

ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	ARTICOLO DELIBERA 655/2015	NOME INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO	GRADO DI RISPETTO 2020	GRADO DI RISPETTO 2021
MODALITA' PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	84,00%	82,91%
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 gg lavorativi	30 Euro	88,24%	90,48%
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	83,65%	100,00%
	Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	94,11%	96,00%
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	98,93%	99,54%
	Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 gg feriali	30 Euro	87,32%	100,00%
	Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg lavorativi	30 Euro	87,33%	96,75%
	Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	93,39%	97,58%
	Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	84,00%	79,17%
	Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	86,67%	100,00%
	Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 Euro	96,78%	96,69%
	Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	percentuale minima 90% (entro 7 giorni lavorativi)	-	96,78%	100,00%
	Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	80,43%	77,11%
	Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	90,24%	59,04%
	Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	80,43%	100,00%
	Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	75,00%	90,91%
	Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100,00%	100,00%
	Art. 54	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	percentuale minima 95% (entro 60 minuti)	-	94,86%	100,00%
	Art. 59	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	percentuale minima 80%	-	80,47%	85,05%
	Art. 59	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	percentuale minima 90%	-	83,37%	84,21%
Art. 62	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	percentuale minima 90% (entro 120 secondi)	-	85,88%	87,76%	
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	percentuale minima 90% (entro 3 h)	-	82,93%	96,23	
ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg solari	30 Euro	100,00%	100,00%
	Art. 38	Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	30 Euro	100,00%	100,00%
	Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 gg lavorativi	-	100,00%	100,00%
	Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 gg lavorativi	30 Euro	100,00%	100,00%
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	98,76%	98,88%
	Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	98,69%	97,50%
	Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	100,00%	100,00%