AIMAG

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - ATERSIR

			GRADO DI RISPETTO RAGGIUNTO NEL 2018			
INDICATORE	**TIPOLOGIA STANDARD**	**STANDARD** (giorni lavorativi o giorni solari o giorni feriali)	**DOMESTICO**	**NON DOMESTICO**	**ALTRI USI**	**USI INDUSTRIALI**
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 gl	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 gl	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 gl	100,00%	100,00%	100,00%	Nessun caso
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 gl	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 gl	100,00%	100,00%	100,00%	Nessun caso
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 gl	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	<= 30 gl (% minima prevista= 90%)	93,75%	100,00%	100,00%	Nessun caso
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	<= 30 gl (% minima prevista= 90%)	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gl	100,00%	100,00%	100,00%	Nessun caso
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 gl	100,00%	100,00%	100,00%	Nessun caso
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 gl	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 gf	100,00%	Nessun caso	100,00%	Nessun caso
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gl	100,00%	100,00%	100,00%	Nessun caso
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gl	99,87%	100,00%	100,00%	Nessun caso
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 gl	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gl	100,00%	100,00%	100,00%	Nessun caso
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 gl	97,70%	100,00%	100,00%	Nessun caso
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	<= 30 gl (% minima prevista= 90%)	100,00%	Nessun caso	100,00%	Nessun caso
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	100,00%	100,00%	100,00%	Nessun caso
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 gl (% minima prevista= 90%)	99,95%	100,00%	100,00%	Nessun caso
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore (% minima prevista= 95%)	Nessun caso	Nessun caso	Nessun caso	Nessun caso
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gl	100,00%	Nessun caso	100,00%	Nessun caso
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 gl	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD (giorni lavorativi o giorni solari o giorni feriali)	DOMESTICO	NON DOMESTICO	ALTRI USI	USI INDUSTRIALI
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 gl	100,00%	Nessun caso	Nessun caso	Nessun caso
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 gl	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gl	100,00%	100,00%	100,00%	Nessun caso
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gl	100,00%	100,00%	100,00%	Nessun caso
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore (% minima prevista= 90%)	95,68%	100,00%	97,47%	Nessun caso
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gs	99,98%	99,92%	99,96%	99,86%
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno consumi fino 100 mc	99,96%	100,00%	99,74%	100,00%
		3/anno consumi da 100 a 1000 mc	99,98%	100,00%	99,64%	100,00%
		4/anno consumi da 1001 a 3000 mc	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		6/anno consumi > 3000 mc	Nessun caso	100,00%	100,00%	100,00%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 gs	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 gl	100,00%	100,00%	100,00%	Nessun caso
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gl	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 gl (% minima prevista= 95%)	100,00%	Nessun caso	100,00%	60,00%
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 gl	60,00%	0,00%	100,00%	Nessun caso
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti (% minima prevista= 95%)	99,86%	99,86%	99,86%	99,86%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	91,45%	91,45%	91,45%	91,45%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS>90%	99,85%	99,85%	99,85%	99,85%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA<=240 secondi	131,28	131,28	131,28	131,28
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS>=80%	86,42%	86,42%	86,42%	86,42%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI<=120 secondi	98,38%	98,38%	98.38%	98,38%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 gl	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 gl	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tempo di comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 gl (% minima prevista = 90%)	100,00%	100,00%	100,00%	Nessun caso

In caso di mancato rispetto dello standard specifico previsto il cliente ha diritto, nella prima bolletta utile e comunque entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo ad Aimag, ad un indennizzo automatico pari a 30 € se la risposta è fornita entro il doppio dello standard previsto, 60 € se è fornita oltre il tempo doppio ma entro il tempo triplo, di 90 € se è fornita oltre il tempo triplo. Per lo standard fascia di puntualità per gli appuntamenti è previsto l'accredito dell'indennizzo base, indipendentemente dal ritardo. L'indennizzo è escluso quando all'utente è già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico.