

LIVELLI DI QUALITA' CONTRATTUALE – ANNO 2018

TIPO LIVELLO		INDENNIZZO AUTOMATICO	STANDARD <i>(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)</i>	GRADO DI RISPETTO ANNO 2018
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	L.S.	30 euro	20 giorni	100,0%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	L.S.	30 euro	20 giorni	100,0%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	L.S.	30 euro	15 giorni	100,0%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso ≤30 giorni	L.G.	Non previsto	90%	100,0%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso ≤30 giorni	L.G.	Non previsto	90%	100,0%
Tempo di attivazione della fornitura	L.S.	30 euro	5 giorni	98,93%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	L.S.	30 euro	5 giorni	99,8%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	L.S.	30 euro	2 giorni solari	100,0%
Tempo di disattivazione della fornitura	L.S.	30 euro	7 giorni	98,6%
Tempo di esecuzione della voltura	L.S.	30 euro	5 giorni	99,8%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	L.S.	30 euro	20 giorni	100,0%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	L.S.	30 euro	10 giorni	98,9%
Tempo di esecuzione di lavori complessi ≤30 giorni	L.G.	Non previsto	90%	100,0%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	L.S.	30 euro	3 ore	100,0%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato ≤7 giorni	L.G.	Non previsto	90%	92,1%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	L.S.	30 euro	10 giorni	100,0%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	L.S.	30 euro	10 giorni	0,0%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	L.S.	30 euro	10 giorni	99,1%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	L.S.	30 euro	10 giorni	0,0%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	L.S.	30 euro	10 giorni	0,0%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento ≤3 ore	L.G.	Non previsto	90%	100,0%

LIVELLI DI QUALITA' CONTRATTUALE – ANNO 2018

Tempo per l'emissione della fattura	L.S.	30 euro	45 giorni solari	100,0%
Periodicità di fatturazione	L.S.	30 euro	2/anno se consumi ≤ 100 mc	100,0%
	L.S.	30 euro	3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc	100,0%
	L.S.	30 euro	4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc	100,0%
	L.S.	30 euro	6/anno se consumi >3000 mc	100,0%
Termine per il pagamento della bolletta	L.S.	30 euro	20 giorni solari	100,0%
Tempo per la risposta a reclami	L.S.	30 euro	30 giorni	99,8%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	L.S.	30 euro	30 giorni	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione ≤30 giorni	L.G.	Non previsto	95%	76,9%
Tempo di rettifica di fatturazione	L.S.	30 euro	60 giorni	96,91%
Tempo massimo di attesa agli sportelli_60 minuti	L.G.	Non previsto	95%	99,20%
Tempo medio di attesa agli sportelli	L.G.	Non previsto	20 minuti	14 minuti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	L.G.	Non previsto	almeno in 10 su 12 mesi	12/12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)≤240 secondi	L.G.	Non previsto	almeno in 10 su 12 mesi	12/12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS) 80% telefonate risposte	L.G.	Non previsto	almeno in 10 su 12 mesi	11/12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)<120 secondi	L.G.	Non previsto	90%	94,2%