

## Standard specifici anno 2023

Indicatore	Standard	Indennizzo	Numero Prestazioni Erogate	Prestazioni eseguite entro lo standard	Tempo Medio effettivo (gg)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	30 euro	27	27	3,26
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	30 euro	6	6	2,5
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	30 euro	155	152	6,89
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	30 euro	37	36	5,03
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	30 euro	120	117	3,4
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	30 euro	0	0	0
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	30 euro	224	215	2,12
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	30 euro	357	351	2,07
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	30 euro	0	0	0
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	30 euro	0	0	0
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	30 euro	397	393	2,29
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	30 euro	1683	1673	1,83
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	30 euro	9	9	3,44
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	30 euro	49	47	6,63
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	30 euro	1	1	1
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	30 euro	1716	1716	1,07
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	30 euro	2	1	33,5
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	30 euro	1	1	8
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	30 euro	0	0	0
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	30 euro	2	2	0
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	30 euro	1	1	2
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	30 euro	1	1	9
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	30 euro	187472	187330	9,75
Periodicità di fatturazione	-	30 euro	48276	18267	-
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	30 euro	47	40	27,04
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	30 euro	669	624	24,02
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	30 euro	13	10	44,62

## Standard generali anno 2023

Indicatore	Standard	Indennizzo	Numero Prestazioni Erogate	Prestazioni eseguite entro lo standard	Tempo Medio effettivo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	7	7	1,71 gg
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	34	33	3,18 gg
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	45	44	6,51 gg
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	1321	1309	2,51 gg
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	0	0	0
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	132	129	99 min
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	136	114	20,85 gg
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	2913	2865	8,71 min
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	2913	2865	8,71 min
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	16466	16466	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	16466	16106	105 sec
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	16466	15457	93,87%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	1107	1024	52,45 sec