

RIEPILOGO Standard Organizzativi (anno 2015)

codice standard ograniz.	descrizione	valore standard previsto	Soggetto a penale	Numero fuori standard (a)	Numero totale (b)	a/b (c)	franchigia	Coeff. di penalità (d)	Coeff. Ricalcolato (e=d*c)	Valore penalità (f=e*fatturato '13)	% di raggiug. Standard
VERA	Verifica dei rimborsi automatici (ci rientrano gli standard S01 - S02 - S09)	(n.rimborsi x 1.000)/n.utenti <= 1	SI	0	220.386	0,00	1,00	0,20%	0,0000%		100,00%
S1	Tempo di esecuzione all'allacciamento	% ritardi <= 5% acqua senza scavo= 20 gg. lavorativi (in VERA) acqua con scavo= 30 gg. lavorativi (in VERA) allacciamento fognatura= 30 gg. lavorativi autorizzaz. all'allacciam. alla fognatura= 30 gg. lavor.	SI	1	194	0,52%	5%	0,10%	0,0000%		99,48%
S2	Tempo per l'attivazione della fornitura	In VERA 7 gg. lavorativi	SI	0	5.310	0,00%	RIENTRA IN VERA				100,00%
S3	Tempo per la cessazione della fornitura	% ritardi <= 5% 7 gg. lavorativi	SI	0	4.902	0,00%	5%	0,10%	0,0000%		100,00%
S4	Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	148,5 ore settimanali - 13 sportelli	SI	0	148,5	0,00%		€ 50/ora			100,00%
S5	Svolgimento pratiche per via telefonica	45 ore settimanali	SI	0	45	0,00%		€ 50/ora			100,00%
S6	Differenziazione delle forme e modalità di pagamento	Modalità di pagamento: uffici postali - domiciliazione bancaria - sportelli bancari - bonifico - carta di credito on line - tabaccheria	NO								100,00%
S7	Attesa agli sportelli	Minuti di attesa agli sportelli (media): 20 minuti	NO	6,56	20,00	32,80%					67,20%
S8	Risposte alle richieste scritte degli utenti	% ritardi <= 5% senza sopralluogo= 20 gg. di calendario con sopralluogo= 30 gg. di calendario	SI	0	1.689	0,00%	5%	0,10%	0,0000%		100,00%
S9	Risposte ai reclami	% ritardi <= 5% senza sopralluogo= 20 gg. di calendario con sopralluogo= 30 gg. di calendario	SI	5	719	0,70%	RIENTRA IN VERA				99,30%
S10 - 1	Letture contatori	numero letture >= 2 all'anno (1 ogni 6 mesi) (consumi < 6.000 mc/anno) numero letture > 2 all'anno (1 ogni mese) (consumi > 6.000 mc/anno)	SI	0	236.906	0,00%	2mesi	0,20%	0,0000%		100,00%
S10 - 2	Fatturazione	numero fatture >= 2 all'anno (1 ogni 6 mesi) (consumi < 6.000 mc/anno) numero fatture > 2 all'anno (1 ogni mese) (consumi > 6.000 mc/anno)	SI	0	219.292	0,00%	1mese	0,20%	0,0000%		100,00%
S11	Verifica del contatore	% ritardi <= 5% n.ritardi <= 2 40 gg. lavorativi	SI	0	35	0,00%	5%	0,10%	0,0000%		100,00%
S12	Verifica del livello di pressione	% ritardi <= 5% n.ritardi <= 2 7 gg. lavorativi	SI	0	0		5%	0,10%	0,0000%		100,00%

codice standard oggraniz.	descrizione	valore standard previsto	Soggetto a penale	Numero fuori standard (a)	Numero totale (b)	a/b (c)	franchigia	Coeff. di penalità (d)	Coeff. Ricalcolato (e=d*c)	Valore penalità (f=e*fatturato '13)	% di raggiug. Standard
S13	Tempo di preavviso per interventi programmati acquedotto	% rispetto tempo di preavviso= 100% avviso agli utenti almeno 48 ore prima	SI	0	18	0,00%		0,20%	0,0000%		100,00%
S14	Durata delle interruzioni programmate acquedotto	% rispetto durata interruzioni = 100% diametro <=300 mm= durata max 12 ore diametro > 300 mm= durata max 24 ore	SI	0	18	0,00%		0,20%	0,0000%		100,00%
S15	Pronto intervento (per situazioni di pericolo)	% rispetto tempo primo intervento = 100% entro 2 ore	SI	0	40	0,00%		0,20%	0,0000%		100,00%
S16	Interventi di riparazione guasti	% rispetto tempo di riparazione = 100% diametro <=300 mm= 12 ore diametro > 300 mm= 24 ore fognatura= 24 ore	SI	0	353	0,00%		0,20%	0,0000%		100,00%
S17	Attivazione servizio di emergenza	% rispetto tempo attivazione = 100% per sospensioni del servizio superiori alle 12 ore	SI	0	7	0,00%		0,50%	0,0000%		100,00%
S18	Qualità dell'acqua erogata	% parametri fuori norma <= 1%	SI	12	non rilevabile perché l'ASL ci invia solo i parametri fuori norma			€ 2.000 /cad			
S19	Qualità dell'acqua depurata	% parametri fuori norma <= 1%	SI	13	6.180	0,21%	1%	€ 1.000 /cad			99,79%
S20	Controllo degli scarichi industriali in pubblica fognatura	numero di controlli 70 = 100% del 1° gruppo 100% del 3° gruppo parte del 2° gruppo	SI	0	76	0,00%		0,01% /cad	0,0000%		100,00%
S21	Lettura dei contatori dei pozzi	% di letture rilevate = 100%	SI	175		0,00%	5%	0,50%			100,00%