

Indicatore standard specifico di qualità	Standard	Grado di rispetto 2017 (II semestre)
Preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Preventivazione allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni lavorativi	98,04%
Preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Esecuzione allaccio idrico lavoro semplice	15 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Esecuzione allaccio fognario lavoro semplice	20 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	87,83%
Riattivazione (subentro) senza modifica portata	5 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Riattivazione (subentro) con modifica portata	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Riattivazione a seguito disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Nessuna prestazione
Disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	96,69%
Esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	99,95%
Preventivazione lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Preventivazione lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Fascia di puntualità negli appuntamenti	3 ore	98,77%
Intervento per verifica misuratore	10 giorni lavorativi	97,62%
Comunicazione esito verifica misuratore in loco	10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Comunicazione esito verifica misuratore in laboratorio	30 giorni lavorativi	95,62%
Sostituzione misuratore mal funzionante	10 giorni lavorativi	(a)
Intervento per verifica pressione	10 giorni lavorativi	100,00%
Comunicazione esito verifica pressione	10 giorni lavorativi	66,67%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	99,03%
Periodicità di fatturazione (b)	In base ai consumi	99,43%
Termine pagamento bolletta (c)	20 giorni solari	100,00%
Risposte a reclami	30 giorni lavorativi	96,52%
Risposte a richieste scritte di informazioni	30 giorni lavorativi	97,77%
Rettifiche di fatturazione	60 giorni lavorativi	99,65%
Inoltro richieste a gestori fognatura / depurazione	5 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Inoltro a utente comunicazioni gestori fognatura / depurazione	5 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Attivazione prelievi in caso di problemi qualità acqua (c)	24 ore	100,00%
Preavviso per sospensioni programmate (c)	2 giorni solari	76,00%
Durata sospensioni programmate (c)	24 ore	100,00%
Attivazione servizio sostitutivo d'emergenza (c)	48 ore	100,00%
Riparazione dei guasti (c)	18 ore	100,00%
Autorizzazioni allaccio fognatura (c)	30 giorni lavorativi	100,00%

(a) Il misuratore viene sempre sostituito in caso di verifica (prestazione rendicontata come Intervento per verifica misuratore)

(b) 2 bollette all'anno per le utenze con consumi medi fino a 100 metri cubi annui  
 3 bollette all'anno per le utenze con consumi medi tra i 101 e i 1.000 metri cubi annui  
 4 bollette all'anno per le utenze con consumi medi tra i 1.001 e i 3.000 metri cubi annui  
 6 bollette all'anno per le utenze con consumi superiori ai 3.000 metri cubi annui

(c) Standard non soggetto a indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli standard specifici sono corrisposti i seguenti indennizzi automatici:

- euro 30,00 se l'esecuzione avviene entro un tempo pari al doppio dello standard  
 - euro 60,00 se l'esecuzione avviene in un tempo compreso tra il doppio e il triplo dello standard  
 - euro 90,00 se l'esecuzione avviene in un tempo superiore al triplo dello standard

Indicatore standard generale di qualità	Standard	Grado di rispetto 2017 (II semestre)
Esecuzione allaccio idrico complesso	90% ≤ 30 giorni	(d)
Esecuzione allaccio fognario complesso	90% ≤ 30 giorni	Nessuna prestazione
Esecuzione di lavori complessi	90% ≤ 30 giorni	97,26%
Tempo appuntamenti concordati	90% ≤ 7 giorni	96,15%
Preavviso per la disdetta appuntamenti	95% ≤ 24 ore	100,00%
Arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% ≤ 3 ore	98,87%
Risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% ≤ 30 giorni	99,47%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% ≤ 60 minuti	99,01%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti	14,32 minuti
Accessibilità del servizio telefonico	> 90%	99,21%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤ 240 secondi	118 secondi
Livello del servizio telefonico	≥ 80%	98,65%
Tempo risposta chiamate di pronto intervento	90% ≤ 120 secondi	90,33%
Comunicazione modifiche contrattuali a gestori fognatura / depurazione	90% ≤ 10 giorni lavorativi	Nessuna prestazione
Ricerca programmata delle perdite di acqua potabile	a misura	8% dei km di rete

(d) Prestazione rendicontata come Esecuzione lavori complessi