

RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA' CONTRATTUALE
Comunicazione ai sensi dell'art. 78 - Delibera ARERA 655/15

Indicatore	Standard	Indennizzo automatico previsto in caso di mancato rispetto	Totali prestazioni eseguite	Totali eseguite entro lo standard	Percentuale eseguite entro lo standard
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 gg	-	225	196	87,11%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 gg	-	74	67	90,54%
Tempo di attivazione, della fornitura	5 gg	30 euro	568	541	95,25%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg	30 euro	391	351	89,77%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg	30 euro	198	166	83,84%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg	30 euro	135	122	90,37%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg	30 euro	97	94	96,91%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg	30 euro	4	4	100,00%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg	30 euro	1.335	1.309	98,05%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg	30 euro	1	1	100,00%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali	30 euro	128	127	99,22%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg	30 euro	1.639	1.590	97,01%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	30 euro	2.924	2.895	99,01%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg	30 euro	17	15	88,24%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg	-	43	38	88,37%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg	-	4.297	4.262	99,19%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	30 euro	4.446	4.301	96,74%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg	30 euro	93	83	89,25%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	-	1.086	1.017	93,65%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	30 euro	251.660	247.109	98,19%
Periodicità di fatturazione	Nr. bollette emesse in base ai consumi medi	30 euro	233.090	232.917	99,93%
Tempo per la risposta a reclami	30 gg	30 euro	66	61	92,42%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg	30 euro	247	238	96,36%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% entro 60 min	-	18.683	18.499	99,02%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 sec	-	13.555	12.679	93,54%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 min	-	10		
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	-	100%		
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 sec	-	72		
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	-	85,25%		