

ANNO 2021	
GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD DA PARTE DEL GESTORE IN RIFERIMENTO ALL'ANNO 2020 - RQSII Delibera Arera 655/2015/R/ldr -	
INDICATORE	% DI RISPETTO
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	100%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	n.d.
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	n.d.
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	100%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	n.d.
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	n.d.
Tempo di esecuzione di lavori semplici	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	n.d.
Tempo di esecuzione di lavori complessi	100%
Tempo di attivazione, della fornitura	100%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	100%
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	n.d.
Tempo di disattivazione della fornitura	100%
Tempo di esecuzione della voltura	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	100%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	67%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	99%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	98%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	98%
Tempo per l'emissione della fattura	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	100%
Tempo per la risposta a reclami	97%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	99%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	100%
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%
Tempo medio di attesa agli sportelli	100%
Livello del servizio telefonico (LS)	82%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	98%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90%