

## LIVELLI DELLA QUALITA' CONTRATTUALE 2021

Questi gli standard generali e specifici 2021 previsti dalla Delibera 655/2015 (RQSI), comunicati in ottemperanza all'art. 78. In assenza di rispetto degli standard specifici è prevista la corresponsione di un indennizzo automatico di 30 euro o superiore in base al ritardo dell'esecuzione della prestazione.

STANDARD GENERALI 2021	VALORE MINIMO	GRADO DI RISPETTO
ART. 8 tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90%	99%
ART. 9 tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90%	100%
ART. 23 tempo di esecuzione di lavori complessi	90%	98%
ART. 24 tempo massimo per l'appuntamento concordato	90%	92%
ART. 25 tempo minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95%	86%
ART. 33 tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90%	95%
ART. 48 percentuale minima di risposte a richieste di rettifica fatturazione	95%	95%
ART. 53 tempo medio attesa agli sportelli	20 '	09' 17"
ART. 53 tempo massimo attesa agli sportelli	95%	98%
ART. 57 accessibilità al servizio telefonico (AS)	90%	100%
ART. 58 tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 sec.	88"
ART. 59 livello del servizio telefonico (LS)	80%	97%
ART. 62 tempo di risposta alla chiamata per Pronto Intervento (CPI)	90% ≤ 120 sec.	99%

STANDARD SPECIFICI 2021	VALORE MINIMO	GRADO DI RISPETTO
ART.5 tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico SENZA sopralluogo	8 gg lavorativi	90%
ART.5 tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico CON sopralluogo	18 gg lavorativi	99%
ART.6 tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario SENZA sopralluogo	8 gg lavorativi	100%
ART.6 tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario CON sopralluogo	18 gg lavorativi	97%
ART. 8 tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico semplice	8 gg lavorativi	99%
ART. 9 tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario semplice	8 gg lavorativi	100%
ART. 10 tempo massimo di attivazione della fornitura	3 gg lavorativi	99%
ART 11 tempo massimo di riattivazione o subentro senza modifica della portata del misuratore	3 gg lavorativi	98%
ART 11 tempo massimo di riattivazione con modifiche della portata del misuratore	10 gg lavorativi	NESSUNA PRESTAZIONE
ART. 12 tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali	NESSUNA PRESTAZIONE
ART. 14 tempo massimo di disattivazione della fornitura	3 gg lavorativi	97%
ART. 17 tempo massimo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi	98%
ART. 19 tempo massimo di preventivazione per lavori SENZA sopralluogo	10 gg lavorativi	100%
ART. 19 tempo massimo di preventivazione per lavori CON sopralluogo	20 gg lavorativi	99%
ART. 23 tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi	99%
ART. 26 fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	100%
ART. 28 tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg lavorativi	99%
ART. 29 tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in loco	10 gg lavorativi	97%
ART. 29 tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in laboratorio	30 gg lavorativi	NESSUNA PRESTAZIONE
ART. 32 tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg lavorativi	100%
ART. 30 tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg lavorativi	100%
ART. 31 tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg lavorativi	100%
ART. 43 tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 gg lavorativi	67%
ART. 46 tempo massimo per la risposta ai reclami	25 gg lavorativi	79%
ART. 47 tempo massimo per la risposta a richieste scritte d'informazione	25 gg lavorativi	81%
ART. 36 tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	100%
ART. 38 periodicità di fatturazione	Nr. Minimo bollette emesse	100%