

## Tabella 1

### ***Standard generali il cui mancato rispetto non comporta indennizzo automatico***

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>	<b>Base di calcolo adottata dall' ARERA ai fini della verifica</b>
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	60 minuti	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 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