

Tabella 1

Standard generali il cui mancato rispetto non comporta indennizzo automatico

Indicatore	Standard	Base di calcolo adottata dalla AEEGSI ai fini della verifica
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni lavorativi	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	30 minuti*	95% delle singole prestazioni inferiore ai 60 minuti
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti*	Media sul totale delle prestazioni inferiore ai 20 minuti
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 120 secondi*	TMA ≤ 240 secondi in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni

*Standard migliorativo rispetto a quanto fissato dall'Autorità con Deliberazione n. 655 del 23 dicembre 2015