

	<i>DESCRIZIONE INDICATORE</i>		<i>Unità di misura</i>	<i>Standard definito nella Carta</i>
LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO E SERVIZI DI CONTROLLO	Livelli minimi di servizio (per utenze domestiche)	Dotazione pro capite (min)	litri/abitante/giorno	200
		Portata per unità abitativa (min)	Litri/secondo	0,1
		Carico idraulico	metri	20
		Pressione minima sulla copertura	metri	5
	Analisi sulla qualità dell'acqua distribuita			
AVVIO DEL RAPPORTO ACCESSIBILITA'	Tempo massimo di preventivazione allacciamento acquedotto – per allacciamento su reti già esistente o modifica sostituzione allacciamento uso civile fino a DN 25 mm		giorni	15
	Tempo massimo di preventivazione allacciamento acquedotto – per forniture in aree non servite o che richiedono lavori di potenziamento della rete			30
	Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica – per lavori semplici		giorni	15
	Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica – per complessi			30
	Tempo massimo per l'attivazione / riattivazione della fornitura idrica		giorni	7
	Tempo massimo per la disattivazione della fornitura		giorni	7
	Tempo massimo di preventivazione allacciamento fognatura		giorni	15
	Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza fognatura (domestica e assimilata)		giorni	15
	Tempo massimo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza fognatura (industriale)		giorni	30
ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	Periodo di apertura al pubblico degli sportelli			secondo la Carta
	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza			secondo la Carta
	Facilitazioni per utenti particolari			secondo la Carta
	Rispetto degli appuntamenti concordati		Ore	3
	Tempo di attesa agli sportelli		Minuti	5
	Tempo di attesa agli apparecchi telefonici		Minuti	5
	Risposta alle richieste scritte degli utenti		giorni	30
	Risposta ai reclami		giorni	30
Diritto di accesso ai documenti amministrativi		giorni	30	
GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	Rilevazione dei consumi: lettura contatori			ogni 6 mesi
	Fatturazione			ogni 6 mesi
	Tempo minimo tra ricezione bolletta e scadenza pagamento		Giorni calendario	15
	Comunicazione di rettifica fatturazione segnalate dall'utente		giorni	30
	Restituzione pagamento in eccesso dal momento di segnalazione errore fatturazione		giorni	60
	Morosità dalla data scadenza fattura		Giorni calendario	30
	Sospensione del servizio dal primo sollecito		giorni	40
	Ripristino servizio dal pagamento fattura		giorni	2
	Tempo di verifica del contatore di utenza: verifica interna		giorni	15
	Comunicazione sull'esito della verifica del contatore		giorni	30
	Ricostruzione consumi in caso di indeterminabilità di irregolarità contatore		giorni	90
	Verifica del livello di pressione		giorni	30
	Valutazione del grado di soddisfazione del cliente			secondo la carta
	Rimborsi forfettari per il mancato rispetto degli impegni		Giorni	20
CONTINUITA' DEL SERVIZIO	Continuità e servizio di emergenza			secondo la carta
	Reperibilità		ore	24 su 24
	Attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione servizio		ore	>12
	Preavviso interventi programmati		ore	48
	Durata delle sospensioni programmate		ore	12
	Pronto intervento su chiamata al n. verde		ore	24 su 24

	Pronto intervento in situazioni di pericolo con sopralluogo	ore	2
	Pronto intervento guasti contatore o apparecchi fuori terra	ore	24
	Pronto intervento per le tubazioni di diametro sino a 300 mm	ore	12
	Pronto intervento per le tubazioni di diametro superiore a 300 mm	ore	24
	Ripristino del servizio dopo un guasto	ore	4
	Interventi di pulizia, disinfezione e spurgo sulla rete idrica a seguito di esondazioni e rigurgiti	ore	4
	Crisi idrica da scarsità		Adeguate preavviso

Indicatori in grassetto: standard specifici per il cui mancato rispetto l'utente può richiedere rimborso