

## 15.

## TABELLE DI RIEPILOGO

## Riepilogo degli standard generali

Gli standard generali sono i livelli di qualità riferiti al complesso delle prestazioni da garantire ai clienti finali.

Indicatore		Standard generale (i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)		Base di calcolo
1	Tempo medio di attesa allo sportello	15 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni
2	Tempo massimo di attesa allo sportello	30 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui il cliente si presenta allo sportello e il momento in cui viene ricevuto	95% delle singole prestazioni
3	Accessibilità al servizio "Sportello on line"	≥ 98%	Rapporto, nel mese considerato, tra ore di disponibilità del servizio e ore complessive mensili	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
4	Tempo massimo per appuntamento servizio "Punto acqua"	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
5	Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "Punto acqua"	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
6	Accessibilità al servizio telefonico	≥ 90%	Rapporto, nel mese considerato, tra il tempo in cui almeno una linea telefonica è libera e il tempo complessivo di apertura del servizio telefonico	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
7	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
8	Livello del servizio telefonico	≥ 80%	Rapporto nel mese considerato tra il numero di clienti che hanno parlato effettivamente con un operatore e il numero totale di clienti che hanno richiesto di parlare con operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Indicatore		Standard generale (i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)	Base di calcolo	
9	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
10	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore del pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore	90% delle singole prestazioni
11	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione e la data di invio al cliente della risposta motivata scritta	90% delle singole prestazioni
12	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente con la contestuale firma del contratto di fornitura e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
13	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente con la contestuale firma del contratto di fornitura e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
14	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica il primo sopralluogo	90% delle singole prestazioni
15	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica il primo sopralluogo	90% delle singole prestazioni
16	Tempo preventivazione estensione rete idrica	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della documentazione di sviluppo progettuale e la data di invio del preventivo al richiedente	90% delle singole prestazioni
17	Tempo preventivazione estensione rete fognaria	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della documentazione di sviluppo progettuale e la data di invio del preventivo al richiedente	90% delle singole prestazioni

Indicatore		Standard generale (i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)		Base di calcolo
18	Tempo esecuzione estensione rete idrica	gg lavorativi indicati a preventivo	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
19	Tempo esecuzione estensione rete fognaria	gg lavorativi indicati a preventivo	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
20	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	10 giorni solari	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	95% delle singole prestazioni
21	Tempo di esecuzione lavoro complesso	30 giorni	Tempo intercorrente tra il pagamento/accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni
22	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta del cliente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni
23	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene comunicata la disdetta al cliente e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni
24	Tempo minimo garantito di preavviso in caso di interruzione programmata del servizio	48 ore	Tempo che intercorre tra l'avvenuto preavviso dell'interruzione e l'effettivo verificarsi dell'interruzione stessa	95% delle singole prestazioni
25	Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	8 ore	Tempo massimo che intercorre tra l'effettivo verificarsi dell'interruzione del servizio e il ripristino dello stesso. Si intendono esclusi dal computo eventuali tempi connessi a eventi o circostanze di forza maggiore non dipendenti dal gestore	95% delle singole prestazioni
26	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni