



TIPO LIVELLO L.S. livello specifico - L.G. livello generale		INDENNIZZO AUTOMATICO	STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	GRADO DI RISPETTO ANNO 2025	
L.S.	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	30 euro	10 giorni	100,00%	
L.S.	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	30 euro	10 giorni	100,00%	
L.S.	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	30 euro	20 giorni	92,97%	
L.S.	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	30 euro	20 giorni	100,00%	
L.S.	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	30 euro	15 giorni	73,30%	
L.S.	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	30 euro	20 giorni	100,00%	
L.G.	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤30 giorni	Non previsto	90%	63,64%
L.G.	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤30 giorni	Non previsto	90%	80,00%
L.S.	Tempo di attivazione, della fornitura	30 euro	5 giorni	95,26%	
L.S.	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	30 euro	5 giorni	96,87%	
L.S.	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	30 euro	5 giorni	100,00%	
L.S.	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	30 euro	2 giorni solari	100,00%	
L.S.	Tempo di disattivazione della fornitura	30 euro	7 giorni	99,16%	
L.S.	Tempo di esecuzione della voltura	30 euro	5 giorni	99,70%	
L.S.	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	30 euro	20 giorni	94,92%	
L.S.	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	30 euro	10 giorni	99,19%	
L.S.	Tempo di esecuzione di lavori semplici	30 euro	10 giorni	48,34%	
L.G.	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤30 giorni	Non previsto	90%	73,08%
L.S.	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	30 euro	3 ore	98,65%	
L.G.	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Non previsto	24 ore	100,00%	
L.G.	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	≤7 giorni	Non previsto	90%	96,37%
L.S.	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	30 euro	10 giorni	100,00%	
L.S.	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	30 euro	10 giorni	100,00%	
L.S.	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 euro	30 giorni	100,00%	
L.S.	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	30 euro	10 giorni	100,00%	
L.S.	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	30 euro	10 giorni	100,00%	
L.S.	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	30 euro	10 giorni	100,00%	
L.G.	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	≤3 ore	Non previsto	90%	100,00%
L.S.	Tempo per l'emissione della fattura	30 euro	45 giorni solari	99,99%	

L.S.	Periodicità di fatturazione		30 euro	2/anno se consumi ≤ 100 mc	100,00%
L.S.			30 euro	3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc	99,97%
L.S.			30 euro	4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc	95,99%
L.S.			30 euro	6/anno se consumi >3000 mc	98,24%
L.S.	Termine per il pagamento della bolletta		30 euro	20 giorni solari	100,00%
L.S.	Tempo per la risposta a reclami		30 euro	30 giorni	98,85%
L.S.	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni		30 euro	30 giorni	99,18%
L.G.	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	≤30 giorni	Non previsto	95%	90,43%
L.S.	Tempo di rettifica di fatturazione		30 euro	60 giorni	96,23%
L.G.	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Non previsto	95%	99,10%
L.G.	Tempo medio di attesa agli sportelli		Non previsto	20 minuti	10 minuti
L.G.	Accessibilità al servizio telefonico (AS)		Non previsto	almeno in 10 su 12 mesi	12/12 mesi
L.G.	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) ≤ 240 secondi		Non previsto	almeno in 10 su 12 mesi	12/12 mesi
L.G.	Livello del servizio telefonico (LS) 80% telefonate risposte		Non previsto	almeno in 10 su 12 mesi	12/12 mesi
L.G.	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) < 120 secondi		Non previsto	90%	92,95%