

Tabella 1 - Tabella riassuntiva degli standard specifici-ANNO 2021

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo automatico o base di calcolo	Tempo medio effettivo	Grado di rispetto medio
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	1,00	100%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	1,90	100%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	4,37	100%
Tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	6,20	96%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	30 euro	1,50	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	30 euro	-	-
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	30 euro	2,19	96%
Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	30 euro	2,52	100%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	1,00	100%
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	30 euro	0,08	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	30 euro	4,69	99%
Tempo massimo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	30 euro	0,36	100%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	-	-
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	1,00	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	30 euro	4,30	93%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 euro	3,20	90%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	7,50	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	30 euro	3,00	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	30 euro	-	-
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	30 euro	-	-
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	0,00	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	0,00	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	30 euro	13,00	100%
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi $\leq$ 100mc	30 euro	-	100%
Periodicità di fatturazione	Specifico	3/anno se 100mc < consumi $\leq$ 1000mc	30 euro	-	100%
Periodicità di fatturazione	Specifico	4/anno se 1000mc < consumi $\leq$ 3000mc	30 euro	-	100%
Periodicità di fatturazione	Specifico	6/anno se consumi > 3000 mc	30 euro	-	100%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	30 euro	6,70	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	30 euro	2,83	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	30 euro	9,25	100%

Tabella 2 - Tabella riassuntiva degli standard generali -ANNO 2021

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo automatico o base di calcolo	Tempo medio effettivo	Grado di rispetto medio
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	4,77	100%
Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	7,25	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	4,03	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	90% delle singole prestazioni	1,86	99%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	95% delle singole prestazioni	4,00	67%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	90% delle singole prestazioni	0,35	98%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	95% delle singole prestazioni	9,25	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	95% delle singole prestazioni		100%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni		100%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi		Rispettato
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi		Rispettato
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi		Rispettato
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni		93%