

## INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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

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