

Tabella 1: Standard specifici

Indicatore	Standard	Tot. Prestazioni eseguite 2022	Tot. Prestazioni eseguite entro lo std	% Prestazioni eseguite entro lo std
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lavorativi	59	57	96,61%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	83	79	95,18%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi	51	27	52,94%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	62	39	62,90%
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	155	151	97,42%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	177	177	100%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	35	35	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	244	239	97,95%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	800	800	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	2	2	100%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg lavorativi	1	1	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg lavorativi	1	1	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	87024	86988	99,96%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg lavorativi	6	6	100%
Tempo per la risposta a reclami	30 gg. lavorativi	2	2	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lavorativi	11	11	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 2022	Tot. Prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	30 gg. lavorativi	3	0	0%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg. lavorativi	2	2	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiama per pronto intervento	3 ore	48	48	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg. lavorativi	3	3	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	375	374	99,73%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	375	372	99,20%
Livello del servizio telefonico (LS)	LS>80%	4401	4051	92,05%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS>90%	4401	4401	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA≤240secondi	4401	4356	98,98%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI≤120 secondi	989	832	84,13%