

Articoli Carta del Servizio	Livelli di qualità contrattuale	Tempi di esecuzione degli Standard
LIVELLI SPECIFICI – AUTOMATICI		
4.1.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	8 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	8 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	18 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	18 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.2	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.2	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.4	Preventivi standardizzabili	10 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.5	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	8 giorni lavorativi dalla accettazione formale del preventivo
4.1.5	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	8 giorni lavorativi dalla accettazione formale del preventivo
4.1.6	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi dalla accettazione del preventivo
4.1.7	Tempo di attivazione, della fornitura	3 giorni lavorativi dalla definizione del contratto
4.1.8	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	3 giorni lavorativi dalla definizione del contratto
4.1.8	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni lavorativi dalla data di completamento dei suddetti lavori

4.1.9	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali dalla comunicazione di pagamento
4.1.1	Tempo di disattivazione della fornitura	3 giorni lavorativi dalla richiesta
4.1.1	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi dalla richiesta
4.2.3	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore
5.1	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta
5.3	Tempo di risposta motivata a reclami scritti	25 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo
6.3	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari
6.5	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi per l'accredito
6.8	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi dalla richiesta
6.9	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi dalla verifica
6.9	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi dalla verifica
6.10	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni lavorativi dall'esito della verifica
6.11	Tempo di intervento per la verifica del livello pressione	10 giorni lavorativi dalla richiesta
6.12	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi dalla verifica
6.2	Periodicità di fatturazione	2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc
		3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc
		4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per i consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc
		6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc
LIVELLI SPECIFICI – A RICHIESTA DEL CLIENTE		
4.2.5	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Tempo massimo 60 minuti
9	Errata chiusura per morosità	
9	Mancata lettura del contatore per fatti imputabili al Gestore	2/3 letture all'anno, a seconda dei consumi

LIVELLI GENERALI		
4.1.5	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di un lavoro complesso	30 giorni lavorativi dalla accettazione del preventivo comunicazione della richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta
4.1.5	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di un lavoro complesso	30 giorni lavorativi dalla accettazione del preventivo comunicazione della richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta
4.1.6	Tempo di esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi dall'accettazione del preventivo
4.2.1	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni lavorativi dalla richiesta 10 giorni per appuntamenti concordati per verifica misuratore e pressione
4.2.2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore prima dell'orario concordato
4.2.5	Tempo medio di attesa agli sportelli	tempo medio non superiore a 20 minuti.
4.2.5	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti
4.2.9	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico - TMA	≤ a 240 secondi per tutte le telefonate
4.2.10	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento - CPI	≤120 secondi
5.2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	≤30 giorni lavorativi
7.4	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	2 ore (segnalazioni da Autorità Pubbliche) - 3 ore (altri casi)