

TABELLA DEGLI INDICATORI DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

RIFERIMENTO CARTA SERVIZI	INDICATORE	Unità di misura	Standard	TIPOLOGIA DI STANDARD	INDENNIZZO (nella prima fattura utile salvo diversa modalità concordata con l'utente)
3.15	dotazione pro capite (min)	litri/abitante/giorno	150	Generale	-
3.15	Livelli minimi di servizio (per utenze domestiche)	portata per unità abitativa (min)	litri/secondo	Generale	-
3.16	carico idraulico minimo	metri	5	Generale	-
2	Analisi sulla qualità dell'acqua distribuita	n. analisi / anno	secondo il D.Lgs 31/2001	Generale	-
4.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
4.2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
4.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro
4.2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	giorni lavorativi	15	Specifico	30 euro
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	giorni lavorativi	<=30	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	giorni lavorativi	<=30	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
4.6	Tempo di attivazione della fornitura	giorni lavorativi	5	Specifico	30 euro
4.7	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	giorni lavorativi	5	Specifico	30 euro
4.7	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
4.8	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	giorni feriali	2	Specifico	30 euro
4.10	Tempo di disattivazione della fornitura	giorni lavorativi	7	Specifico	30 euro
4.13	Tempo di esecuzione della voltura	giorni lavorativi	5	Specifico	30 euro
5.2	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
5.2	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro
5.5	Tempo di esecuzione di lavori semplici	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
5.5	Tempo di esecuzione di lavori complessi	giorni lavorativi	<= 30	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
5.7	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	ore	3	Specifico	30 euro
5.8	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	giorni lavorativi	7	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
5.6	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ore	24	Generale	95% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
6.1	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
6.2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
6.2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	giorni lavorativi	30	Specifico	30 euro
6.3	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
5.9	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
5.10	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro
3.12	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	secondi	CPI<=120 secondi	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
3.12	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ore	3	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
3.11	Preavviso interventi programmati	ore	48	Specifico	30 euro
3.11	Durata delle sospensioni programmate	ore	12	Specifico	30 euro
7.2	Tempo per l'emissione della fattura	giorni solari	45	Specifico	30 euro
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi <=100 mc	volte all'anno	2	Specifico	30 euro
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi tra 100 e 1000 mc	volte all'anno	3	Specifico	30 euro
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi tra 1000 e 3000 mc	volte all'anno	4	Specifico	30 euro
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi tra se consumi >= 3000 mc	volte all'anno	6	Specifico	30 euro
7.6	Termine per il pagamento della bolletta	giorni solari	30	Specifico	-
8.2	Tempo per la risposta ai reclami	giorni lavorativi	30	Specifico	30 euro
8.3	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	giorni lavorativi	30	Specifico	30 euro
8.4	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	giorni lavorativi	30	Generale	95% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
7.9	Tempo di rettifica fatturazione	giorni lavorativi	60	Specifico	30 euro
3.4	Tempo massimo di attesa agli sportelli	minuti	60	Generale	95% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI
3.4	Tempo medio di attesa agli sportelli	minuti	20	Generale	MEDIA SUL TOTALE DELLE PRESTAZIONI
3.5	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	-	AS >90%	Generale	RISPETTO IN ALMENO 10 DEGLI ULTIMI 12 MESI
3.5	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	secondi	TMA <= 240 secondi	Generale	RISPETTO IN ALMENO 10 DEGLI ULTIMI 12 MESI
3.5	Livello del servizio telefonico (LS)	-	LS >= 80%	Generale	RISPETTO IN ALMENO 10 DEGLI ULTIMI 12 MESI