

**Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici di qualità**

| Indicatore | Tipologia Standard | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|---|--------------------|--|--|------------------------------|
| | | | | |
| 1 Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo | Specifico | 10 giorni | | 30 euro |
| 2 Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo | Specifico | 10 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| 3 Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | Specifico | 20 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| 4 Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo | Specifico | 20 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| 5 Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | Specifico | 15 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale | 30 euro |
| 6 Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | Specifico | 20 giorni | Id. c.s. | 30 euro |



| Indicatore | Tipologia Standard | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|---|--------------------|--|---|-------------------------------|
| | | | | |
| 7 Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso | Generale | ≤ 30 giorni | Id. c.s. | 90% delle singole prestazioni |
| 8 Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso | Generale | ≤ 30 giorni | Id. c.s. | 90% delle singole prestazioni |
| 9 Tempo di attivazione, della fornitura | Specifico | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore | 30 euro |
| 10 Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | Specifico | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa | 30 euro |
| 11 Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore | Specifico | 10 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| 12 Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | Specifico | 2 giorni feriali | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso | 30 euro |



| Indicatore | Tipologia Standard | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|--|--------------------|--|--|-------------------------------|
| | | | | |
| 13 Tempo di disattivazione della fornitura | Specifico | 7 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore | 30 euro |
| 14 Tempo di esecuzione della voltura | Specifico | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale | 30 euro |
| 15 Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo | Specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore | 30 euro |
| 16 Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | Specifico | 20 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| 17 Tempo di esecuzione di lavori semplici | Specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da del gestore | 30 euro |
| 18 Tempo di esecuzione di lavori complessi | Generale | ≤ 30 giorni | Id. c.s. | 90% delle singole prestazioni |
| 19 Fascia di puntualità per gli appuntamenti | Specifico | 3 ore | - | 30 euro |



| Indicatore | Tipologia Standard | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|--|--------------------|--|--|-------------------------------|
| | | | | |
| 20 Tempo massimo per l'appuntamento concordato | Generale | 7 giorni | Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento | 90% delle singole prestazioni |
| 21 Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | Generale | 24 ore | Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata | 95% delle singole prestazioni |
| 22 Tempo di intervento per la verifica del misuratore | Specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore | 30 euro |
| 23 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco | Specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito | 30 euro |
| 24 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio | Specifico | 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito | 30 euro |



| Indicatore | Tipologia Standard | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|--|--------------------|--|---|-------------------------------|
| | | | | |
| 25 Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante | Specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso | 30 euro |
| 26 Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | Specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore | 30 euro |
| 27 Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | Specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito | 30 euro |
| 28 Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | Generale | 3 ore | Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento | 90% delle singole prestazioni |
| 29 Tempo per l'emissione della fattura | Specifico | 45 giorni solari | Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa | 30 euro |
| 30 Periodicità di fatturazione | Specifico | 2/anno se consumi $\leq 100\text{mc}$ | N.bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi | 30 euro |
| | | 3/anno se $100\text{mc} < \text{consumi} \leq 1000\text{mc}$ | | |
| | | 4/anno se $1000\text{mc} < \text{consumi} \leq 3000\text{mc}$ | | |
| | | 6/anno se consumi $> 3000\text{mc}$ | | |



| Indicatore | Tipologia Standard | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|---|--------------------|--|--|--|
| 38 Accessibilità al servizio telefonico (AS) | Generale | AS > 90% | Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100 | Rispetto in almeno 10 degli ultimi |
| 39 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) | Generale | TMA ≤ 240 secondi | Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| 40 Livello del servizio telefonico (LS) | Generale | LS ≥ 80% | Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100 | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| 41 Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | Generale | CPI ≤ 120 secondi | Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione | 90% delle singole prestazioni |
| 42 Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | Specifico | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta | 30 euro |



| Indicatore | Tipologia Standard | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|---|--------------------|--|---|-------------------------------|
| 43 Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | Specifico | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio acquedotto | 30 euro |
| 44 Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura | Generale | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso | 90% delle singole prestazioni |