

PERIODO: anno 2022

Area: SII

RIF. CARTA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	Standard definito nella Carta	UM	Val.	SPECIFICO O GENERALE	Descrivere cosa si vuole rilevare	Numero di casi	Valor medio	NUMERO DEI CASI FUORI STANDARD	NOTE	Motivazione del fuori standard
3.15	dotazione pro capite (min)	l/ab/g	150	Generale	Relazionare in caso di non conformità	////	////	////		
3.15	portata per unità abitativa (min)	l/sec	0,1	Generale	Relazionare in caso di non conformità	////	////	////		
3.16	carico idraulico minimo	m	5	Generale	Relazionare in caso di non conformità	////	////	////		
2	Analisi acqua distribuita	n/anno	D.Lgs.31/2001	Generale	Sono state effettuate le analisi pianificate nel periodo?	1 583	////	////		
2	Analisi acqua distribuita	n/anno	D.Lgs.31/2001	Generale	Indicare il numero delle non conformità rilevate.	148	////	////		
4.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	giorni lavorativi	10	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	0	0	0		
4.2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	giorni lavorativi	10	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	0	0	0		
4.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	giorni lavorativi	20	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	315	6,96	1	oltre a 7 casi imputabili all'utente	
4.2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	giorni lavorativi	20	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	167	7,77	1	oltre a 2 casi imputabili all'utente	
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	giorni lavorativi	15	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	0	0	0		
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	giorni lavorativi	20	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	0	0	0		
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	giorni lavorativi	<=30	Generale	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	238	4,82	2		
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	giorni lavorativi	<=30	Generale	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	121	4,06	1		
4.6	Tempo di attivazione della fornitura	giorni lavorativi	5	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	968	1,28	5	oltre a 43 casi imputabili all'utente	
4.7	Tempo di riattivazione, oppure di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	giorni lavorativi	5	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	84	1,15	0	2 casi imputabili all'utente	
4.7	Tempo di riattivazione, oppure di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	giorni lavorativi	10	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	0	0	0		
4.8	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	giorni feriali	2	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	0	0	0		
4.10	Tempo di disattivazione della fornitura	giorni lavorativi	7	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	636	2,39	4	oltre a 11 casi imputabili all'utente	
4.13	Tempo di esecuzione della voltura	giorni lavorativi	5	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	2 661	0,09	10		
5.2	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	giorni lavorativi	10	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	0	0	0		
5.2	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	giorni lavorativi	20	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	257	5,27	0	4 casi imputabili all'utente	
5.5	Tempo di esecuzione di lavori semplici	giorni lavorativi	10	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	0	0	0		
5.5	Tempo di esecuzione di lavori complessi	giorni lavorativi	<= 30	Generale	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	163	3,57	1		
5.5	Tempo di comunicazione di avvenuta richiesta atti autorizzativi necessari nel caso di lavori complessi	giorni lavorativi	5	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	8	0,13	0		
5.7	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	ore	3	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	1 368	0,11	1	oltre a 1 caso imputabile all'utente	
5.8	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	giorni lavorativi	7	Generale	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	730	2,47	0		
5.6	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ore	24	Generale	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	0	0,00	0		
6.1	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	giorni lavorativi	10	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	1	0,00	0		
6.2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	giorni lavorativi	10	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	0	0,00	0		

