

TABELLE RIASSUNTIVE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO RAGGIUNTI NELL'ANNO 2021

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI OGGETTO DI INDENNIZZO AUTOMATICO CRESCENTE - ANNO 2021				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2021	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std (*)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15 gg. lavorativi	984	984	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi	470	470	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	1.102	1.099	99,82%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	4.164	4.164	100%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1.137	1.136	99,91%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	4.152	4.141	100%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	8.782	8.782	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	442	440	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	99	99	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	7.226	7.222	100%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lavorativi	18	17	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi	7	7	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lavorativi	12	12	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lavorativi	9	9	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi	69	69	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi	69	69	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg. solari	889.908	878.416	99,99%
Periodicità minima di fatturazione	4-6 fatture /anno	816.939	815.498	99,82%
Tempo massimo per la risposta motivata a reclami	20 gg. lavorativi	819	814	99,39%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg. lavorativi	466	466	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg. lavorativi	//	//	//

(*) al netto dei ritardi per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente

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.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI - ANNO 2021				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2021	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std (*)
Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	182	182	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla relativa richiesta	26	26	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	7.017	6.943	99,54%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro le precedenti 24 ore	8	6	75%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro le 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	397	387	97,48%
Tempo per risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	76	76	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro 120 secondi	23.346	21.911	93,85%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	10.263	10.202	99,41%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti (media sul totale delle prestazioni)	10.263	10.067	7,63 min.
Livello del servizio telefonico (LS)	> 80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	103.965	100.053	96,23%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	103.965	103.965	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤ 180 secondi - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	103.965	102.882	98,96%

(*) al netto dei ritardi per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente