

## Tabella riassuntiva degli Standard di Qualità 2017

Indicatore	Tipo	Indennizzo	Standard	Effettivo	Raggiungimento dello standard <sup>(2)</sup>
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	specifico	30 euro	10gg	3gg	100%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	specifico	30 euro	10gg	n.a.	n.a.
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	specifico	30 euro	20gg	5gg	99%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	specifico	30 euro	20gg	7gg	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	specifico	30 euro	15gg	8gg	95%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	specifico	30 euro	20gg	n.a.	n.a.
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	generale	-	90% dei casi entro 30 giorni	14gg	97%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	generale	-	90% dei casi entro 30 giorni	14gg	100%
Tempo di attivazione della fornitura	specifico	30 euro	5gg	1gg	100%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	specifico	30 euro	5gg	2gg	99%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	specifico	30 euro	10gg	n.a.	n.a.
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	specifico	30 euro	2 giorni feriali	n.a.	n.a.
Tempo di disattivazione della fornitura	specifico	30 euro	7gg	3gg	100%
Tempo di esecuzione della voltura	specifico	30 euro	5gg	1gg	100%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	specifico	30 euro	10gg	4gg	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	specifico	30 euro	20gg	7gg	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	specifico	30 euro	10gg	13gg	78%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	generale	n.a.	90% dei casi entro 30 giorni	15gg	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	specifico	30 euro	3 ore	n.a.	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	generale	n.a.	90% dei casi entro 7 giorni	4gg	100%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	generale	n.a.	95% dei casi entro 24 ore	n.a.	> 95%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	specifico	30 euro	10gg	n.a.	n.a.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	specifico	30 euro	10gg	n.a.	n.a.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	specifico	30 euro	30gg	n.a.	n.a.
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	specifico	30 euro	10gg	6gg	45%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	specifico	30 euro	10gg	n.a.	n.a.

Indicatore	Tipo	Indennizzo	Standard	Effettivo	Raggiungimento dello standard <sup>(2)</sup>
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	specifico	30 euro	10gg	n.a.	n.a.
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	generale	n.a.	90% dei casi entro 3 ore	2,3 ore	100%
Tempo per l'emissione della fattura	specifico	30 euro	45 giorni solari	29gg	99,98%
Periodicità di fatturazione	specifico	30 euro	2/anno se consumi ≤ a 100 mc	3 - 6	100%
		30 euro	3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000mc	3 - 6	100%
		30 euro	4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000mc	6	100%
		30 euro	6/anno se consumi > 3000mc	6	100%
Termine per il pagamento della bolletta	specifico	n.a.	20 giorni solari	n.a.	n.a.
Tempo per la risposta a reclami	specifico	30 euro	30gg	11gg	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	specifico	30 euro	30gg	16gg	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	generale	n.a.	90% dei casi entro 30 giorni	3gg	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	specifico	30 euro	60gg	3gg	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	generale	n.a.	95% dei casi entro 30 minuti	11min	89%
Tempo medio di attesa agli sportelli	generale	n.a.	15 minuti	11min	73%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	generale	n.a.	AS > 90% in 10 su 12 mesi	AS= 100%	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) <sup>(2)</sup>	generale	n.a.	TMA ≤ 120 secondi in 10 su 12 mesi	Media = 63 sec, in 11/12 mesi	100%
Livello del servizio telefonico (LS)	generale	n.a.	LS ≥ 80% in 10 su 12 mesi	Media = 86,99%, in 10/12 mesi	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	generale	n.a.	CPI ≤ 120 secondi nel 90% dei casi	49 sec	≤ 120 secondi nel 100% dei casi
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	specifico	30 euro	5gg	n.a.	n.a.
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	specifico	30 euro	5gg	n.a.	n.a.
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	generale	n.a.	10gg	n.a.	n.a.
Durata massima della singola sospensione programmata	specifico	30 euro	18 ore <sup>(3)</sup>	n.a.	n.a.
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	specifico	30 euro	48 ore	n.a.	n.a.
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	specifico	30 euro	48 ore	n.a.	n.a.

## Note

(1) L'indicatore tiene conto solo casi di mancato raggiungimento dello standard imputabili al gestore (non per forza maggiore).

(2) Massimo tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58 del. 655/2015, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

(3) Non rientrano nella casistica gli interventi programmati di spurgo della rete, che possono causare disservizi ma non interruzione del servizio