



**IN CONFORMITA' ALLA DELIBERA 655/2015/R/idr – RQSII e ss.mm.ii.
PERIODO DI RIFERIMENTO: ANNO 2019**

Tabella 1: Standard specifici

| Indicatore | Standard | Tot. Prestazioni eseguite 2019 | Tot. Prestazioni eseguite entro lo std | % Prestazioni eseguite entro lo std |
|--|-------------------|--------------------------------|--|-------------------------------------|
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | 20 gg. lavorativi | 47 | 45 | 95,74% |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | 20 gg. lavorativi | 48 | 48 | 100% |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | 15 gg. lavorativi | 42 | 32 | 76,19% |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | 10 gg. lavorativi | 35 | 31 | 88,57% |
| Tempo di attivazione della fornitura | 5 gg. lavorativi | 930 | 918 | 98,71% |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 5 gg. lavorativi | 163 | 154 | 94,48% |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | 2 gg. feriali | 121 | 120 | 99,17% |
| Tempo di disattivazione della fornitura | 7 gg. lavorativi | 200 | 182 | 91% |
| Tempo di esecuzione della voltura | 5 gg. lavorativi | 663 | 663 | 100% |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore | 10 gg lavorativi | 3 | 1 | 33,33% |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco | 30 gg lavorativi | 3 | 3 | 100% |
| Tempo di rettifica di fatturazione | 60 gg lavorativi | 1 | 1 | 100% |
| Tempo per la risposta a reclami | 30 gg. lavorativi | 1 | 1 | 100% |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | 30 gg. lavorativi | 72 | 72 | 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 2019 | Tot. Prestazioni eseguite entro lo std | % prestazioni eseguite entro lo std |
|--|-------------------|--------------------------------|--|-------------------------------------|
| Tempo di arrivo sul luogo di chiama per pronto intervento | 3 ore | 20 | 20 | 100% |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | 30 gg. lavorativi | 5 | 5 | 100% |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli | 60 minuti | 3127 | 2998 | 95,87% |
| Tempo medio di attesa agli sportelli | 20 minuti | 3127 | 2274 | 72,72% |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | CPI≤120 secondi | 1232 | 976 | 79,22% |