

## TABELLE RIASSUNTIVE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO RAGGIUNTI NELL'ANNO 2018

| INDICATORE   | LIVELLO SPECIFICO | TEMPO MEDIO        |                   |             |                            |
|--|-------------------|--------------------|-------------------|-------------|----------------------------|
|  |                   | Usò civ. domestico | Usò civ. non dom. | Altri Usi   | Usi Industr. con fognatura |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrici con sopralluogo                     | 15 g.lav.         | 3,52 g.lav         | 3,13 g.lav        | 3,36 g.lav  | 2 g.lav                    |
| Tempo di esecuzione allaccio idrico per l'esecuzione di lavoro semplice          | 15 g.lav.         | 3,48 g.lav         | 2,83 g.lav        | 3,45 g.lav  | 0 g.lav                    |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura                                     | 5 g.lav.          | 2,03 g.lav         | 1,60 g.lav        | 2,12 g.lav  | /                          |
| Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura                        | 5 g.lav.          | 0,41 g.lav         | 0,83 g.lav        | 0,65 g.lav  | /                          |
| Tempo max riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | 2 g.feriali       | 0,17 g.lav         | /                 | 0,16 g.lav  | 0 g.lav                    |
| Tempo massimo disattivazione fornitura su richiesta dell'utente finale           | 7 g.lav.          | 3,06 g.lav         | 2 g.lav           | 2,85 g.lav  | 2,89 g.lav                 |
| Tempo massimo di esecuzione della voltura  | 5 g.lav.          | 0 g.lav            | 0 g.lav           | 0,01 g.lav  | /                          |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo                              | 20 g.lav.         | 3,01 g.lav         | 3,34 g.lav        | 2,84 g.lav  | /                          |
| Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici                                   | 10 g.lav.         | 2,22 g.lav         | 3,90 g.lav        | 3,25 g.lav  | /                          |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati                             | 2 ore             | 0 ore              | 0 ore             | 0 ore       | 0 ore                      |
| Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore                       | 10 g.lav.         | 3,55 g.lav         | /                 | 2,5 g.lav   | /                          |
| Tempo massimo di comunicazione esito verifica del misuratore effett. in loco     | 10 g.lav.         | 3 g.lav            | /                 | /           | /                          |
| Tempo max di comunicazione esito verifica del misuratore effett. in laboratorio  | 30 g.lav.         | 1,71 g.lav         | /                 | 3 g.lav     | /                          |
| Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante                      | 10 g.lav.         | 1,5 g.lav          | /                 | /           | /                          |
| Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione             | 7 g.lav.          | 2,61 g.lav         | /                 | 2,58 g.lav  | /                          |
| Tempo massimo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione     | 7 g.lav.          | 0,93 g.lav         | /                 | 0,92 g.lav  | /                          |
| Tempo massimo per l'emissione della fattura                                      | 45 g.sol.         | 11,78 g.sol        | 11,25g.sol        | 11,47 g.sol | 12.11 g.sol                |
| Periodicità minima di fatturazione   | 4/6 fatt. anno    | Rispettato         | Rispettato        | Rispettato  | Rispettato                 |
| Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti                             | 20 g.lav.         | 10,43 g.lav        | 7,31 g.lav        | 8,64 g.lav  | /                          |
| Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni           | 20 g.lav.         | 7,17 g.lav         | 6 g.lav           | 7,06 g.lav  | /                          |
| Tempo di rettifica di fatturazione   | 60 g.lav.         | /                  | /                 | /           | /                          |

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.

| INDICATORE   | LIVELLO GENERALE | LIVELLO RAGGIUNTO                      |                   |           |                            |
|--|------------------|--|-------------------|-----------|----------------------------|
|  |                  | Usò civ. domestico                     | Usò civ. non dom. | Altri Usi | Usi Industr. con fognatura |
| % minima allacci idrici complessi realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta   | 90%              | 100%                                   | 100%              | 100%      | /                          |
| % minima lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta   | 90%              | 100%                                   | 100%              | 100%      | /                          |
| % minima di appuntamenti concordati per una data che non supera i 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero 10 g. lav. in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore | 90%              | 99,9%                                  | 100%              | 99,9%     | 100%                       |
| % minima disdette appuntamenti concordati comunicate entro le prec. 24 ore   | 95%              | 100%                                   | 100%              | 100%      | /                          |
| % minima prestazioni pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 2 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore   | 90%              | 96,2%                                  | 100%              | 75%       | /                          |
| % minima risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro 20 giorni lavorativi  | 95%              | 100%                                   | /                 | /         | /                          |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) ≤ 120 secondi   | 90%              | 92,2%                                  |                   |           |                            |
| % minima prestazioni allo sportello per cui l'utente finale ha atteso al massimo 60 minuti per essere ricevuto   | 95%              | 97,5 % su 44.201 numero prest.eseguite |                   |           |                            |
| Tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto   | ≤ 20 min.        | 13,81 minuti                           |                   |           |                            |
| Livello del servizio telefonico (LS)   | 80%              | Rispettato                             |                   |           |                            |
| Tempo medio attesa per il servizio telefonico (TMA)  | 180 sec.         | Rispettato                             |                   |           |                            |