

DATI RELATIVI ALLA QUALITA' DEL SERVIZIO

SCHEDE					
SCHEDA n. 1 ASPETTO DEL SERVIZIO: Avvio del rapporto contrattuale					
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	NOTE	STANDARD RAGGIUNTI NEL 2013
Tempo di preventivazione	Tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'utente	Numero di giorni	7	Con o senza sopralluogo	
Tempo di esecuzione dell'allacciamento	Tempo massimo tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento, al netto di eventuali autorizzazioni	Numero di giorni	30	Senza lavori di adeguamento rete; al netto di lavori a cura e spese da parte dell'utente; salvo esigenze peculiari	
Tempo per l'attivazione della fornitura	Tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione della fornitura	Numero di giorni	7		
Tempo per l'attivazione o riattivazione della fornitura	Tempo massimo per la riapertura del contatore e l'attivazione o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro, al netto di eventuali autorizzazioni e/o certificazioni	Numero di giorni	7	Senza modifica della potenzialità del contatore	
Tempo per la cessazione della fornitura	Tempo massimo per la cessazione della fornitura	Numero di giorni	7		
Tempo di allaccio alla pubblica fognatura	Tempo massimo tra la richiesta dell'utente e l'allaccio alla fognatura	Numero di giorni	60		

SCHEDA n. 2 ASPETTO DEL SERVIZIO: Accessibilità al servizio				
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD RAGGIUNTI NEL 2013
Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	Giorni di apertura e relativo orario	Dal lunedì al venerdì dalle 8.45 alle 11.45	Generale	
Svolgimento delle pratiche per telefono e/o per corrispondenza	Giorni di apertura e relativo orario	Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.30	Generale	
Forme e modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	Numero dei punti, indicazione degli orari e dell'eventuale onere	Generale	
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	Appuntamenti concordati Assistenza diretta agli accessi all'ufficio da parte del personale	Generale	
Rispetto degli appuntamenti concordati	Scostamento massimo rispetto all'appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente	4 ore	Specifico	
Attesa agli sportelli	Tempo di attesa agli sportelli	Minuti di attesa agli sportelli (media)	Generale	
Risposta alle richieste scritte degli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	30 giorni	Specifico	
Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	30 giorni	Specifico	

SCHEDA n. 3 ASPETTO DEL SERVIZIO: Gestione del rapporto contrattuale con l'utente

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valore)	TIPOLOGIA	STANDARD RAGGIUNTI NEL 2013
Fatturazione	Fatturazioni annuali a calcolo su dati stimati	nessuna	Generale	
Fatturazione	Fatturazioni annuali	4	Generale	
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo per la rettifica della fatturazione dalla comunicazione dell'utente e di restituzione dei pagamenti in eccesso	30 giorni	Specifico	
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente	7 giorni	Specifico	
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente	2 giorni	Specifico	
Strumenti informativi	Temi di informazione e relativi strumenti utilizzati	Sito internet e documentazione cartacea reperibile presso l'Ufficio Utenza	Generale	

SCHEDA n. 4 ASPETTO DEL SERVIZIO: Continuità del servizio

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD (valori)	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD RAGGIUNTI NEL 2013
Interventi programmati	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	2 giorni	Generale	
Sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	24 ore	Specifico	
Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24h/24h Intervento entro 2 ore dalla segnalazione	Generale	
Ricerca programmata delle perdite	Chilometri sottoposti annualmente a controllo su totale chilometri rete	Numero di chilometri	Generale	