PERIODO: anno 2022

Area: SII

RIF. CARTA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	Standard definito nella Carta	UM	Val.	SPECIFICO O GENERALE	Descrivere cosa si vuole rilevare	Numero di casi	Valor medio	NUMERO DEI CASI FUORI STANDARD	NOTE	Motivazione del fuori standard
6.2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	giorni lavorativi	30	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	0	0,00	0		
6.3	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	giorni lavorativi	10	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	0	0,00	0		
5.9	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	giorni lavorativi	10	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	2	0,00	0		
5.10	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	giorni lavorativi	10	Specifico	Indicare numero di eventi occorsi totali, valore medio sul totale, numero casi fuori standard	2	6,50	0		
3.12	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	secondi	CPI <=120 secondi	Generale	Indicare numero di chiamate totali, il valore medio dei secondi di risposta, numero casi fuori standard	4 876	43,20	212		Si evidenzia che i suddetti 212 casi fuori standard determinano una qualità del servizio pari al 95,7%, superiore al 90% di livello minimo previsto
3.12	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ore	3	Generale	Indicare il numero totale di uscite, il valore medio del tempo impiegato per arrivare sul luogo, numero di casi fuori standard oltre le 3 ore	891	1,20	40		Si evidenzia che i suddetti 40 casi fuori standard determinano una qualità del servizio pari al 95,5%, superiore al 90% di livello minimo previsto
3.11	Preavviso interventi programmati	ore	48	Specifico	Indicare numero di interventi programmati totali, valore medio di preavviso sul totale, numero casi fuori standard con preavviso minore di 48 ore	92	68:59:00	0		
3.11	Durata delle sospensioni programmate	ore	12	Specifico	Indicare numero di sospensioni totali, valore medio della durata sul totale, numero casi fuori standard oltre le 12 ore di interruzione	92	3:24:00	0		
7.2	Tempo per l'emissione della fattura	giorni solari	45	Specifico	Indicare numero fatture totali, valore medio tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione sul totale, numero casi fuori standard	316 212	17,67	159	oltre a 312 casi imputabili all'utente	Principalmente dovuti a riemissione a seguito di cessazione rapporto contrattuale o emissione sospesa in attesa di approfondimenti tecnici
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi <=100 mc	volte all'anno	2	Specifico	Indicare numero fatture totali semestrali, numero di fuori standard	58 624	////	19	oltre a 57 casi imputabili all'utente	Principalmente dovuti a emissione sospesa in attesa di approfondimenti tecnici
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi tra 100 e 1000 mc	volte all'anno	3	Specifico	Indicare numero fatture totali trimestrali, numero di fuori standard	33 303	////	7	oltre a 20 casi imputabili all'utente	Principalmente dovuti a emissione sospesa in attesa di approfondimenti tecnici
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi tra 1000 e 3000 mc	volte all'anno	4	Specifico	Indicare numero fatture totali bimestrali, numero di fuori standard	1 304	////	0	7 casi imputabili all'utente	
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi >= 3000 mc	volte all'anno	6	Specifico	Indicare numero fatture totali bimestrali, numero di fuori standard	277	////	0	8 casi imputabili all'utente	
8.2	Tempo per la risposta ai reclami	giorni lavorativi	30	Specifico	Indicare numero totale reclami, media dei gg di risposta, numero casi fuori standard	3	2,00	0		
8.3	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	giorni lavorativi	30	Specifico	Indicare numero totale richieste di informazioni, media dei gg di risposta, numero casi fuori standard	27	3,89	0		
8.4	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	giorni lavorativi	30	Generale	Indicare numero totale richieste di rettifiche, media dei gg di risposta, numero casi fuori standard	2	4,00	0		
7.9	Tempo di rettifica fatturazione	giorni lavorativi	60	Specifico	Indicare numero di rettifiche, valore medio, numero casi fuori standard	0	0,00	0		
3.4	Tempo massimo di attesa agli sportelli	minuti	60	Generale	Indicare numero di casi e il tempo massimo di attesa agli sportelli	25 185	8,75	245		Casi per tempi di attesa allo sportello oltre il tempo massimo di attesa di 60 min dovuti principalmente a periodi di particolare affluenza in occasione di specifiche campagne informative con attività richieste all'utente. Si evidenzia che i suddetti 245 casi fuori standard determinano una qualità del servizio pari al 99,0%, superiore al 95% di livello minimo previsto
3.4	Tempo medio di attesa agli sportelli	minuti	20	Generale	Indicare numero di casi e il tempo medio di attesa agli sportelli	25 185	8,75	////		
3.5	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	-	AS >90%	Generale	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100		99,9%			
3.5	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	secondi	TMA <= 240 secondi	Generale	Indicare numero totale di chiamate, media dei secondi di attesa, numero casi fuori standard	25 718	54	////		
3.5	Livello del servizio telefonico (LS)	-	LS >= 80%	Generale	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100		95,8%			