

Descrizione	Indicatore	Traguardo	Resp.	Frequenza Monitoraggio	Valore rilevato	Annotazioni	ESITO	
							POS	NEG
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente < 10 giorni	100%	RSG	Annuale	100%	Dati aggiornati al 30.09.2023	X	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente < 10 giorni	100%	RSG	Annuale	100%	Dati aggiornati al 30.09.2023	X	
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente < 20 giorni	100%	RSG	Annuale	99%	Dati aggiornati al 30.09.2023		X
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente < 20 giorni	100%	RSG	Annuale	100%	Dati aggiornati al 30.09.2023	X	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale < 15 giorni	100%	RSG	Annuale	100%	Dati aggiornati al 30.09.2023	X	

Descrizione	Indicatore	Traguardo	Resp.	Frequenza Monitoraggio	Valore rilevato	Annotazioni	ESITO	
							POS	NEG
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale < 20 giorni	100%	RSG	Annuale	100%	Dati aggiornati al 30.09.2023	X	
Tempo di attivazione della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore < 5 giorni	100%	RSG	Annuale	100%	Dati aggiornati al 30.09.2023	X	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso < 2 giorni	100%	RSG	Annuale	100%	Dati aggiornati al 30.09.2023	X	
Tempo di disattivazione della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore < 7 giorni	100%	RSG	Annuale	100%	Dati aggiornati al 30.09.2023	X	

Descrizione	Indicatore	Traguardo	Resp.	Frequenza Monitoraggio	Valore rilevato	Annotazioni	ESITO	
							POS	NEG
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente < 20 giorni	100%	RSG	Annuale	100%	Dati aggiornati al 30.09.2023	X	
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore < 10 giorni	100%	RSG	Annuale	100%	Dati aggiornati al 30.09.2023 Vedi Report indicatori allegato	X	
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento < 3 ore	100%	RSG	Annuale	100%	Dati aggiornati al 30.09.2023	X	
Tempo per la risposta a reclami	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta < 30 giorni	100%	RSG	Annuale	100%	Dati aggiornati al 30.09.2023	X	
Tempo di rettifica di fatturazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica di fatturazione relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione < 60 giorni	100%	RSG	Annuale	100%	Dati aggiornati al 30.09.2023	X	

Descrizione	Indicatore	Traguardo	Resp.	Frequenza Monitoraggio	Valore rilevato	Annotazioni	ESITO	
							POS	NEG
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso < 10 giorni	100%	RSG	Annuale	100%	Dati aggiornati al 30.09.2023	X	

Data Aggiornamento: 30/09/2023