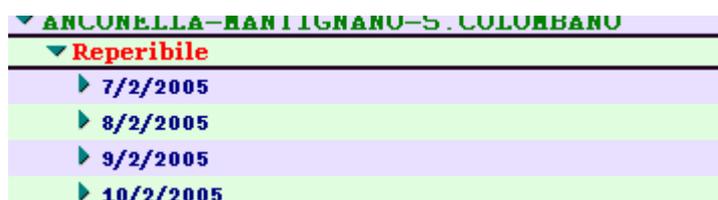
Quando è necessario modificare una reperibilità non occorre creare un nuovo giorno, selezionare il giorno desiderato e reinserire i nuovi nominativi come descritto successivamente.

Per **modificare** la reperibilità inserita precedentemente procedere nel seguente metodo:

Scegliere la zona a cui appartiene il reperibile



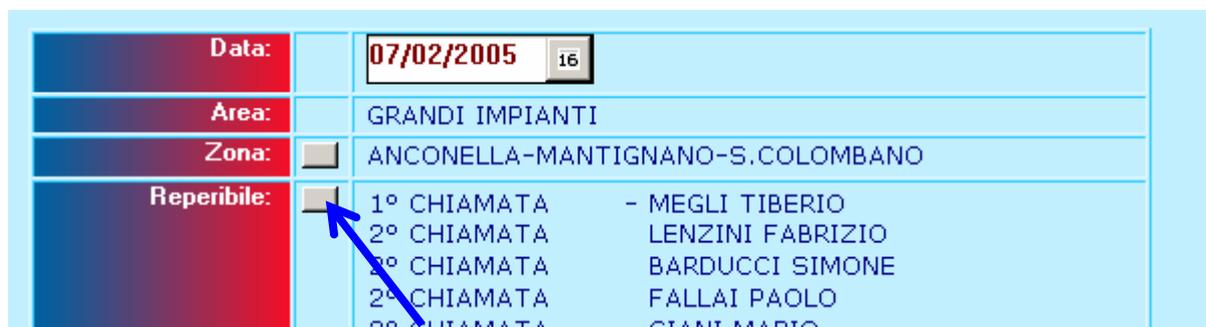
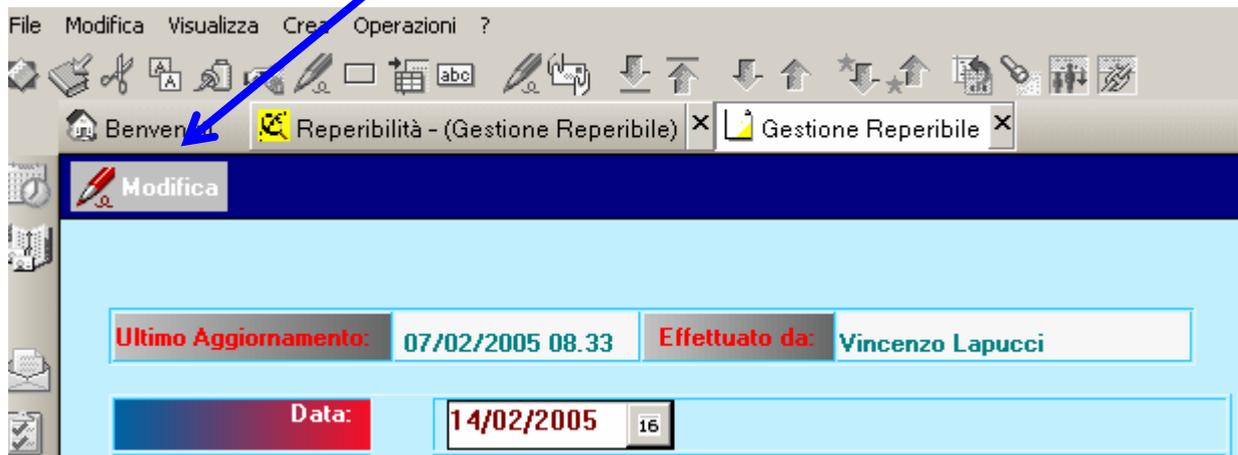
Scegliere il giorno in cui deve essere modificato il reperibile



