

ANNO 2017

LIVELLI DI QUALITA' DELIBERA 655/2015

INDICATORE	TIPOLOGIA	STANDARD	NR. PRESTAZIONI	TEMPO MEDIO	INDENNIZZO O BASE CALCOLO
Tempi preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 gg	0	0	€ 30,00
Tempi preventivazione allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 gg	0	0	€ 30,00
Tempi preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 gg	25	5,31	€ 30,00
Tempi preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 gg	7	1	€ 30,00
Tempo esecuzione allaccio idrico con esecuzione lavoro semplice	Specifico	15 gg	0	0	€ 30,00
Tempo esecuzione allaccio fognario con esecuzione lavoro semplice	Specifico	20 gg	0	0	€ 30,00
Tempo esecuzione allaccio idrico con esecuzione lavoro complesso	Generale	< 30 gg	10	29,11	90% sing.prest.
Tempo esecuzione allaccio fognario con esecuzione lavoro complesso	Generale	< 30 gg	7	3	90% sing.prest.
Tempo attivazione della fornitura	Specifico	5 gg	18	2	€ 30,00
Tempo riattivazione/subentro fornitura s/modifica portata misuratore	Specifico	5 gg	83	2	€ 30,00
Tempo riattivazione/subentro fornitura c/modifica portata misuratore	Specifico	10 gg	0	0	€ 30,00
Tempo riattivazione fornitura a seguito disattivazione per morosità	Specifico	2 gg fer	0	0	€ 30,00
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg	74	2	€ 30,00
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5gg	19	0	€ 30,00
Tempo di preventivazione dei lavori senza sopralluogo	Specifico	10 gg	0	0	€ 30,00
Tempo di preventivazione dei lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg	10	5,31	€ 30,00
Tempo di esecuzione lavori semplici	Specifico	10 gg	0	0	€ 30,00
Tempo di esecuzione lavori complessi	Generale	< 30 gg	0	0	90% sing.prest.
Fascia di puntualità degli appuntamenti	Specifico	3 h		0,3	€ 30,00
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 gg		3	90% sing.prest.
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 h		24	95% sing.prest.
Tempo di intervento per la verifica del misuratore in loco	Specifico	10 gg	1	1	€ 30,00
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in loco	Specifico	10 gg	1	0	€ 30,00
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in lab	Specifico	30 gg	1	30	€ 30,00
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 gg	46	2	€ 30,00
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg	20	1	€ 30,00
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg	20	1	€ 30,00
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 h	181	0,3	90% sing.prest.
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg sol	15	40	€ 30,00

Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno <100 mc	2	40	€ 30,00
		3/anno < 1000mc	3	40	€ 30,00
		4/anno <3000mc	4	40	€ 30,00
		6/anno >3000mc	6	40	€ 30,00
Termine per il pagamento della fattura	Specifico	20 gg sol		25	€ 0,00
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 gg	19	14	€ 30,00
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg	36	8	€ 30,00
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 gg	0	0	95% sing.prest.
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 gg	0	0	€ 30,00
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	1 h		15 MIN	95% sing.prest.
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 min		10 MIN	media su tot prest
Accessibilità al servizio telefonico	Generale	90%		95%	rispetto mesi 10/12
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	4 min		3	rispetto mesi 10/12
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	80%		95%	rispetto mesi 10/12
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	Generale	2 min	181	entro 2 min	90% sing.prest.

EXTRA LIVELLI QUALITA'

INDICATORE	TIPOLOGIA	STANDARD	NR. PRESTAZIONI	TEMPO MEDIO	INDENNIZZO O BASE CALCOLO
Durata interruzioni programmate per int.ti manut. (h)	Generale	24	15	3,83	nd
Durata interruzioni programmate per raz.to idrico (h)	Generale	nd	0	0	nd
Tempo di preavviso alle utenze int.ne prog. X man. (g)	Generale	2	15	2	nd
Tempo di preavviso alle utenze int.ne prog. X raz. (g)	Generale	nd	0	0	nd
Durata interruzioni non programmate (h)	Generale	nd	139	3,47	nd
Nr. verifiche misuratori effettuate non su rich. Utenza	Generale	nd	0	0	nd

1 - I PREVENTIVI PER ALLACCI IDRICI E FOGNARI VENGONO ESEGUITI SEMPRE PREVIO SOPRALLUOGO

2 - GLI ALLACCI IDRICI E FOGNARI RICHIEDONO SEMPRE RICHIESTE DI AUTORIZZAZIONI AGLI ENTI

3 - I PREVENTIVI PER LAVORI VENGONO ESEGUITI SEMPRE PREVIO SOPRALLUOGO

4 - I LAVORI SEMPLICI FANNO RIFERIMENTO A SDOPPIAMENTI PER I QUALI AMV N/SVOLGE ATTIVITA' SE NON DI APERTURA E CHIUSURA ACQUA SU CHIAMATA DELL'IDRAULICO