

STANDARD SPECIFICI E GENERALI ANNO 2020 - SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Indicatore	Standard	Civile Dom	Civile nd	Altri usi	Indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico 20 giorni	9,3	8,4	7,4	€ 30
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico 20 giorni	10,7	0	0	€ 30
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico 15 giorni	4,5	0	5,0	€ 30
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro complesso	Specifico 20 giorni	21,8	0	0	€ 30
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale ≤ 30 giorni	12,3	5,0	10,4	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario semplice	Generale ≤ 30 giorni	0	0	0	
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico 5 giorni	1,2	1,1	0,9	€ 30
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico 5 giorni	0,9	0,3	0,7	€ 30
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico 2 giorni feriali	1,0	0	0,5	€ 30
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico 7 giorni	1,4	4,0	1,1	€ 30
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico 5 giorni	0,2	0,8	0,3	€ 30
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico 3 ore -	0,1	0,11	0,1	€ 30
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale 7 giorni	0,9	0	0	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico 10 giorni	4,7	0	0	€ 30
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico 10 giorni	3,5	0	0	€ 30
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico 30 giorni	7,0	0	0	€ 30
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico 10 giorni	5,5	0	1	€ 30
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale 3 ore	147'	77'	78'	
Tempo per la risposta a reclami	Specifico 30 giorni	10,2	0	17	€ 30
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico 30 giorni	13	0	16	€ 30
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale 60 minuti	98'			
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale 20 minuti	16'			