

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	Livelli minimi di servizio (per utenze domestiche)	dotazione pro capite (min)	litri/abitante/giorno	150	Generale	-
3.15		portata per unità abitativa (min)	litri/secondo	0,1	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 si 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