

**Avvio del rapporto contrattuale**

Fattore di qualità	Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard (valori)	Numero eventi verificati	Numero eventi con rispetto dello standard	% eventi con rispetto dello standard
<b>Preventivazione</b>	tempo per l'attivazione del rapporto contrattuale	giorni lavorativi	≤ 5 senza sopralluogo, anche per cantieri edili	nessun preventivo effettuato senza sopralluogo		
			≤ 7 con sopralluogo, per cantieri edili	39	39	100,0%
			≤ 15 con sopralluogo	2.388	2.316	97,0%
<b>Allacciamento acquedotto</b>	tempo per esecuzione intervento richiesto al netto degli eventuali lavori a carico dell'utente	giorni lavorativi	≤ 20 con o senza autorizzazioni	1.547	1.506	97,3%
<b>Allacciamento pubblica Fognatura</b>	tempo per esecuzione intervento richiesto al netto degli eventuali lavori a carico dell'utente	giorni lavorativi	≤ 20 con o senza autorizzazioni	265	244	92,1%
<b>Fornitura attivazione/riattivazione</b>	tempo intercorrente tra definizione contratto e attivazione/riattivazione fornitura	giorni lavorativi	≤ 5 per riattivazione	261	243	93,1%
			≤ 7 per attivazione	764	664	86,9%
<b>Fornitura disattivazione</b>	tempo di disattivazione fornitura	giorni lavorativi	≤ 5 dalla richiesta	1.817	1.324	72,9%

**Accessibilità al servizio**

Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Standard (valori)	Numero eventi verificati	Numero eventi con rispetto dello standard	% eventi con rispetto dello standard
<b>Appuntamenti</b>	fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	ore	≤ 3 per la puntualità	10.446	10.446	100,0%
			≥ 24 per disdetta	0	0	-
<b>Attesa agli sportelli</b>	tempi medi di attesa	minuti	≤ 15 allo sportello	43.807	30.651	70,0%
	tempi massimi di attesa		≤ 40 allo sportello	43.807	40.670	92,8%
<b>Richieste informazioni</b>	tempi massimi di risposta	giorni calendario	≤ 30 senza sopralluogo	417	401	96,2%
			≤ 40 con sopralluogo	19	13	68,4%
<b>Reclami</b>	tempi massimi di risposta	giorni calendario	≤ 30 senza sopralluogo	255	161	63,1%
			≤ 40 con sopralluogo	167	101	60,5%
<b>Reclamo complesso</b>	tempi massimi di risposta	giorni calendario	≤ 30 per invio avviso	0	0	-

**Gestione del rapporto contrattuale**

Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Standard (valori)	Numero eventi verificati	Numero eventi con rispetto dello standard	% eventi con rispetto dello standard
<b>Rettifiche di fatturazione</b>	tempi massimi di rettifica	giorni lavorativi	Immediato senza sopralluogo	55	34	61,8%
			≤ 20 con sopralluogo	837	826	98,7%
<b>Sospensione fornitura per morosità</b>	tempi minimi di preavviso	giorni calendario	≤ 20 dalla data della ricezione della notifica (20 gg da scadenza bolletta)	978	978	100,0%
<b>Disattivazione fornitura per morosità</b>	tempi minimi di preavviso	giorni calendario	≤ 15 dal preavviso	526	526	100,0%
<b>Riattivazione</b>	tempo massimo intervento	giorni lavorativi	≤ 2 dal pagamento	1.052	100	95,1%
<b>Verifica del contatore</b>	tempi massimi entro cui fissare l'appuntamento	giorni lavorativi	≤ 7 dalla richiesta	0	0	-
	tempo massimo risposta comunicazione esito	giorni calendario	≤ 30 dalla verifica	102	61	59,8%
<b>Verifica del livello di pressione</b>	tempi massimi entro cui fissare l'appuntamento	giorni lavorativi	≤ 7 dalla richiesta	0	0	-
	tempo massimo risposta comunicazione esito	giorni calendario	≤ 30 dalla verifica	0	0	-

**Continuità del servizio**

Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Standard (valori)	Numero eventi verificati	Numero eventi con rispetto dello standard	% eventi con rispetto dello standard
<b>Interventi programmati di interruzione del servizio</b>	tempi minimi di preavviso	ore	≥ 48 con indicazione della durata e del momento del ripristino	155	155	100,0%
<b>Durata interruzioni</b>	tempi massimi di interruzione	ore	≤ 12 per condotte fino a 200 mm	155	155	100,0%
			≤ 18 per condotte da 200 a 400 mm	0	0	-
			≤ 48 per condotte oltre 400 mm	0	0	-
<b>Pronto intervento</b>	tempi massimi di intervento	ore	≤ 2 in situazioni di pericolo	0	0	-
<b>Altri interventi</b>	tempi massimi intervento	ore	≤ 24 per guasti fognari	684	684	100,0%
			≤ 18 per guasti su condotte diam. < 300 mm	265	265	100,0%
			≤ 24 per guasti su condotte diam. > 300 mm	1	1	100,0%
			≤ 18 per guasti a contatore che comportino carenza o dispersione acqua	15	15	100,0%