

INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INDICATORE	MISURA*	STANDARD/O BIETTIVO	Note
A) QUANTITATIVI			
Attivazione per nuove forniture	giorni	10	salvo che manchi l'adeguata predisposizione degli impianti o per casi di morosità
Disattivazione del servizio	giorni	10	
Interventi manutentivi sulla rete non complessi	giorni	20	non applicabile nel caso di estensione/potenziamento della rete di distribuzione
Interventi manutentivi sulla rete complessi	giorni	60	
Riattivazione della fornitura (in caso di morosità post pagamento del debito residuo)	giorni	5	
Rilascio di autorizzazione allo scarico	giorni	15	
Tempo di attesa agli sportelli fisici: - medio - massimo	minuti	5 20	fatta salva la gestione di pratiche particolarmente complesse ovvero presenza di numerose persone in attesa
Durata sospensioni programmate: - massimo	ore	12	fatti salvi eventi o circostanze di forza maggiore
Tempo di risposta ai reclami	giorni	30	fatti salvi i casi più complessi
Pubblicazione di report	annuale	31 maggio	riferito all'anno precedente
B) QUALITATIVI			
Cortesìa e disponibilità del personale	si/no		
Adeguatezza della modulistica/informazioni	si/no		
Adeguatezza delle risposte	si/no		
Reclami ricevuti	numero		
Perdite rilevate sulla rete	%		% rispetto al totale km reti
Sospensioni non programmate	numero		
Eventi sforanti la tempistica preventivata	numero		numero su totale eventi
appuntamenti regolarmente conclusi	%		% su totale appuntamenti

*per giorni si intende "giorni lavorativi", quindi sabati, domeniche e festivi esclusi