

**RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA' CONTRATTUALE**  
**Comunicazione ai sensi dell'art. 78 - Delibera ARERA 655/15**

Indicatore	Standard	Indennizzo automatico previsto in caso di mancato rispetto	Totali prestazioni eseguite	Totali eseguite entro lo standard	Percentuale eseguite entro lo standard
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 gg	-	293	258	88,05%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 gg	-	82	48	58,54%
Tempo di attivazione, della fornitura	5 gg	30 euro	568	526	94,19%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg	30 euro	447	403	90,16%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg	30 euro	243	200	82,30%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg	30 euro	114	102	89,47%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg	30 euro	76	67	88,16%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg	30 euro	14	14	100,00%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg	30 euro	1.329	1.275	96,91%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg	30 euro	7	7	100,00%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali	30 euro	97	85	87,63%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg	30 euro	1.752	1.648	96,18%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	30 euro	2.872	2.821	98,22%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg	30 euro	20	17	85,00%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg	-	53	41	77,36%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg	-	4.336	4.323	99,70%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	30 euro	4.472	4.342	97,12%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg	30 euro	182	167	91,76%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	-	1.605	1.475	91,90%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	30 euro	227.012	212.278	99,34%
Periodicità di fatturazione	Nr. bollette emesse in base ai consumi medi	30 euro	227.012	226.931	99,96%
Tempo per la risposta a reclami	30 gg	30 euro	54	52	96,30%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg	30 euro	234	222	94,87%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% entro 60 min	-	19.612	19.208	97,94%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 sec	-	12.962	12.533	96,69%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 min	-	11:45		
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	-	100%		
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 sec	-	79,16		
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	-	82,58%		