

DATI RELATIVI ALLA QUALITA' DEL SERVIZIO

SCHEDA 1: AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD	STANDARD RAGGIUNTI NEL 2014
Tempo massimo di preventivazione, per allaccio o spostamento del misuratore, dalla richiesta del Cliente	per lavori semplici	15 giorni lavorativi	STANDARD RISPETTATO NEL 96,8% DEI CASI
	per lavori complessi	30 giorni lavorativi	
Tempo massimo di attivazione di una nuova fornitura o spostamento del misuratore, dalla richiesta del Cliente (esclusi i tempi di attesa per l'esecuzione di lavori da parte del Cliente e/o per il rilascio di autorizzazioni da parte di altri Enti)	per lavori semplici	20 giorni lavorativi	STANDARD RISPETTATO NEL 90% DEI CASI
	per lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di riattivazione della fornitura per subentri, dalla richiesta del Cliente	per casi con intervento sul misuratore	10 giorni lavorativi	STANDARD RISPETTATO NEL 97,2% DEI CASI
	per casi senza intervento sul misuratore	Immediato	
Tempo massimo per la cessazione della fornitura, dalla richiesta del Cliente		10 giorni lavorativi	STANDARD RISPETTATO NEL 94,6% DEI CASI
Tempo massimo per l'istruzione della pratica di allaccio alla pubblica fognatura e l'invio all'Ente proprietario della rete fognaria, dalla richiesta del Cliente		25 giorni lavorativi	STANDARD RISPETTATO NEL 90,6% DEI CASI

SCHEDA 2: ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD	
Disponibilità massima richiesta al Cliente per gli appuntamenti concordati		3 ore	standard rispettato nel 96,2% dei casi
Tempo medio di attesa agli sportelli da parte del Cliente		15 minuti	standard rispettato nel 100% dei casi
Tempo massimo di attesa agli sportelli da parte del Cliente		45 minuti	standard rispettato nel 100% dei casi
Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni da parte dei Clienti, dalla ricezione della richiesta	con necessità di verifiche	30 giorni	standard rispettato nel 99,7% dei casi
	senza necessità di verifiche	15 giorni lavorativi	standard rispettato nel 99,7% dei casi
Tempo massimo di risposta ai reclami da parte dei Clienti, dalla ricezione del reclamo	informativa, anche telefonica, sullo stato di avanzamento della richiesta	15 giorni lavorativi	standard rispettato nel 95,2% dei casi
	risposta scritta o, se non possibile, nota informativa sullo stato di avanzamento della richiesta	30 giorni	standard rispettato nel 95,2% dei casi

SCHEDA 3: GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE CON IL CLIENTE

INDICATORE	SPECIFICHE	STANDARD	
Numero minimo annuale di fatturazioni		2	standard rispettato nel 100% dei casi
Numero minimo annuale di letture del misuratore		2	standard rispettato nel 95,8% dei casi
Tempo massimo di rettifica della fatturazione, dalla comunicazione del Cliente		30 giorni lavorativi	standard rispettato nel 99,9% dei casi
Tempo massimo per la riattivazione della fornitura ai Clienti insolventi, dalla dimostrazione dell'avvenuto pagamento		2 giorni lavorativi	standard rispettato nel 99,8 % dei casi
Tempo massimo per la verifica delle caratteristiche dei misuratori, dalla richiesta del Cliente	Con verifica in campo	30 giorni lavorativi	standard rispettato nel 90 % dei casi
	Con necessità di asportare il misuratore	45 giorni lavorativi	standard rispettato nel 90 % dei casi
Tempo massimo per la verifica del livello di pressione, dalla richiesta del Cliente		20 giorni lavorativi	standard rispettato nel 100% dei casi

SCHEDA 4: CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

INDICATORE	SPECIFICHE		
Tempo minimo di preavviso, tramite comunicati stampa o affissioni di manifesti, di una sospensione programmata della fornitura		48 ore	standard rispettato nel 90% dei casi
Durata massima della sospensione programmata della fornitura		24 ore	standard rispettato nel 99,5% dei casi
Modalità di accesso al servizio di Pronto Intervento		24 h su 24 h	standard rispettato
		tutti i giorni dell'anno	
Tempo massimo per l'avvio del sopralluogo da parte del servizio di Pronto Intervento per emergenze, dalla ricezione della segnalazione		2 ore	standard rispettato nel 99 % dei casi
Tempo massimo per il ripristino della fornitura a seguito di interruzioni causate da guasti ordinari, dalla ricezione della segnalazione Cliente (esclusi i tempi di attesa per l'esecuzione di lavori e/o per il rilascio di autorizzazioni da parte di altri)	Per guasti sugli impianti	12 ore	standard rispettato nel 100% dei casi
	Per guasti su tubazioni sino a 300 mm di diametro	12 ore	standard rispettato nel 100% dei casi
	Per guasti su tubazioni oltre 300 mm di diametro	24 ore	standard rispettato nel 100% dei casi