

# TABELLE RIASSUNTIVE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO RAGGIUNTI NELL'ANNO 2017

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO	TEMPO MEDIO			
		Uso civ. domestico	Uso civ. non dom.	Altri Usi	Usi Industr. con fognatura
Tempo massimo preventivazione esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	15 g.lav.	3,42 g.lav	3,22 g.lav	3,42 g.lav	3 g.lav
Tempo massimo esecuzione allacci idrici per l'esecuzione di lavori semplici	15 g.lav.	3,90 g.lav	2,94 g.lav	3,75 g.lav	3 g.lav
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 g.lav.	2,28g.lav	1,87 g.lav	2,18 g.lav	2,88 g.lav
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5 g.lav.	0,42 g.lav	1,5 g.lav	0,66 g.lav	0,5 g.lav
Tempo max riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 g.feriali	0,16 g.lav	/	0,15 g.lav	0,22 g.lav
Tempo massimo disattivazione fornitura su richiesta dell'utente finale	7 g.lav.	3,24 g.lav	3,44 g.lav	3,04 g.lav	3,28 g.lav
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 g.lav.	0,01 g.lav	0 g.lav	0,02 g.lav	/
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 g.lav.	3,71 g.lav	3,69 g.lav	3,85 g.lav	4 g.lav
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 g.lav.	3,26 g.lav	4,33 g.lav	3,18 g.lav	/
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore	0 ore	0 ore	0 ore	0 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 g.lav.	4,45 g.lav	/	1 g.lav	/
Tempo massimo di comunicazione esito verifica del misuratore effett. in loco	10 g.lav.	4,67 g.lav	/	/	/
Tempo max di comunicazione esito verifica del misuratore effett. in laboratorio	30 g.lav.	6,43 g.lav	/	4 g.lav	/
Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 g.lav.	2 g.lav	/	/	/
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 g.lav.	2,87 g.lav	2,6 g.lav	2,8 g.lav	/
Tempo massimo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione	7 g.lav.	0,95 g.lav	1 g.lav	1 g.lav	/
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 g.sol.	11,04 g.sol	10,46 g.sol	10,71 g.sol	0 g.sol
Periodicità minima di fatturazione	4/6 fatt. anno	Rispettato	Rispettato	Rispettato	Rispettato
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	20 g.lav.	10,26 g.lav	7,65 g.lav	11,07 g.lav	11,5 g.lav
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	20 g.lav.	6,54 g.lav	7,18 g.lav	9,07 g.lav	0 g.lav

Nel caso non sia rispettato uno degli standard specifici sopra indicati il gestore è tenuto ad indennizzare l'utente finale. L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato sulla Carta del Servizio Idrico Integrato pubblicata sul sito internet aziendale.

INDICATORE	LIVELLO GENERALE	LIVELLO RAGGIUNTO			
		Uso civ. domestico	Uso civ. non dom.	Altri Usi	Usi Industr. con fognatura
% minima allacci idrici complessi realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	100%	100%	100%	/
% minima lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	100%	100%	100%	/
% minima di appuntamenti concordati per una data che non supera i 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero 10 g. lav. in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%	100%	100%	99,4%	100%
% minima disdette appuntamenti concordati comunicate entro le prec. 24 ore	95%	100%	100%	100%	/
% minima prestazioni pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 2 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%	91,1%	100%	100%	100%
% minima risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro 20 giorni lavorativi	95%	97,4%	/	100%	/
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) ≤ 120 secondi	90%	94,9%			
% minima prestazioni allo sportello per cui l'utente finale ha atteso al massimo 60 minuti per essere ricevuto	95%	97,1 % su 45.468 numero prest.eseguite			
Tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 min.	15,02 minuti			
Livello del servizio telefonico (LS)	80%	Rispettato			
Tempo medio attesa per il servizio telefonico (TMA)	180 sec.	Rispettato			