

**Allegato - Standard specifici e generali di qualità**

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Rif. Articolo	Standard	Indennizzo o base di calcolo
<b>Capitolo 4 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO</b>					
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	4.1	60 minuti	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	4.1	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	4.1	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	4.1	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	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	4.1	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Rif. Articolo	Standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	4.1	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni
<b>Capitolo 5 AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>					
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	5.1	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	5.1	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	5.1	20 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	5.1	20 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	5.3	15 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Rif. Articolo	Standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	5.3	20 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	5.3	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	5.3	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	5.5	5 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	5.6	5 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	5.6	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e a data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	5.7	7 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Rif. Articolo	Standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	5.10	5 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	5.11	2 giorni feriali	30 euro, crescente in relazione al ritardo
<b>Capitolo 6 ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE</b>					
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	6.2	45 giorni solari	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Periodicità di fatturazione	Specifico	N. di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	6.4	2/anno se consumi ≤ 100mc	30 euro, crescente in relazione al ritardo
				3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	
				4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	
				6/anno se consumi > 3000mc	
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	-	6.6	20 giorni solari	Non previsto

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Rif. Articolo	Standard	Indennizzo o base di calcolo
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	6.8	30 giorni	95% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	6.8	60 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo minimo di preavviso per la messa in mora per morosità	Specifico		6.9	20 giorni solari	Non previsto
<b>Capitolo 7 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>					
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	7.1	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	7.1	20 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	7.2	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	7.2	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	7.3	7 giorni	90% delle singole prestazioni

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Rif. Articolo	Standard	Indennizzo o base di calcolo
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	7.4	24 ore	95% delle singole prestazioni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	-	7.5	3 ore	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	7.6	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	7.7	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	7.7	30 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	7.8	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	7.9	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	7.10	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Rif. Articolo	Standard	Indennizzo o base di calcolo
<b>Capitolo 8 CONTINUITA' DEL SERVIZIO</b>					
Durata massima della singola interruzione programmata - S1	Specifico	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	8.1	24 ore	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile - S2	Specifico	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	8.1	48 ore	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura - S3	Specifico	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	8.1	48 ore	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	8.6	3 ore	90% delle singole prestazioni
<b>Capitolo 10 TUTELA DELL'UTENTE</b>					
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	10.3	30 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	10.2	30 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo