

LIVELLI DI QUALITA' CONSEGUITI 2016

codice	codice Delibera 655/2015 (in vigore dal secondo semestre 2016)	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo primo semestre 2016		consuntivo secondo semestre 2016		
							val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2		ATO 2		
										num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi eseguiti in ritardo causa terzi/forza maggiore

SCHEDA n. 1 servizio idrico: continuità e regolarità dell'erogazione

1a		pronto intervento	--	--	servizio 24h/24h	--	--	--	--	SI	SI	-		
1b/1		interventi programmati	--	tempo minimo	di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	ore	24	--	--	28	96%	48	92%	-
1b/2		sospensioni servizio programmate	--	tempo massimo	durata delle sospensioni programmate della fornitura, salvo casi particolari preventivamente concordati con le autorità locali	ore	--	--	24	28	96%	48	96%	-

SCHEDA n. 2 servizio idrico: tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto

2a/1		pronto intervento	guasto a tubazione o apparecchiatura interrata con situazione di pericolo	tempo massimo	primo intervento sul danno	ore	--	--	6	3.134	66%	<i>L'indicatore consta della somma dei casi a) e b) dell'indicatore ID28 Delibera 655/2015 (riportati nelle righe sottostanti)</i>		
	ID 28 casi a) - Art.33	pronto intervento	Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo	tempo massimo	tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno il 90% delle prestazioni totali riferibili all'ID28 - somma dei casi a) b) c) e d)	ore	--	--	2			2.312	86%	0
	ID 28 casi b) - Art.33	pronto intervento	Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita	tempo massimo	tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno il 90% delle prestazioni totali riferibili all'ID28 - somma dei casi a) b) c) e d)	ore	--	--	2			495	78%	0
2a/2		pronto intervento	manca di acqua	tempo massimo	primo intervento in caso di chiamata diurna (prima delle ore 16.00)	ore	--	--	8	3.185	66%	4.235	53%	-
2b		pronto intervento	manca di acqua	tempo massimo	primo intervento in caso di chiamata serale o notturna (dopo le ore 16.00)	ore	--	--	16	1.124	42%	1.802	33%	-
2c		pronto intervento	guasto a tubazione o apparecchiatura interrata	tempo massimo	primo intervento sul danno	ore	--	--	72	6.855	91%	9.191	84%	-
2d		pronto intervento	guasto al contatore o di apparecchi accessori installati fuori terra	tempo massimo	primo intervento sul danno	ore	--	--	72	5.332	88%	4.775	68%	-
2f		pronto intervento	manca di acqua	tempo massimo	ripristino del servizio (in caso di mancato ripristino rifornimento con autobotti dopo 48 ore)	ore	--	--	48	2.873	84%	10.259	61%	-

LIVELLI DI QUALITA' CONSEGUITI 2016

codice	codice Delibera 655/2015 (in vigore dal secondo semestre 2016)	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo primo semestre 2016		consuntivo secondo semestre 2016		
							val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2		ATO 2		
										num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi eseguiti in ritardo causa terzi/forza maggiore

