

INDICATORE	STANDARD Carta del Servizio	2019			
		N° TOT PRESTAZ.	TEMPO MEDIO	FUORI STANDARD CAUSA GESTORE	% RISPETTO
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO IDRICO SENZA SOPRALLUOGO	10 giorni	41	1	0	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO IDRICO CON SOPRALLUOGO	20 giorni	20	7	0	100%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO IDRICO CHE COMPORTA L'ESECUZIONE DI LAVORO SEMPLICE	15 giorni	61	15	0	100%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO IDRICO COMPLESSO	90% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	0	-	-	-
TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 giorni	61	5	0	100%
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE, OVVERO DI SUBENTRO NELLA FORNITURA SENZA MODIFICHE ALLA PORTATA DEL MISURATORE	5 giorni	9	2	0	100%
TEMPO DI RIATTIVAZIONE, OVVERO DI SUBENTRO NELLA FORNITURA CON MODIFICHE ALLA PORTATA DEL MISURATORE	10 giorni	0	-	-	-
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A DISATTIVAZIONE PER MOROSITÀ	2 giorni feriali	0	-	-	-
TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	7 giorni	0	-	-	-
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA	5 giorni	45	5	0	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI SENZA SOPRALLUOGO	10 giorni	0	-	-	-
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI CON SOPRALLUOGO	20 giorni	0	-	-	-
TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	10 giorni	0	-	-	-
TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI	90% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	0	-	-	-
FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI	3 ore	61	1	0	100%
TEMPO MASSIMO PER L'APPUNTAMENTO CONCORDATO	90% delle singole prestazioni entro 7gg	61	2	0	100%
PREAVVISO MINIMO PER LA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO	95% delle singole prestazioni > 24 ore	0	-	-	-
TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE	10 giorni	0	-	-	-
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE EFFETTUATA IN LOCO	10 giorni	0	-	-	-
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE EFFETTUATA IN LABORATORIO	30 giorni	0	-	-	-
TEMPO DI SOSTITUZIONE DEL MISURATORE MALFUNZIONANTE	10 giorni	0	-	-	-
TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	10 giorni	0	-	-	-
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	10 giorni	0	-	-	-
TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO	90% delle singole prestazioni < 3 ore	19	1	0	100%
TEMPO PER LA RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI	30 giorni	0	-	-	-
TEMPO PER LA RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	30 giorni	0	-	-	-
TEMPO PER LA RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	95% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	0	-	-	-
TEMPO MASSIMO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	95% delle singole prestazioni ≤ 60 minuti	45	10 min	0	100%
TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	Media sul totale delle prestazioni ≤ 20 minuti	45	3 min	0	100%
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO TELEFONICO (AS)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi AS > 90%	Rispetto: 10 mesi su 12	100%	-	-
TEMPO MEDIO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO (TMA)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi TMA ≤ 240 secondi	54	18 sec	0	100%
TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA DI PRONTO INTERVENTO (CPI)	90% delle singole prestazioni CPI ≤ 120 secondi	18	24 sec	0	100%
TEMPO PER L'EMISSIONE DELLA FATTURA	45 giorni solari dalla fine del periodo di fatturazione	5370	25	0	100%
PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE (in base ai consumi annui)	fino a 100mc annui= 2 fino a 100mc annui= 3 fino a 3000mc annui= 4 oltre 3000mc annui= 6	5370	4 all'anno	0	100%