The screenshot shows the details for the 'GRANDI IMPIANTI' zone, specifically for the 'ANCONELLA-MANTIGNANO-S. COLOMBANO' area. The 'Reperibile' dropdown is set to '8/2/2005'. The table below shows the following data:

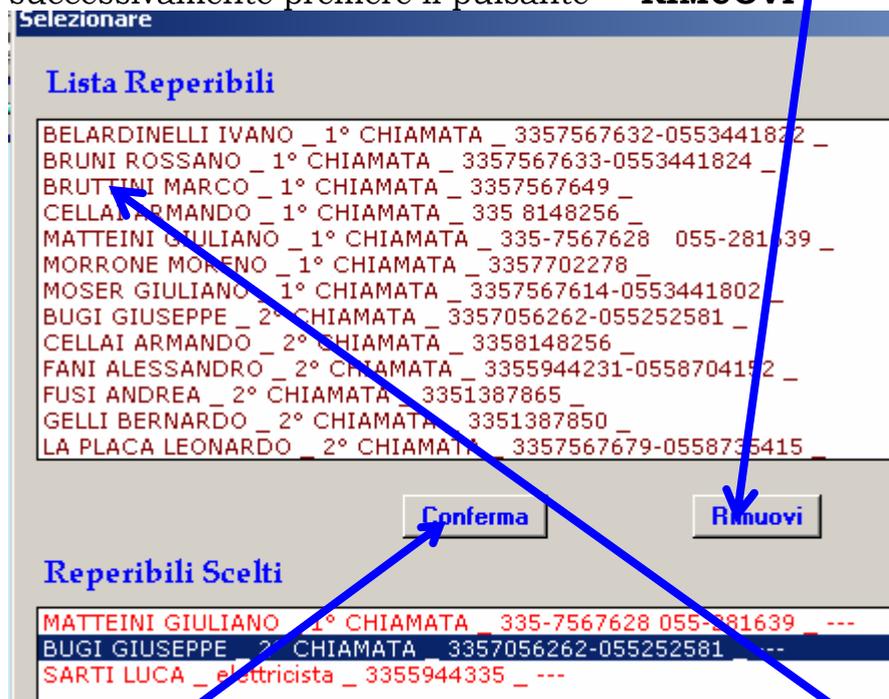
Nome	Numero	Mansione	Fascia
MEGLI TIBERIO	335 7556292	1° CHIAMATA	—
BARDUCCI SIMONE	335 1379443	2° CHIAMATA	—
FALLAI PAOLO	055 316281	2° CHIAMATA	—
LENZINI FABRIZIO	055 7332198	2° CHIAMATA	—

Fare doppio clic su un nome del reperibile e appare la seguente schermata, premere il tasto **MODIFICA**



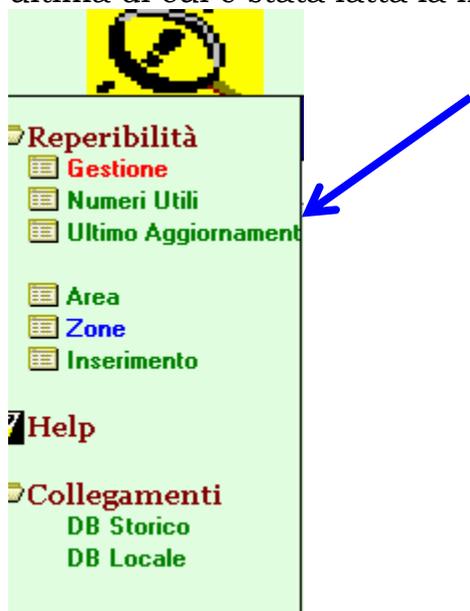
Premendo il pulsante **REPERIBILE** appare l'elenco di tutti i reperibili, nella parte alta del monitor, mentre nella parte bassa abbiamo i reperibili selezionati nel giorno.

Per modificare la reperibilità selezionare i singoli reperibili da modificare e successivamente premere il pulsante **RIMUOVI**



Scegliere ora il reperibile, da inserire, nella lista **REPERIBILI SCELTI** e premere il tasto **CONFERMA**

Nella sezione Reperibilità abbiamo un pulsante denominato “ **ULTIMO AGGIORNAMENTO** ”permette di visualizzare selezionando la zona la data ultima di cui è stata fatta la modifica della reperibilità.



