

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% |