

STANDARD SPECIFICI E GENERALI ANNO 2020 - SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Indicatore	Tipologia	Standard	Standard	Indennizzo o base di calcolo	grado rispetto
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico		10 giorni	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico		10 giorni	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico		20 giorni	30 euro	84,85%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico		20 giorni	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico		15 giorni	30 euro	98,08%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico		20 giorni	30 euro	Nessuna prestazione
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	Nessuna prestazione
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico		5 giorni	30 euro	99,65%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico		5 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico		10 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico		2 giorni feriali	30 euro	100,00%
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico		7 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico		5 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico		10 giorni	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico		20 giorni	30 euro	84,00%
Tempo di esecuzione lavori semplici	Specifico		10 giorni	30 euro	73,56%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale		≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	100,00%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico		3 ore	30 euro	98,59%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale		7 giorni	90% delle singole prestazioni	100,00%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale		24 ore	95% delle singole prestazioni	50,00%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico		10 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico		10 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico		30 giorni	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico		10 giorni	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico		10 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico		10 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale		3 ore	90% delle singole prestazioni	87,33%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico		45 giorni solari	30 euro	99,97%
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100 mc		30 euro	100,00%
	Specifico	3/anno se < consumi ≤ 1000 mc			100,00%
	Specifico	4/anno se < consumi ≤ 3000 mc			100,00%
	Specifico	6/anno se consumi > 3000 mc			100,00%
Tempo per la risposta a reclami	Specifico		30 giorni	30 euro	100,00%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico		30 giorni	30 euro	100,00%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale		30 giorni	95% delle singole prestazioni	100,00%
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico		60 giorni	30 euro	100,00%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale		60 minuti	95% delle singole prestazioni	99,17%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale		≤ 20 minuti	media sul totale delle prestazioni	00.06.07
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale		AS > 90%	Rispetto in aumento 10 degli ultimi 12 mesi	100,00%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale		TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in aumento 10 degli ultimi 12 mesi	00.00.31
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale		LS ≥ 80%	Rispetto in aumento 10 degli ultimi 12 mesi	86,58%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale		CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	94,55%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico		5 giorni	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico		5 giorni	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo per la comunicazione al gestore del servizio fognatura e depurazione per le variazioni contrattuali	Generale		10 giorni	90% delle singole prestazioni	99,65%