

RIF. CARTA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	Standard definito nella Carta	UM	Val.	Descrivere cosa si vuole rilevare	Numero di casi	Valor medio	Numero di casi fuori standard
5.4	dotazione e portata pro capite - min	l/ab/g	150	Relazionare in caso di non conformità	///	///	///
5.2	portata per unità abitativa- min	l/sec	0,1	Relazionare in caso di non conformità	///	///	///
5.3	carico idraulico - min	m	5	Relazionare in caso di non conformità	///	///	///
5	Analisi acqua distribuita	n/anno	D.Lgs.31/2001	Sono state effettuate le analisi pianificate nel periodo?	878	///	///
5	Analisi acqua distribuita	n/anno	D.Lgs.31/2001	Indicare il numero delle non conformità rilevate.	88	///	///
4.1	Tempo di preventivazione	g	8	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	374	8,00	0
4.2-4.5	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza	g	8	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	173	8,00	0
4.3	Tempo per l'attivazione / riattivazione della fornitura	g	3	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	646	3,00	0
4.4	Tempo per la disattivazione della fornitura	g	3	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	656	3,00	0
3.1	Periodo di apertura al pubblico degli sportelli		secondo la carta	Relazionare in merito ad eventuali reclami/segnalazioni del cliente	///	///	///
3.3	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza		secondo la carta	Relazionare in merito ad eventuali reclami/segnalazioni del cliente	///	///	///
3.4	Facilitazioni per utenti particolari		secondo la carta	Relazionare in merito ad eventuali reclami/segnalazioni del cliente	///	///	///
3.7	Rispetto degli appuntamenti concordati	ore	2	Riportare eventuali reclami/segnalazioni in merito (documentare se necessario)	0	0	0
3.2	Tempo di attesa agli sportelli	min	5-15	Riportare le problematiche emerse e gli eventuali suggerimenti del cliente. Relazionare in merito ai casi di non conformità ai parametri.	///	///	///
3.3	Tempo di attesa agli apparecchi telefonici	min	5	Riportare le problematiche emerse e gli eventuali suggerimenti del cliente. Relazionare in merito ai casi di non conformità ai parametri.	///	///	///
3.3	Risposta alle richieste scritte degli utenti	g	10	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	61	5	0
6	Risposta ai reclami	g	30	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	465	12	0
10	Diritto di accesso ai documenti amministrativi	g	31	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	0	0	0
4.6	Rilevazione dei consumi: lettura contatori		ogni 6 mesi	Relazionare in caso di non conformità	///	///	///
9	Fatturazione		ogni sei mesi	Relazionare in caso di non conformità	///	///	///
9	Tempo minimo tra emissione bolletta e scadenza pagamento	giorni calendario	30	Relazionare in caso di non conformità	///	///	///
9	Comunicazione di rettifica fatturazione segnalate dall'utente	giorni lavorativi	15	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	3646	15	0
9	Restituzione pagamento in eccesso dal momento di segnalazione errore fatturazione	giorni lavorativi	ruolo successivo	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	3646	ruolo successivo	0
9	Morosità dalla data scadenza fattura	giorni calendario	30	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	98258	30	0
9	Sospensione del servizio- dal primo sollecito	giorni lavorativi	45	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	0	0	0
9	Ripristino servizio dal pagamento fattura	giorni lavorativi	2	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	0	0	0
4.7	Tempo di verifica del contatore di utenza: verifica interna	giorni lavorativi	8	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	3	8	0
4.7	Comunicazione sull'esito della verifica del contatore	giorni lavorativi	3	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	3	1	0
4.7	Ricostruzione consumi in caso di indeterminabilità di irregolarità contatore	giorni lavorativi	90	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	0	0	0
4.8	Verifica del livello di pressione	ore	24	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	8	< 24	0
7	Valutazione del grado di soddisfazione del cliente		secondo la carta	Resoconto annuale del Gestore sugli indici di qualità del servizio entro il 31 marzo di ogni anno	///	///	///
8	Rimborsi forfetari per il mancato rispetto degli impegni - in grassetto	giorni lavorativi	20	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	0	0	0
3	Continuità e servizio di emergenza		secondo la carta	Relazionare in caso di non conformità	///	///	///
3.8	Reperibilità	ore	24 su 24	Relazionare in caso di non conformità	///	///	///
3.8	Attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione servizio	ore	> 12	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	0	0	0
3.9	Preavviso interventi programmati	ore	48	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	58	60,20	0
3.9	Durata delle sospensioni programmate	ore	12	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	50	2,89	0
3.10	Pronto intervento	ore	24 su 24	Relazionare in caso di non conformità	///	///	///
3.10	Primo intervento in situazioni di pericolo	ore	2	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	0	0	0
3.10	Primo intervento guasti contatore o apparecchi fuori terra	ore	24	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	0	0	0
3.10	Primo intervento guasti o occlusioni tubazione	ore	2	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	501	2	0
3.10	Ripristino del servizio dopo un guasto	ore	4	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	501	4	0
3.10	Interventi di pulizia, disinfezione e spurgo sulla rete idrica a seguito di esondazioni e rigurgiti	ore	4	Indicare numero di eventi occorsi, valore medio, numero casi fuori standard	0	0	0
3.11	Crisi idrica da scarsità	ore	adeguato preavviso	Indicare numero di eventi occorsi	///	///	///