

AMAG RETI IDRICHE - STANDARD SPECIFICI E GENERALI 2024 – Servizio Idrico Integrato

Indicatore	Standard	Domestico	Non Domestico	Indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico 10 gg	N.A.	N.A.	€ 30
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico 10 gg	N.A.	N.A.	€ 30
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico 20 gg	12,75	16,18	€ 30
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico 20 gg	10	7	€ 30
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico 15 gg	12,69	14,10	€ 30
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico 20 gg	N.A.	N.A.	€ 30
Tempo esecuzione allaccio idrico complesso	Generale ≤ 30 gg	30,67	16,81	90% delle prestazioni
Tempo esecuzione allaccio fognario complesso	Generale ≤ 30 gg	6	3	90% delle prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico 5 gg	0,88	1,45	€ 30
Tempo di riattivazione, ovvero subentro fornitura senza modifiche alla portata misuratore	Specifico 5 gg	1,18	0,93	€ 30
Tempo di riattivazione, ovvero subentro fornitura con modifiche alla portata misuratore	Specifico 10 gg	N.A.	N.A.	€ 30
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico 2 gg feriali	0,21	0,04	€ 30
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico 7 gg	1,41	1,16	€ 30
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico 5 gg	0,03	0,14	€ 30
Tempo preventivazione lavori senza sopralluogo	Specifico 10 gg	N.A.	N.A.	€ 30
Tempo di preventivazione lavori con sopralluogo	Specifico 20 gg	N.A.	N.A.	€ 30
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico 10 gg	N.A.	N.A.	€ 30
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale ≤ 30 gg	N.A.	N.A.	90% delle prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico 3 ore -	0,16	0,00	€ 30
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale 7 gg	1,71	2,59	90% delle prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta appuntamento concordato	Generale 24 ore	N.A.	N.A.	95% delle prestazioni
Tempo intervento per la verifica del misuratore	Specifico 10 gg	N.A.	4	€ 30
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico 10 gg	N.A.	N.A.	€ 30
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico 30 gg	N.A.	4	€ 30
Tempo sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico 10 gg	N.A.	0,00	€ 30
Tempo intervento per la verifica livello pressione	Specifico 10 gg	N.A.	N.A.	€ 30
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico 10 gg	N.A.	N.A.	€ 30
Tempo arrivo sul luogo di chiamata per PI	Generale 3 ore	135	81	€ 30
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico 45 gg solari	21,11	21,94	€ 30
Periodicità di fatturazione	2 anno < 100 mc	184263	25437	€ 30
	3 anno < 1000 mc	95851	10074	
	4 anno < 3000 mc	5885	1590	
	6 anno > 3000 mc	1660	982	
Tempo per la risposta a reclami	Specifico 30 gg	12,49	14,83	€ 30
Tempo risposta a richieste scritte di info	Specifico 30 gg	9,96	10,54	€ 30
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale 30 gg	11,31	14,00	95% delle prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico 60 gg	21,50	29,33	€ 30
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale 60 minuti	86,3%		95% delle prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale 20 minuti	34,04		Media sul totale
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale > 90%	Rispettato		Rispettare almeno 10 mesi su 12
Tempo medio attesa per servizio telefonico TMA	Generale < 240 sec.	Rispettato		Rispettare almeno 10 mesi su 12
Livello del servizio telefonico LS	Generale > 80%	Rispettato		Rispettare almeno 10 mesi su 12
Tempo risposta chiamata pronto intervento CPI	Generale < 120 sec	51		90% delle prestazioni
Tempo di inoltro richiesta ricevuta da utente al gestore del servizio di fognatura/depurazione	Specifico 5 gg	N.A.	N.A.	€ 30
Tempo di inoltro a utente di comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura/depurazione	Specifico 5 gg	N.A.	N.A.	€ 30
Tempo per comunicazione avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale 10 gg	N.A.	N.A.	90% delle prestazioni