

TABELLE RIASSUNTIVE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO RAGGIUNTI NELL'ANNO 2020

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI OGGETTO DI INDENNIZZO AUTOMATICO CRESCENTE - ANNO 2020				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2020	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15 gg. lavorativi	737	736	99,86%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi	353	353	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	802	801	99,88%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	3.723	3.720	99,92%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	422	422	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	4.265	4.254	99,74%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	9.270	9.270	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	337	336	99,70%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	66	66	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	6.565	6.562	99,95%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lavorativi	18	18	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi	10	9	90%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lavorativi	7	7	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lavorativi	5	5	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi	49	49	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi	49	49	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg. solari	862.537	853.110	98,91%
Periodicità minima di fatturazione	4-6 fatture /anno	786.446	777.815	98,90%
Tempo massimo per la risposta motivata a reclami	20 gg. lavorativi	629	625	99,36%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg. lavorativi	629	628	99,84%
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 2020				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2020	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	141	141	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla relativa richiesta	28	28	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	6.390	6.356	99,47%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro le precedenti 24 ore	3	1	33,33%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro le 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	402	396	98,51%
Tempo per risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	69	69	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro 120 secondi	23.939	22.626	94,52%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	12.614	12.332	97,76%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti (media sul totale delle prestazioni)	12.614	12.267	11 min.
Livello del servizio telefonico (LS)	> 80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	86.857	82.545	95,04%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	86.857	86.857	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤ 180 secondi - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	86.857	86.627	98,58%