

INDICATORE	NOME_INDICATORE	MEDIA ANNO 2019	UM_VALORI	SOGLIA_INDICATORE
IA05CS	Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo	7,05	GG	MAX 20 GG
IA06CS	Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo	7,76	GG	MAX 20 GG
IA08LS	Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici semplici	5,79	GG	MAX 15 GG
IA10	Tempo di attivazione della fornitura	2,05	GG	MAX 5 GG
IA12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	0,69	GG FERIAI	MAX 2 GG FERIAI
IA14	Tempo di disattivazione della fornitura	10,18	GG	MAX 7 GG
IA17	Tempo di esecuzione della voltura	1,27	GG	MAX 5 GG
IA19CS	Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	17,10	GG	MAX 20 GG
IA26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3,44	HH	MAX 3 ORE
IA28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	13,29	GG	MAX 10 GG
IA29PA	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	23,10	GG	MAX 30 GG
IA31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	6,11	GG	MAX 10 GG
IA32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	20,44	GG	MAX 10 GG
IA36	Tempo per l'emissione della fattura	14,39	GG SOLARI	MAX 45 GG SOLARI
IA38	Periodicità di fatturazione	3,96	NUM	Min 2/anno se consumi ≤ 100 mc
				Min 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc
				Min 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc
				Min 6/anno se consumi > 3000 mc
IA43	Tempo di rettifica di fatturazione	27,48	GG	MAX 60 GG
IA46	Tempo di risposta motivata a reclami scritti	0,98	GG	MAX 30 GG
IA47	Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	8,01	GG	MAX 30 GG
IA08LC	Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici complessi	24,07	GG	MAX 30 GG
IA09LC	Tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari complessi	25,34	GG	MAX 30 GG
IA23LC	Tempo di esecuzione di lavori complessi	36,66	GG	MAX 30 GG
IA24AP	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	5,25	GG	MAX 7 GG
IA24AVM	Tempo massimo per l'appuntamento concordato per verifica del misuratore	12,36	GG	MAX 10 GG
IA24AVP	Tempo massimo per l'appuntamento concordato per verifica del livello di pressione	7,30	GG	MAX 10 GG
IA25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	130,05	HH	MIN 24 ORE
IA33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	37,56	HH	MAX 3 ORE
IA48	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione	21,36	GG	MAX 30 GG
IA53MD	Tempo medio di attesa agli sportelli	14,76	MIN	MAX 20 MIN
IA57	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	100,00%	%	MIN 90%
IA58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	200,00	SEC	MAX 240 SEC
IA59	Livello del servizio telefonico (LS)	81,60%	%	MIN 80%
IA62	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	95,00	SEC	MAX 120 SEC
IA66	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	5,66	GG	MAX 10 GG
I07	Autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura	118,21	GG	MAX 90 GG
I08	Autorizzazione al conferimento presso impianto depurativo	23,00	GG	MAX 60 GG
I15	Fatturazione a conguaglio	1,74	NUM	MIN 2 FATTURE/ANNO
I18	Tempo minimo di preavviso (morosità)	79,47	GG	MIN 30 GG
I22	Strumenti informativi (tempo di preavviso)	4,25	GG	MEDIA 1 GG
I28	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite reti idriche	31,10%	%	MIN 20%
I29	Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite reti fognarie	4,30%	%	MIN 10%

Ad eccezione degli indicatori I07, I08, I15, I18, I22, I28 e I29, le medie riportate nella tabella sono state raccolte in base a quanto disposto dalla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015 e nei tempi previsti dal Comunicato ARERA del 18 febbraio 2020. Le medie relative agli indicatori S1 Durata massima della singola sospensione programmata, S2 Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile e S3 Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura saranno pubblicate in seguito alla raccolta dati di qualità tecnica del SII prevista ai sensi della Deliberazione AEEGSI n. 917/2017.

N.B. I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi.