

TABELLE RIASSUNTIVE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO RAGGIUNTI NELL'ANNO 2019

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI OGGETTO DI INDENNIZZO AUTOMATICO CRESCENTE - ANNO 2019				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2019	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15 gg. lavorativi	828	828	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi	452	452	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	1.077	1.067	99,07%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	4.313	4.312	99,98%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	2.277	2.276	99,96%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	4.570	4.656	99,70%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	10.305	10.305	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	346	346	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	72	72	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	7.729	7.716	99,83%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lavorativi	32	32	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi	14	14	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lavorativi	18	18	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lavorativi	14	14	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi	76	76	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi	76	76	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg. solari	859.540	858.625	99,89%
Periodicità minima di fatturazione	4-6 fatture /anno	772.655	772.423	99,97%
Tempo massimo per la risposta motivata a reclami	20 gg. lavorativi	611	608	99,51%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg. lavorativi	581	581	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg. lavorativi	//	//	//

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.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI - ANNO 2019				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2019	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std
Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	146	145	99,3%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla relativa richiesta	32	32	100%
90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla relativa richiesta	90% delle prestazioni entro 7 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	7.559	7.520	99,5%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro le precedenti 24 ore	1	--	0,0%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro le 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	750	702	93,6%
Tempo per risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	42	42	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro 120 secondi	23.305	22.175	95,2%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	41.958	40.755	97,1%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti (media sul totale delle prestazioni)	41.958	29.934	14,16 min.
Livello del servizio telefonico (LS)	> 80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	64.543	58.702	91,0%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	65.543	64.543	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤ 180 secondi - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	65.543	63.481	98,4%