SCHEDA n. 3 servizio idrico: rapidità nei tempi di allacciamento

3a		attivazione dell'utenza	allacci in caso di opera di derivazione già esistente ed idonea (vulture e riattivazioni)	tempo massimo	tra la data della stipula del contratto con l'utente e la data della posa del contatore. Su richiesta dell'utente, è previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	9	10.333	94%	<i>L'indicatore consta della somma degli indicatori ID10, ID11 e ID14 della Delibera 655/2015 (riportati nelle righe sottostanti)</i>		
	ID 10 - Art.11	riattivazione senza modifiche di portata	riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche di portata al misuratore	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	giorni lavorativi	--	--	3			1.583	95%	96
	ID 11 - Art.11	riattivazione con modifiche di portata	riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	giorni lavorativi	--	--	6			7	100%	0
	ID 14 - Art.17	voltura	esecuzione della voltura	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	giorni lavorativi	--	--	3			7.475	100%	0
3b/1		preventivazione		tempo massimo	tra la data di ricevimento della richiesta del preventivo e la data della comunicazione di invito all'Utente per l'accettazione del preventivo predisposto. Su richiesta dell'utente, è previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	30	4.177	94%	<i>L'indicatore è sostituito di fatto dagli indicatori ID3 e ID16 della Delibera 655/2015 (riportati nelle righe sottostanti)</i>		
	ID 3 - Art.5	preventivazione allaccio idrico con sopralluogo		tempo massimo	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	giorni lavorativi	--	--	15			1.896	69%	88
	ID 16 - Art.19	preventivazione lavori con sopralluogo		tempo massimo	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	giorni lavorativi	--	--	15			299	70%	20
3b/2		esecuzione		tempo massimo	tra la data di pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute per il preventivo e la data di esecuzione dell'opera di presa. Su richiesta dell'utente, è previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	45	996	43%	<i>L'indicatore è sostituito di fatto dagli indicatori ID5, ID7, ID17 e ID18 della Delibera 655/2015 (riportati nelle righe sottostanti)</i>		
	ID 5 - Art.8	esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione del lavoro semplice		tempo massimo	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	giorni lavorativi	--	--	10			95	69%	5
	ID 7 - Art.7	esecuzione dell'allaccio idrico complesso	nuovi allacci presso luoghi dove la rete idrica esiste ed è idonea o spostamenti del contatore	tempo massimo	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; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno il 90% delle prestazioni totali	giorni lavorativi	--	--	20			515	77%	63
	ID 17 - Art.23	esecuzione di lavori semplici		tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	giorni lavorativi	--	--	6			4	75%	2

LIVELLI DI QUALITA' CONSEGUITI 2016

codice	codice Delibera 655/2015 (in vigore dal secondo semestre 2016)	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo primo semestre 2016		consuntivo secondo semestre 2016		
							val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2		ATO 2		
										num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi eseguiti in ritardo causa terzi/forza maggiore
	ID 18 - Art.23	esecuzione di lavori complessi		tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno il 90% delle prestazioni totali	giorni lavorativi	--	--	20			11	36%	5
3b/3		attivazione dell'utenza		tempo massimo	tra la data della stipula del contratto con l'Utente e la data della posa del contatore, sempre che i lavori preventivati siano stati eseguiti prima della stipula del contratto. Ove la stipula avvenga prima dell'esecuzione dei lavori preventivati, i tempi di esecuzione e di attivazione si sommano. Su richiesta dell'utente, è previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	9	1.617	90%	<i>L'indicatore è sostituito di fatto dall'indicatore ID9 della Delibera 655/2015 (riportato nella riga sottostante)</i>		
	ID 9 - Art.10	attivazione della fornitura		tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura	giorni lavorativi	--	--	3			2.309	71%	243
3c/1		preventivazione		tempo massimo	tra la data di ricevimento della richiesta del preventivo e la data della comunicazione di invito all'Utente per l'accettazione del preventivo predisposto. Su richiesta dell'utente, è previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	40	122	97%	54	67%	-
3c/2		esecuzione	trasformazione da bocca tarata a contatore	tempo massimo	tra la data di pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute per il preventivo e la data di esecuzione dell'opera di presa. Su richiesta dell'utente, è previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	50	2	100%	0	-	-
3c/3		attivazione dell'utenza		tempo massimo	tra la data della stipula del contratto con l'Utente e la data della posa del contatore, sempre che l'utente abbia predisposto l'impianto idrico privato in modo da rendere possibile l'attivazione dell'utenza. Ove la stipula avvenga prima dell'esecuzione dei lavori preventivati, i tempi di esecuzione e di attivazione si sommano. Su richiesta dell'utente, è previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	9	0	-	0	-	-

LIVELLI DI QUALITA' CONSEGUITI 2016

codice	codice Delibera 655/2015 (in vigore dal secondo semestre 2016)	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo primo semestre 2016		consuntivo secondo semestre 2016		
							val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2		ATO 2		
										num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi eseguiti in ritardo causa terzi/forza maggiore

SCHEDA n. 4 servizio idrico: verifica del livello di pressione

4a		verifica pressione	richiesta di verifica da parte dell'Utente	tempo massimo	verifica regolarità della pressione al contatore di utenza	giorni lavorativi	--	--	30	92	99%	<i>L'indicatore è sostituito di fatto dall'indicatore ID26 della Delibera 655/2015 (riportato nella riga sottostante)</i>		
	ID 26 - Art.31	verifica del livello di pressione	richiesta di verifica da parte dell'Utente	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore	giorni lavorativi	--	--	3			100	100%	4

