Qualità del servizio erogato - anno di riferimento 2025

Denominazione indicatore	Tipologia indicatore	Standard da CdS	Tipologia valore standard (massimo o minimo)	Totale prestazioni eseguite	Totale prestazioni entro lo standard	Totale prestazioni fuori standard per cause NON imputabili al Gestore	Totale prestazioni fuori standard causa Gestore	% Prestazioni che rispettano lo standard	Indennizzo base per standard specifici o livello di riferimento per standard generali
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	specifico	3 ore	massimo	8658	8590	0	68	99,21%	30 euro
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	generale	24 ore	minimo	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	generale	7 gg. lav.	massimo	8358	8306	0	52	99,38%	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	specifico	5 gg. lav.	massimo	1107	1061	0	46	95,84%	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	specifico	5 gg. lav.	massimo	2182	2154	0	28	98,72%	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	specifico	2 gg. feriali	massimo	1842	1841	0	1	99,95%	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	specifico	10 gg. lav.	massimo	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	specifico	5 gg. lav.	massimo	1896	1867	0	29	98,47%	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	specifico	10 gg. lav.	massimo	0	0	0	0	(nota 1)	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	specifico	30 gg. lav.	massimo	250	247	0	3	98,80%	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	specifico	10 gg. lav.	massimo	30	27	0	3	90,00%	30 euro
Tempo per la risposta a reclami	specifico	25 gg. lav.	massimo	543	479	0	64	88,21%	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	specifico	25 gg. lav.	massimo	577	576	0	1	99,83%	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	generale	30 gg. lav.	massimo	357	353	0	4	98,88%	95% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	specifico	20 gg. lav.	massimo	74	74	0	0	100,00%	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	specifico	15 gg. lav.	massimo	18	18	0	0	100,00%	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	specifico	5 gg. lav.	massimo	7046	7034	0	12	99,83%	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	specifico	10 gg. lav.	massimo	1	1	0	0	100,00%	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	generale	30 gg. Lav.	massimo	60	59	0	1	98,33%	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	generale	30 gg. lav.	massimo	567	565	0	2	99,65%	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	generale	30 gg. lav.	massimo	559	557	0	2	99,64%	90% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	specifico	60 gg. lav.	massimo	129	129	0	0	100,00%	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	specifico	45 gg. solari	massimo	573048	572603	0	445	99,92%	30 euro
Periodicità di fatturazione consumi fino a 100 mc	specifico	2 bollette/anno	minimo	109080	108998	0	82	99,92%	30 euro
Periodicità di fatturazione consumi da 100 escluso a 1000 mc	specifico	3 bollette/anno	minimo	46703	46675	0	28	99,94%	30 euro
Periodicità di fatturazione consumi da 1000 escluso a 3000 mc	specifico	4 bollette/anno	minimo	783	782	0	1	99,87%	30 euro
Periodicità di fatturazione consumi oltre i 3000 mc	specifico	6 bollette/anno	minimo	380	377	0	3	99,21%	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore	specifico	10 gg. lav.	massimo	46	46	0	0	(nota 1)	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	specifico	10 gg.lav.	massimo	303	301	0	2	99,34%	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	specifico	7 gg. lav.	massimo	0	0	0	0	(nota 1)	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	specifico	15 gg. lav.	massimo	189	189	0	0	100,00%	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	specifico	5 gg. lav.	massimo	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	specifico	15 gg. lav.	massimo	1889	1875	1	13	99,31%	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	specifico	5 gg. lav.	massimo	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	specifico	20 gg. lav.	massimo	1128	1128	0	0	100,00%	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	specifico	10 gg. lav.	massimo	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	generale	3 ore	massimo	1244	1164	0	80	93,57%	90% delle singole prestazioni
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	generale	120 secondi	massimo	53278	49647	0	3631	93,18%	90% delle singole prestazioni
Livello del servizio telefonico (Ls)	generale	80%	minimo	85660	71865	0	13795	86,10%	Rispetto per almeno 10 mesi su 12
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	generale	90%	minimo	85660	85660	0	0	100,00%	Rispetto per almeno 10 mesi su 12
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	generale	240 secondi	massimo	85660	82937,31473	0	2722,685267	(nota 2)	Rispetto per almeno 10 mesi su 12
Tempo massimo di attesa agli sportelli	generale	60 minuti	massimo	9206	9206	0	0	100,00%	95% delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa agli sportelli	generale	15 minuti	massimo	9206	9206	0	0	100,00%	<= 15 minuti
Tempo massimo per l'appuntamento allo sportello	specifico	7 gg. lav.	massimo	9229	9175	0	54	99,41%	
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento - chiamate da autorità pubbliche	generale	2 ore	massimo	118	115	0	3	97,46%	90% delle singole prestazioni
Bonus integrativo	specifico	45 gg. solari	massimo	2325	2325	0	0	100,00%	10 euro

(nota 1): dato assente in quanto non sono state effettuate prestazioni

(nota 2): il valore effettivo medio dell'indicatore equivale a 148 sec.