



RIEPILOGO DEGLI STANDARD GENERALI

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	
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
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
Accessibilità all'Area Personale	≥ 98%	Rapporto, nel mese considerato, tra ore di disponibilità del servizio e ore complessive mensili	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
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
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
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
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



INDICATORE	STANDARD GENERALE (i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)	BASE DI CALCOLO
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
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
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
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 95% delle singole prestazioni
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
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
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



INDICATORE	STANDARD GENERALE (i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)	BASE DI CALCOLO	
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
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
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
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
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
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
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



INDICATORE	STANDARD GENERALE (i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)	BASE DI CALCOLO
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
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
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
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