

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici (Delibera AEEGSI 655/2015)

Periodo di riferimento: 01/01/2017 - 31/12/2018

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo o base di calcolo (*)	Grado di rispetto dello standard
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 gg	30,00 €	Prestazione non eseguita
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 gg	30,00 €	Prestazione non eseguita
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 gg	30,00 €	97,00%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 gg	30,00 €	100,00%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 gg	30,00 €	97,05%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 gg	30,00 €	100,00%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	100,00%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	100,00%
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg	30,00 €	97,00%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 gg	30,00 €	n.d.
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 gg	30,00 €	n.d.
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 gg feriali	30,00 €	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg	30,00 €	80,00%
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gg	30,00 €	95,00%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 gg	30,00 €	n.d.
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg	30,00 €	n.d.
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 gg	30,00 €	98,00%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	Prestazione non eseguita
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30,00 €	95,00%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	97,90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	95% delle singole prestazioni	n.d.
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg	30,00 €	Prestazione non eseguita
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 gg	30,00 €	Prestazione non eseguita
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 gg	30,00 €	Prestazione non eseguita
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 gg	30,00 €	Prestazione non eseguita
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg	30,00 €	Prestazione non eseguita
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg	30,00 €	Prestazione non eseguita
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Specifico	3 ore	90% delle singole prestazioni	90%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg	30,00 €	100%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 gg solari		100%
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 gg	30,00 €	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg	30,00 €	n.d.
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 gg	95% delle singole prestazioni	n.d.
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 gg	30,00 €	n.d.
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	95% delle singole prestazioni	99,90%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	95,43%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100%
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	97,28%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 gg	30,00 €	Prestazione non eseguita
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 gg	30,00 €	Prestazione non eseguita
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 gg	90% delle singole prestazioni	Prestazione non eseguita

(*) indennizzo automatico erogato in caso di mancato rispetto di uno standard specifico, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione pari a:
 € 30 per esecuzione oltre lo standard ed entro un tempo doppio dello standard
 € 60 per esecuzione oltre un tempo doppio dello standard ed entro un tempo triplo dello standard
 € 90 per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard