



LIVELLI DI QUALITA'

anno di riferimento : 2013

LIVELLI DI QUALITA'	LIVELLO max /min GARANTITO da Carta del servizio	Dati rilevati	% di raggiungimento		NOTE
			Obiettivo	Consuntivo	
Servizio acquedotto					
% di prestazioni di pronto intervento con arrivo squadre sul luogo in seguito alla chiamata di pronto intervento entro il tempo massimo	2 ore	n. interventi eseguiti entro 2 ore dalla prima segnalazione tot. Interventi segnalati	100%	100%	
% di prestazioni di riparazione di guasti ordinari dalla segnalazione per tubazioni	24 ore	n. ripristini erogazione entro 24 ore tot. Ripristini erogazione	100%	91%	
% di prestazioni di attivazione della fornitura dalla stipula del contratto per utenze nuove già allacciate o subentro entro il tempo massimo	7 gg solari	n. attivazioni di fornitura eseguite entro 7 gg dalla stipula del contratto tot. attivazioni di fornitura	100%	88%	
% di prestazioni di preventivazione per utenze nuove (non allacciate alla rete) entro il tempo massimo	30 gg solari	n. preventivi comunicati all'utente entro 30 gg dalla richiesta tot. Preventivi comunicati	100%	100%	
% di prestazioni eseguite entro il tempo di esecuzione lavori massimo per utenze nuove non allacciate con punto di consegna sulla rete esistente	40 gg solari	n. allacciamenti fornitura idrica effettuati entro 40 gg tot. Allacciamenti fornitura idrica	100%	44%	
Servizio fognatura	LIVELLO GARANTITO				
% di prestazioni di allacciamento alla fognatura entro il tempo massimo dal pagamento	60 gg solari	n. allacciamenti alla fognatura effettuati entro 60 gg tot. Allacciamenti Fognatura	100%	n.a.	L'attività di allacciamento alla rete fognaria non è gestita da A.M.V. SpA ma viene eseguita direttamente dall'utente
Qualità commerciale trasversale	LIVELLO GARANTITO				
tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	Tempo medio stimato	100%	100%	
% di risposte alle richieste di informazione scritta entro il tempo massimo	30 gg solari	n. risposte alle richieste scritte effettuate entro 30 gg tot. Richieste scritte	100%	100%	
numero di rettifiche di fatturazione rispetto ai documenti di fatturazione emessi in un anno		n. rettifiche di fatturazione effettuate tot. Fatture emesse nell'anno	0%	1%	
% di prestazioni di verifica del contatore (in laboratorio autorizzato) entro il tempo massimo	60 gg solari	n. di prestazioni di verifica effettuate entro 60 gg dalla richiesta tot. Richieste di verifica	100%	n.a.	Nel corso del 2013 non sono pervenute richieste di verifica metrologica del contatore
% di prestazioni di risposta ai reclami scritti entro il tempo massimo	30 gg solari	n. di prestazioni di di risposta ai reclami scritti effettuate entro 30 gg dalla richiesta tot. Reclami scritti	100%	73%	