

Tabella 1 - Tabella riassuntiva degli standard specifici-ANNO 2020					
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	1,63	100%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	4,65	80%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	2,60	100%
Tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	4,60	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	30 euro	1,00	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	1,70	96%
Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	30 euro	1,26	100%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	1,36	100%
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	30 euro	0,00	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	30 euro	1,36	100%
Tempo massimo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	30 euro	1,59	99%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	-	-
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	-	-
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	30 euro	1,80	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 euro	10,96	87%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	2,00	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	30 euro	2,00	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	0,20	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	0,20	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	30 euro	19,09	100%
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	30 euro	18,54	100%
Periodicità di fatturazione	Specifico	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	30 euro	20,75	99%
Periodicità di fatturazione	Specifico	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	30 euro	18,51	100%
Periodicità di fatturazione	Specifico	6/anno se consumi > 3000 mc	30 euro	-	-
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	-	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	30 euro	-	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	30 euro	-	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	30 euro	-	100%

Tabella 2 - Tabella riassuntiva degli standard generali -ANNO 2020

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	14,02	95%
Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	10,19	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	3,88	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	90% delle singole prestazioni	1,29	100%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	95% delle singole prestazioni	-	-
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	90% delle singole prestazioni		98%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	95% delle singole prestazioni	7,50	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	95% delle singole prestazioni	20,78	94%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	20,78	95%
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	39,00	73%