RIEPILOGO DEGLI STANDARD GENERALI

Riepilogo degli standard specifici soggetti a indennizzo

Gli standard specifici, sono i livelli di qualità riferiti alle singole prestazioni da garantire ai singoli clienti finali. Nei casi previsti, il loro mancato rispetto può dare luogo a un indennizzo.

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO *(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)*		INDENNIZZO
Fascia di puntualità per appuntamento servizio "Punto acqua"	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il cliente	30 euro
Periodicità minima di fatturazione		Numero bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa a una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	almeno 20 giorni solari	Tempo intercorrente tra la data di emissione della bolletta e il termine di pagamento per la stessa	Non soggetto a indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	8 giorni *	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO *(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)*		INDENNIZZO
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni *	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni *	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni *	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte del cliente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma del cliente	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO *(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)*		INDENNIZZO
Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo cliente	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte del cliente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni *	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo del cliente e la data di invio al cliente stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni *	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo del cliente e la data di invio al cliente stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte del cliente e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO *(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)*		INDENNIZZO
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento con il cliente	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio al cliente dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio al cliente del relativo esito	30 euro
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata e il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente finale interessato	30 euro

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO *(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)*		INDENNIZZO
Tempo massimo di attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale e il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro
Tempo per la risposta a reclami	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta del cliente e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal cliente al gestore fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della richiesta del cliente e la data di invio al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	30 euro
Tempo per inoltro al cliente della comunicazione ricevuta dal gestore fognatura e/o depurazione	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del servizio di acquedotto della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio della medesima comunicazione al cliente	30 euro

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO *(i giorni laddove non specificato si intendono lavorativi)*		INDENNIZZO
Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	2/anno	Rispetto del numero minimo di tentativi di raccolta della misura per utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc.	30 euro
	3/anno	Rispetto del numero minimo di tentativi di raccolta della misura per utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc.	
Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	48 ore	Rispetto del preavviso minimo per tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile.	30 euro

Per giorni lavorativi, si intendono i giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e venerdì inclusi.
Per giorni feriali si intendono i giorni non festivi della settimana compresi tra lunedì e sabato inclusi.
* Standard in vigore dal 01/01/2025.