SCHEDA n. 5 servizio idrico: correttezza della misura dei consumi

5a		verifica del contatore	richiesta di verifica da parte dell'Utente	tempo massimo	tra la data di ricevimento della richiesta e l'esecuzione della verifica dell'apparecchio di misura. In caso di fondatezza del reclamo, il gestore provvede a proprio carico, mentre, in caso contrario, pone a carico dell'Utente le relative spese.	giorni lavorativi	--	--	20	0	-	<i>L'indicatore è sostituito di fatto dall'indicatore ID22 della Delibera 655/2015 (riportato nella riga sottostante)</i>		
	ID 22 - Art.28	verifica del misuratore	richiesta di verifica da parte dell'Utente	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore	giorni lavorativi	--	--	5			247	98%	16
5b		verifica del contatore	richiesta di verifica in contraddittorio da parte dell'Utente in laboratorio	tempo massimo	tra la data di ricevimento della richiesta e l'esecuzione della verifica dell'apparecchio di misura. In caso di fondatezza del reclamo, il gestore provvede a proprio carico, mentre, in caso contrario, pone a carico dell'Utente le relative spese.	giorni lavorativi	--	--	30	541	97%	<i>L'indicatore è sostituito di fatto dall'indicatore ID24 della Delibera 655/2015 (riportato nella riga sottostante)</i>		
	ID 24 - Art.29	comunicazione esito verifica misuratore in laboratorio	verifica misuratore in laboratorio	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito	giorni lavorativi			20			35	97%	0
5c		verifica del contatore	sostituzione contatore	tempo massimo	tra la data di accertamento dell'irregolare funzionamento degli apparecchi di misura (contatori e limitatori) e sostituzione degli stessi	giorni lavorativi	--	--	20	0	-	<i>L'indicatore è sostituito di fatto dall'indicatore ID25 della Delibera 655/2015 (riportato nella riga sottostante)</i>		
	ID 25 - Art.30	sostituzione del misuratore non funzionante	qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso a titolo gratuito	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore	giorni lavorativi	--	--	5			83	99%	0

LIVELLI DI QUALITA' CONSEGUITI 2016

codice	codice Delibera 655/2015 (in vigore dal secondo semestre 2016)	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo primo semestre 2016		consuntivo secondo semestre 2016		
							val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2		ATO 2		
										num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi eseguiti in ritardo causa terzi/forza maggiore
6b/1		autorizzazione allaccio	richiesta di allaccio in fogna presso luoghi dove la rete fognaria esiste ed è idonea	tempo massimo	l'allaccio è eseguito a cura del cittadino che deve inoltrare la richiesta al comune per la verifica della regolarità urbanistica, successivamente il comune invia la richiesta al gestore. Tempo intercorrente tra la data di rilascio dell'autorizzazione e la data di ricevimento della richiesta inoltrata dal comune. Su richiesta dell'utente, è previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	40	630	50%	463	56%	-
6b/2		verifica corretta esecuzione	richiesta di allaccio in fogna presso luoghi dove la rete fognaria esiste ed è idonea	tempo di preavviso al gestore	il gestore effettua la verifica della corretta esecuzione se avvisato con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo della esecuzione dei lavori.	giorni lavorativi	9	--	--	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
6b/3		rilascio attestato di regolare allaccio in fogna		tempo massimo	tempo intercorrente tra la verifica dei lavori di allaccio ed il rilascio dell'attestato di regolare imbocco in fogna.	giorni lavorativi	--	--	40	111	n.d.	52	n.d.	n.d.
		risposta impossibilità allaccio in fogna	richiesta di allaccio in fogna presso luoghi dove la rete fognaria non esiste o non recapita ad un impianto di trattamento	tempo massimo	tempo di risposta	giorni lavorativi	--	--	30	117	n.d.	119	n.d.	n.d.
6b/1		preventivazione		tempo massimo	l'allaccio è eseguito a cura del gestore. Il cittadino deve inoltrare la richiesta al comune per la verifica della regolarità urbanistica, successivamente il comune invia la richiesta al gestore. Tempo intercorrente tra l'invito all'utente a sottoscrivere per accettazione il preventivo e la data di ricevimento della richiesta inoltrata dal comune.	giorni lavorativi	--	--	40	0	-	<i>L'indicatore è sostituito di fatto dall'indicatore ID4 della Delibera 655/2015 (riportato nella riga sottostante)</i>		
	ID 4 - Art.6	preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	opere di allaccio da eseguire contestualmente alla realizzazione della rete fognante	tempo massimo	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	giorni lavorativi	--	--	15			4	100%	0
6b/2		esecuzione	opere di allaccio da eseguire contestualmente alla realizzazione della rete fognante	-	le opere di allaccio sono eseguite contestualmente alla realizzazione della rete fognante nei tempi previsti dal programma dei lavori.	--	--	--	--	0	-	<i>L'indicatore è sostituito di fatto dall'indicatore ID8 della Delibera 655/2015 (riportato nella riga sottostante)</i>		
	ID 8 - Art.9	tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso		tempo massimo	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; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno il 90% delle prestazioni totali	giorni lavorativi	--	--	25			1	100%	0
6b/3		attivazione dell'utenza		-	l'attivazione delle utenze avviene contestualmente alla messa in esercizio della nuova rete fognante	--	--	--	--	0	-	0	-	-

