

ANNO 2020

GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD DA PARTE DEL GESTORE IN RIFERIMENTO ALL'ANNO 2020

- RQSII Delibera Arera 655/2015/R/idr -

INDICATORE	% DI RISPETTO
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	100,00%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	n.d.
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	100,00%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	99,72%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	n.d.
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	100,00%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	100,00%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	n.d.
Tempo di esecuzione di lavori semplici	100,00%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	99,00%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	n.d.
Tempo di esecuzione di lavori complessi	100,00%
Tempo di attivazione, della fornitura	100,00%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	100,00%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	n.d.
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	100,00%
Tempo di disattivazione della fornitura	100,00%
Tempo di esecuzione della voltura	100,00%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	99,77%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95,65%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	100,00%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	n.d.
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	n.d.
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	100,00%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	100,00%
Tempo per l'emissione della fattura	99,86%
Periodicità di fatturazione	100,00%
Tempo di rettifica di fatturazione	100,00%
Tempo per la risposta a reclami	96,92%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	99,22%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	100,00%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	n.d.
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	n.d.
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	n.d.
Tempo massimo di attesa agli sportelli	100,00%
Tempo medio di attesa agli sportelli	93,81%
Livello del servizio telefonico (LS)	51,52%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	100,00%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	149,73 sec.
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90,94%