

Tabella 1: Standard specifici

Indicatore	Standard	Tot. Prestazioni eseguite 2020	Tot. Prestazioni eseguite entro lo std	% Prestazioni eseguite entro lo std
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg. lavorativi	88	81	92,05%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	53	51	96,23%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi	49	27	55,10%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	39	32	82,05%
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	125	117	93,60%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	166	160	96,38%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	52	52	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	211	198	93,84%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	657	657	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	21	21	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	62543	56136	89,76%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg lavorativi	6	6	100%
Tempo per la risposta a reclami	30 gg. lavorativi	10	9	90%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg. lavorativi	73	73	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 2020	Tot. Prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg. lavorativi	21	18	85,71%
Tempo di arrivo sul luogo di chiama per pronto intervento	3 ore	72	72	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg. lavorativi	7	7	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	1146	1101	96,07%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	1146	1112	97,03%
Livello del servizio telefonico (LS)	LS≥80%	5135	4772	92,94%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS>90%	5135	5135	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA≤240secondi	5135	5063	98,60%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI≤120 secondi	1189	1007	84,69%