LIVELLI DI QUALITA' CONSEGUITI 2016

codice	codice Delibera 655/2015 (in vigore dal secondo semestre 2016)	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo primo semestre 2016		consuntivo secondo semestre 2016		
							val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2		ATO 2		
										num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi eseguiti in ritardo causa terzi/forza maggiore
SCHEDA n. 7 servizio di fognatura e depurazione: tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto														
7a		pronto intervento	guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata che comporti situazioni di pericolo	tempo massimo	tempo di avvio dell'intervento	ore	--	--	12	24	100%	<i>L'indicatore consta della somma dei casi c) dell'indicatore ID28 Delibera 655/2015 (riportato nella riga sottostante)</i>		
	ID 28 casi c) - Art.33	pronto intervento	Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria	tempo massimo	tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno il 90% delle prestazioni totali riferibili all'ID28 - somma dei casi a) b) c) e d)	ore	--	--	2			1.419	77%	0
7b		pronto intervento	guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata	tempo massimo	tempo di avvio dell'intervento	ore	--	--	72	1.031	90%	50	86%	-
7c		pronto intervento	intervento in caso rigurgito di tubazione interrata o esondazione che comporti situazioni di pericolo per la sicurezza e/o igiene pubblica	tempo massimo	tempo di avvio dell'intervento	ore	--	--	12	40	75%	<i>L'indicatore consta della somma dei casi d) dell'indicatore ID28 Delibera 655/2015 (riportato nella riga sottostante)</i>		
	ID 28 casi d) - Art33	pronto intervento	Avvio a interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti	tempo massimo	tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno il 90% delle prestazioni totali riferibili all'ID28 - somma dei casi a) b) c) e d)	ore	--	--	2			123	74%	0
7d		pronto intervento	intervento in caso rigurgito di tubazione interrata	tempo massimo	tempo di avvio dell'intervento	ore	--	--	72	588	93%	20	90%	-

