



**TEMPI CARATTERISTICI
DEL RAPPORTO
CONTRATTUALE CON
L'UTENTE - ANNO 2013**

Carta dei Servizi – Allegato 2 – Griglia degli Standard

Tempi Caratteristici del Rapporto Contrattuale con l'Utente – Anno 2013

N	Standard	Tipo	Obiettivo	Risultato raggiunto anno 2013
1	Fornitura di acqua potabile	Tempo tecnico di preventivazione allacciamento nuova fornitura idrica ☐ 8 giorni	100%	100%
2	Fornitura di acqua potabile	Tempo tecnico di esecuzione allacciamento nuova fornitura idrica ☐ 20 giorni	100%	100%
3	Fornitura di acqua potabile	Tempo tecnico per le modifiche di forniture idriche esistenti ☐ 15 giorni	100%	100%
4	Fornitura di acqua potabile	Tempo per la riattivazione della fornitura idrica ☐ 8 giorni	100%	80%
5	Fornitura di acqua potabile	Tempo per la disattivazione/cessazione della fornitura idrica ☐ 8 giorni	100%	67%
6	Allacciamento scarichi fognari	Tempo tecnico di preventivazione allacciamento nuovo scarico fognario ☐ 20 giorni	100%	84%
7	Allacciamento scarichi fognari	Tempo tecnico di esecuzione di nuovo scarico fognario ☐ 30 giorni lavorativi	100%	98%
8	Accessibilità al servizio	Rispetto degli appuntamenti concordati ☐ 45 minuti	100%	100%
9	Accessibilità al servizio	Fascia di disponibilità ☐ massimo 4 ore	100%	100%
10	Accessibilità al servizio	Tempo di attesa agli sportelli ☐ 10 minuti (tempo medio)	100%	100%
11	Accessibilità al servizio	Risposta alle richieste e ai reclami scritti ☐ 20 giorni	100%	86%
12	Gestione del rapporto contrattuale con l'utente	Lettura dei contatori ☐ 2 volte l'anno	100%	98%
13	Gestione del rapporto contrattuale con l'utente	Tempo di rettifica di fatturazione ☐ 30 giorni	100%	80%
14	Gestione del rapporto contrattuale con l'utente	Verifica del contatore ☐ 15 giorni	100%	86%
15	Gestione del rapporto contrattuale con l'utente	Verifica del livello di pressione al contatore ☐ 3 giorni	100%	77%
16	Sospensioni programmate	Preavviso 48 ore (tempo minimo)	100%	90%
17	Sospensioni programmate	Durata 24 ore	100%	100%
18	Continuità del servizio	Pronto intervento 24 ore su 24	100%	100%