

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI

(Delibera AEEGSI . 655/2015)

PERIODO DI RIFERIMENTO: 01/01/2019 - 31/12/2019

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD	INDENNIZZO o Base di calcolo (*)	Grado di rispetto dello standard
Tempo preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 gg	€ 30,00	prestazione non erogata
Tempo preventivazione allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 gg	€ 30,00	prestazione non erogata
Tempo preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 gg	€ 30,00	100%
Tempo preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 gg	€ 30,00	100%
Tempo esecuzione allaccio idrico con lavoro semplice	Specifico	15 gg	€ 30,00	100%
Tempo esecuzione allaccio fognario con lavoro semplice	Specifico	20 gg	€ 30,00	100%
Tempo esecuzione allaccio idrico con lavoro complesso	Generale	≤ 30 gg	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo esecuzione allaccio fognario con lavoro complesso	Generale	≤ 30 gg	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg	€ 30,00	100%
Tempo di riattivazione, subentro senza modifiche di portata	Specifico	5 gg	€ 30,00	100%
Tempo di riattivazione, subentro con modifiche di portata	Specifico	10 gg	€ 30,00	prestazione non erogata
Tempo di riattivazione fornitura in seguito a disatt.morosità	Specifico	2 gg feriali	€ 30,00	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg	€ 30,00	99,85%
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gg	€ 30,00	100%
Tempo preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 gg	€ 30,00	prestazione non erogata
Tempo preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg	€ 30,00	100%
Tempo esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 gg	€ 30,00	94,74%
Tempo esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 gg	90% delle singole prestazioni	99,53%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	€ 30,00	99,84%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 gg	90% delle singole prestazioni	99,45%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	95% delle singole prestazioni	100%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg	€ 30,00	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 gg	€ 30,00	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 gg	€ 30,00	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 gg	€ 30,00	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg	€ 30,00	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg	€ 30,00	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	90% delle singole prestazioni	99,30%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg solari	€ 30,00	99,99%
Periodicità di fatturazione	Specifico	in base ai cns	€ 30,00	100%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 gg solari		
Tempo per la risposta ai reclami	Specifico	30 gg	€ 30,00	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg	€ 30,00	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 gg	95% delle singole prestazioni	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 gg	€ 30,00	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	95% delle singole prestazioni	99,60%
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 mesi	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 sec	Rispetto in almeno 10 degli ultimi mesi	100%
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80 %	Rispetto in almeno 10 degli ultimi mesi	91,62%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	Generale	CPI ≤ 120 sec	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 gg	€ 30,00	prestazione non erogata
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 gg	€ 30,00	prestazione non erogata
Tempo per la comunicazione dell'avenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 gg	90% delle singole prestazioni	prestazione non erogata

(*) l'indennizzo automatico erogato in caso di mancato rispetto di uno standard specifico, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione ed è pari a :

- € 30,00 per esecuzione oltre lo standard ed entro un tempo doppio dello standard

- € 60,00 per esecuzione oltre un tempo doppio dello standard ed entro un tempo triplo dello standard

- € 90,00 per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard