

INDENNIZZO / RIMBORSO

In caso di mancato rispetto dei tempi garantiti, i clienti della Sidra hanno diritto ad un rimborso di € 25,82 per i seguenti standard:

- Tempo di preventivazione.
- Tempo di allacciamento di nuova utenza (senza lavori di scavo).
- Tempo di allacciamento di nuova utenza (con lavori di scavo).
- Tempo per cambio/distacco contatore.
- Tempo per attivazione / riattivazione fornitura.
- Tempo per cessazione fornitura.
- Tempo di attesa agli sportelli.
- Tempo di risposta a richieste e reclami scritti.
- Tempo massimo di sospensione programmata del servizio.

Il rimborso viene effettuato a fronte di ogni contratto di utenza.

L'utente che avanza richiesta di rimborso di somme che asserisce non dovute, deve precisare nella domanda l'entità di tale somma e la causale della richiesta e produrre la prova di aver effettuato il pagamento. Non sarà dato corso alle richieste prive di detti requisiti.

Le richieste devono essere completate dalle informazioni e dai documenti necessari all'Azienda per ricostruire l'accaduto e devono essere inviate per iscritto al Servizio Affari Generali e Legali della Sidra, entro 30 giorni dalla data di scadenza del termine garantito (fa fede la data di spedizione o quella del protocollo aziendale in caso di consegna a mano).

Una volta riconosciuta la validità della richiesta, sarà garantito il risarcimento.

In caso di esito negativo, la Sidra provvederà ad inviarne comunicazione scritta e motivata al Cliente.

I tempi di erogazione dei servizi garantiti dalla presente Carta non possono tenere conto, naturalmente, di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dall'organizzazione della Sidra, quali:

- Assenza per ferie o malattia dell'addetto, qualora per motivi organizzativi non possa essere sostituito con altro personale.
- Fatti naturali e climatici particolari.
- Interruzioni di energia elettrica.
- Afflussi eccezionali di clientela agli sportelli, indipendenti dalla volontà della Sidra.
- Ritardi nel rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, necessari all'esecuzione di lavori.

- Scioperi.

La possibilità di rilevare esattamente la presenza di tali eventi è condizione irrinunciabile per l'applicazione delle penali.