

Tabella degli standard specifici sui livelli di qualità contrattuale garantiti dal gestore nel rispetto del SII

INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	INDENNIZZO	GRADO DI RISPETTO DELLO STANDARD ANNO 2023
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10 giorni	30 €	100,00%
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo	10 giorni	30 €	N.A.*
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	20 giorni	30 €	89,30%
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo	20 giorni	30 €	98,82%
Tempo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni	30 €	N.A.*
Tempo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni	30 €	99,39%
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	30 €	91,92%
Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	30 €	93,70%
Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	30 €	N.A.*
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	30 €	N.A.*
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	30 €	87,30%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	30 €	99,58%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	30 €	100,00%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	30 €	89,50%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	30 €	89,62%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	30 €	99,79%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	30 €	93,75%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	30 €	N.A.*
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	30 €	84,62%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	30 €	100,00%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	30 €	90,91%

N.A*. = Non applicabile

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	30 €	100,00%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	30 €	99,91%
Periodicità di fatturazione	-	30 €	99,91%
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	30 €	96,57%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	30 €	98,88%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	30 €	95,53%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	30 €	N.A.*
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	30 €	N.A.*

N.A*. = Non applicabile

Tabella degli standard generali sui livelli di qualità contrattuale garantiti dal gestore nel rispetto del SII

INDICATORE	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	INDENNIZZO	GRADO DI RISPETTO DELLO STANDARD ANNO 2023
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% ≤ 30 giorni		83,46%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% ≤ 30 giorni		100,00%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% ≤ 30 giorni		87,54%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% ≤ 7 giorni		91,56%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% ≤ 24 ore		N.A.*
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% ≤ 3 ore		97,84%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% ≤ 30 giorni		98,35%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% ≤ 60 minuti		97,09%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti		96,52%
Accessibilità al servizio telefonico	AS > 90%		100,00%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	TMA ≤ 240 secondi		96,47%
Livello di servizio telefonico	LS ≥ 80%		83,91%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% CPI ≤ 120 secondi		90,47%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	90% ≤ 10 giorni		N.A.*

N.A*. = Non applicabile