

GRADO DI RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' CONTRATTUALE DA PARTE DI CORDAR SPA BIELLA SERVIZI
ANNO 2023
- RQSII Delibera Arera 655/2015/R/idr -

INDICATORE	% DI RISPETTO
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	n.d.
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	99%
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	n.d.
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	n.d.
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%
Tempo di disattivazione della fornitura	99%
Tempo di esecuzione della voltura	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	100%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	n.d.
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	99%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	97%
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	n.d.
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	92%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	100%
Tempo per l'emissione della fattura	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	100%
Tempo per la risposta a reclami	98%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	99%
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	99%
Livello del servizio telefonico (LS)	94%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	99%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	95%