Sempre nella cartella GESTIONE a destra del pulsante “ **ESTRAI IN WORD** ” abbiamo il pulsante denominato “ **CREA DB LOCALE** ”

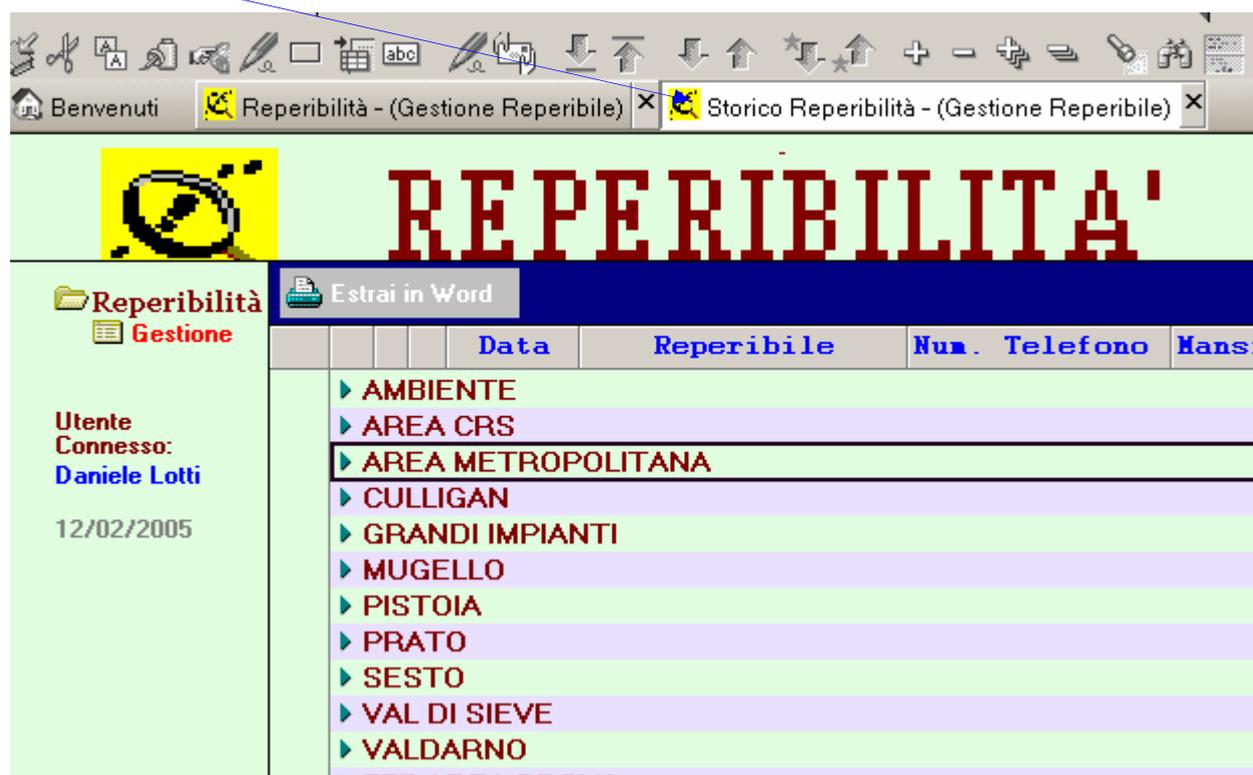


che permette di “ salvare “ tutta la reperibilità su disco fisso del proprio computer, questo nel caso in cui il collegamento alla rete telematica cade, è possibile visualizzare la reperibilità salvata precedentemente facendo attenzione alla data e ora di salvataggio dato che le successive modifiche non sono visualizzate se non si richiama il programma in rete. Sulla parte sinistra è presente il link di collegamento al db locale

Nella parte sinistra abbiamo una cartella denominata **COLLEGAMENTI** contenenti due sottocartelle denominate “ **DB STORICO** “ e “ **DB LOCALE** “



DB STORICO: Permette di accedere alla sezione STORICO della reperibilità



Il tasto **NUMERI UTILI** è un vero e proprio foglio utile per chi ha dei nominativi e numeri telefonici fissi ed è modificabile come gli inserimenti precedenti



Tutti i programmi, procedure o report sopra descritti sono suscettibili di cambiamenti, ed è indispensabile un corso di formazione.

Versione del 29 marzo '05