LIVELLI DI QUALITA' CONSEGUITI 2016

codice	codice Delibera 655/2015 (in vigore dal secondo semestre 2016)	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo primo semestre 2016		consuntivo secondo semestre 2016		
							val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2		ATO 2		
										num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi eseguiti in ritardo causa terzi/forza maggiore
8a		cessazione della fornitura	richiesta di cessazione	tempo massimo	tra la data della disdetta e l'intervento tecnico connesso con la risoluzione del contratto, salvo difficoltà di accesso in proprietà privata.	giorni lavorativi	--	--	15	1.791	95%	<i>L'indicatore è sostituito di fatto dall'indicatore ID13 della Delibera 655/2015 (riportato nella riga sottostante)</i>		
	ID 13 - Art.14	disattivazione della fornitura	richiesta di cessazione	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione	giorni lavorativi	--	--	3			1.437	94%	169
8b		morosità	richiesta di riattivazione	tempo massimo	tra la data del pagamento delle bollette insolute o la produzione del documento comprovante l'avvenuto pagamento ed il riallaccio dell'utenza. Su richiesta dell'utente, è previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	1	2.748	64%	<i>L'indicatore è sostituito di fatto dall'indicatore ID12 della Delibera 655/2015 (riportato nella riga sottostante)</i>		
	ID 12 - Art.12/13	riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità	richiesta di riattivazione	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura	giorni lavorativi	--	--	1			940	87%	10
8c		controllo fatturazione	--	tempo massimo	tra la data di presentazione allo sportello di reclamo fondato e la correzione e riemissione della fattura stessa.Reclami fondati, presentati dopo il 30° giorno dalla data di emissione della fattura, potranno causare implicazioni tecnico-amministrative non imputabili al gestore che comunque si adopererà tempestivamente per il ripristino della situazione di normalità gestionale dell'Utenza. Su richiesta dell'utente, è previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	30	406	n.d.	73	99%	-
8d		tempi di attesa agli sportelli	--	tempo medio e massimo	il tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni della presente Carta. Detta segnalazione, fornita in modo evidente agli Utenti, al momento dell'accesso in Azienda, verrà registrata anche sul biglietto rilasciato per la gestione dell'accesso agli sportelli.	minuti	--	30	90	24.027	42%	<i>L'indicatore è sostituito di fatto dagli indicatori ID39 e ID40 della Delibera 655/2015 (riportati nelle righe sottostanti)</i>		
	ID 39 - Art.53	tempo massimo di attesa agli sportelli		tempo massimo	tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno il 95% delle prestazioni totali	minuti	--	--	55			31.615	98%	0
	ID 40 - Art.53	tempo medio di attesa agli sportelli		tempo medio	tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	minuti	--	--	15			31.615	rispettato (tempo medio 8 minuti)	0
8e		corrispondenza con gli utenti	--	tempo massimo	tempo per la risposta.Per i casi più complessi la risposta verrà data in tempi più lunghi dei quali l'Utente verrà comunque informato entro i trenta giorni di cui sopra.	giorni lavorativi	--	--	30	4.465	31%	<i>L'indicatore è sostituito di fatto dagli indicatori ID35, ID36, ID37 della Delibera 655/2015 (riportati nelle righe sottostanti)</i>		
	ID 35 - Art.46	risposta ai reclami	tempo di risposta motivata a reclami scritti	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta	giorni lavorativi	--	--	20			12.531	99%	0

LIVELLI DI QUALITA' CONSEGUITI 2016

codice	codice Delibera 655/2015 (in vigore dal secondo semestre 2016)	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo primo semestre 2016		consuntivo secondo semestre 2016		
							val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2				
										num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi eseguiti in ritardo causa terzi/forza maggiore		
	ID 36 - Art.47	risposta a richieste scritte di informazioni	tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.	giorni lavorativi	--	--	20			517	100%	0
	ID 37 - Art.48	risposta a richieste di rettifica di fatturazione	tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione	tempo massimo	intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno il 95% delle prestazioni totali	giorni lavorativi	--	--	20			554	99%	0
8f		servizio di assistenza per le prime indicazioni comportamentali	--	---	il gestore si impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali in caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.	---	--	--	--	SI		SI		-

ULTERIORI INDICATORI DELIBERA 655/2015

	ID 1 - Art.5	preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta e la data di invio del preventivo	giorni lavorativi	--	--	10			0	--	0
	ID 2 - Art.6	preventivazione allaccio fognario senza sopralluogo	tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta e la data di invio del preventivo	giorni lavorativi	--	--	10			0	--	0
	ID 6 - Art.9	allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente e la data di completamento dei lavori	giorni lavorativi	--	--	15			0	--	0
	ID 15 - Art.19	preventivazione lavori senza sopralluogo	tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta e la data di invio del preventivo	giorni lavorativi	--	--	10			0	--	0
	ID 19 - Art.26	appuntamenti	fascia di puntualità per gli appuntamenti	rispetto della fascia oraria concordata	il gestore è tenuto a presentarsi nella data, nel luogo e nella fascia oraria concordata con il cliente per l'appuntamento	ore	fascia di rispetto di 2 ore					8.813	92%	0
	ID 20 - Art.24	appuntamento concordato	tempo massimo per l'appuntamento concordato	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente e il giorno in cui si verifica l'appuntamento; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno il 90% delle prestazioni totali	giorni lavorativi	--	--	5			5.510	95%	0
	ID 21 - Art.25	disdetta dell'appuntamento concordato	preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	tempo minimo	tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente e l'inizio della fascia di puntualità; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno il 95% delle prestazioni totali	ore	48	--	--			193	94%	0

