

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 2025 |
|---|---|------------|--|
| Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo                 | 10 giorni   | 30 €       | N.A.*                                      |
| 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 €       | 88,24%                                     |
| Tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo                  | 20 giorni   | 30 €       | 92,15%                                     |
| 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 €       | N.A.*                                      |
| Tempo di attivazione della fornitura  | 5 giorni  | 30 €       | 95,73%                                     |
| Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 5 giorni  | 30 €       | 100,00%                                    |
| 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 €       | 99,62%                                     |
| Tempo di disattivazione della fornitura   | 7 giorni  | 30 €       | 100,00%                                    |
| Tempo di esecuzione della voltura   | 5 giorni  | 30 €       | 99,96%                                     |
| Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo   | 10 giorni   | 30 €       | N.A.*                                      |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo   | 20 giorni   | 30 €       | 89,26%                                     |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici  | 10 giorni   | 30 €       | 100,00%                                    |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati  | 3 ore   | 30 €       | 98,50%                                     |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore  | 10 giorni   | 30 €       | 100,00%                                    |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco            | 10 giorni   | 30 €       | N.A.*                                      |

N.A.\* = Non applicabile

|  |                  |      |         |
|--|------------------|------|---------|
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio                                | 30 giorni        | 30 € | 94,74%  |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante  | 10 giorni        | 30 € | 100,00% |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione   | 10 giorni        | 30 € | 82,35%  |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione  | 10 giorni        | 30 € | 94,12%  |
| Tempo per l'emissione della fattura  | 45 giorni solari | 30 € | 99,98%  |
| Periodicità di fatturazione  | -                | 30 € | 100,00% |
| Tempo per la risposta a reclami  | 30 giorni        | 30 € | 99,85%  |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni  | 30 giorni        | 30 € | 100,00% |
| Tempo di rettifica di fatturazione   | 60 giorni        | 30 € | 100,00% |
| 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 2025 |
|--|---|------------|--|
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso   | 90% ≤ 30 giorni   |            | 98,23%                                     |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso   | 90% ≤ 30 giorni   |            | 100,00%                                    |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi  | 90% ≤ 30 giorni   |            | 98,42%                                     |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato  | 90% ≤ 7 giorni  |            | 94,78%                                     |
| 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   |            | 98,42%                                     |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione                             | 95% ≤ 30 giorni   |            | 100,00%                                    |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli   | 95% ≤ 60 minuti   |            | 99,71%                                     |
| Tempo medio di attesa agli sportelli   | 20 minuti   |            | 93,22%                                     |
| Accessibilità al servizio telefonico   | AS > 90%  |            | 100,00%                                    |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico   | TMA ≤ 240 secondi   |            | 98,40%                                     |
| Livello di servizio telefonico   | LS ≥ 80%  |            | 94,22%                                     |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)   | 90% CPI ≤ 120 secondi   |            | 94,60%                                     |
| Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura | 90% ≤ 10 giorni   |            | N.A.*                                      |

N.A.\* = Non applicabile