

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI E SPECIFICI
(Delibera AEEGSI . 655/2015)

PERIODO DI RIFERIMENTO: 01/01/2021 - 31/12/2021

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	99,46%
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	98,58%
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	100%
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	100%
Tempo esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 gg	90% delle singole prestazioni	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	€ 30,00	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 gg	90% delle singole prestazioni	99,73%
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	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg solari	€ 30,00	99,94%
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	98,62%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	98,97%
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	99,43%
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80 %	Rispetto in almeno 10 degli ultimi mesi	95,50%
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'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 gg	90% delle singole prestazioni	prestazione non erogata
Sospensione o disattivazione per morosità ad utente finale non disalimentabile oppure se utente beneficiario di Bonus Sociale; se servizio limitato-sospeso o disattivato per morosità in assenza di invio della comunicazione della costituzione in mora oppure se l'utente aveva provveduto al pagamento nei tempi stabiliti (DEL 311/2019 art. 10)	Specifico	DEL 311/2019 art. 10.1	€ 30,00	100%
Limitazione, sospensione o disattivazione per morosità con invio della costituzione in mora, ma: - in anticipo rispetto al termine indicato della costituzione in mora - utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi corretti indicati in Delibera 311/2019 art. 5 - mancato rispetto del termine massimo tra dt_emissione costituzione in mora e dt_consegna al vettore postale dove non in grado di documentare la data di invio - in mancanza di invio del sollecito bonario	Specifico	DEL 311/2019 art. 10.2	€ 10,00	100%

(*) 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