LIVELLI DI QUALITA' CONSEGUITI 2016

codice	codice Delibera 655/2015 (in vigore dal secondo semestre 2016)	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo primo semestre 2016		consuntivo secondo semestre 2016		
							val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2		ATO 2		
										num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi eseguiti in ritardo causa terzi/forza maggiore
	ID 23 - Art.29	verifica del misuratore effettuata in loco	tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio del relativo esito	giorni lavorativi	--	--	6			153	81%	0
	ID 27 - Art.32	verifica del livello di pressione	tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio del relativo esito	giorni lavorativi	--	--	5			76	90%	0
	ID 29 - Art.36	emissione della fattura	tempo per l'emissione della fattura	tempo massimo	tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	giorni solari	--	--	30			1.640.268	99%	0
	ID 30 - Art.38	periodicità di fatturazione	periodicità di fatturazione (consumi ≤100mc/anno)	numero di bollette annue	numero di bollette emesse nell'anno	numero bollette annue	3	--	--			244.452	97%	0
	ID 31 - Art.38	periodicità di fatturazione	periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	numero di bollette annue	numero di bollette emesse nell'anno	numero bollette annue	4	--	--			357.412	89%	0
	ID 32 - Art.38	periodicità di fatturazione	periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	numero di bollette annue	numero di bollette emesse nell'anno	numero bollette annue	6	--	--			8.656	92%	0
	ID 33 - Art.38	periodicità di fatturazione	periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	numero di bollette annue	numero di bollette emesse nell'anno	numero bollette annue	12	--	--			4.624	84%	0
	ID 38 - Art.43	rettifica di fatturazione	tempo di rettifica di fatturazione	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	giorni lavorativi	--	--	55			73	99%	0
	ID 41 - Art.57	servizio telefonico	accessibilità al servizio telefonico (AS)	percentuale minima	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; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno 5 mesi su 6	percentuale	90%	--	--			5.515.200	Rispettato 6 mesi su 6	0
	ID 42 - Art.58	servizio telefonico	tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	tempo medio	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 da parte del cliente; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno 5 mesi su 6	secondi	--	240	--			374.249	Rispettato 6 mesi su 6	0

LIVELLI DI QUALITA' CONSEGUITI 2016

codice	codice Delibera 655/2015 (in vigore dal secondo semestre 2016)	FATTORI DI QUALITA'	oggetto	INDICATORI DI QUALITA'	descrizione	unità di misura	standard di riferimento			consuntivo primo semestre 2016		consuntivo secondo semestre 2016		
							val. min.	val. medio	val. max.	ATO 2		ATO 2		
										num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi eseguiti in ritardo causa terzi/forza maggiore
	ID 43 - Art.59	servizio telefonico	livello del servizio telefonico (LS)	percentuale minima	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 un operatore, moltiplicato per 100; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno 5 mesi su 6	percentuale	80%	--	--		374.249	Rispettato 6 mesi su 6	0	
	ID 44 - Art.62	pronto intervento	tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	tempo massimo	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 la conclusione della chiamata in caso di rinuncia da parte del cliente; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno il 90% delle prestazioni totali	secondi	--	--	120		192.072	94%	0	
	ID 45 - Art.64	gestione separata	tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore dell'acquedotto e la data di inoltro, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	giorni lavorativi	--	--	3		2	100%	0	
	ID 46 - Art.65	gestione separata	tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore dell'acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore dell'acquedotto	giorni lavorativi	--	--	3		1	100%	0	
	ID 47 - Art.66	gestione separata	tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	tempo massimo	la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso; il gestore è tenuto a rispettare lo standard per almeno il 90% delle prestazioni totali	giorni lavorativi	--	--	5		46	91%	0	