



**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% |