

Tabella 1: Standard specifici

Indicatore	Standard	Tot. Prestazioni eseguite 2021	Tot. Prestazioni eseguite entro lo std	% Prestazioni eseguite entro lo std
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lavorativi	96	90	93,75%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	132	128	96,97%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi	67	54	80,60%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	99	87	87,88%
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	195	193	98,97%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	180	179	99,44%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	12	12	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	197	193	97,97%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	1094	1094	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	18	14	77,78%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg lavorativi	4	4	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg lavorativi	4	4	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	65501	65407	99,86%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg lavorativi	3	3	100%
Tempo per la risposta a reclami	30 gg. lavorativi	7	7	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lavorativi	32	32	100%

In caso di mancato rispetto degli standard specifici sopra indicati, il gestore è tenuto ad indennizzare l'utente finale:

- Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base (30euro);
- Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base (60euro);
- Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base (90euro).

Tabella 2: Standard generali

Indicatore	Standard	Tot. Prestazioni eseguite 2021	Tot. Prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg. lavorativi	2	2	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiama per pronto intervento	3 ore	45	45	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg. lavorativi	1	1	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	499	498	99,80%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	499	494	99,00%
Livello del servizio telefonico (LS)	LS≥80%	6564	6172	94,03%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS>90%	6564	6564	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA≤240secondi	6564	6519	99,31%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI≤120 secondi	989	832	84,13%