

## Riepilogo prestazioni erogate all'utenza

Rispetto degli standard di cui alla Carta del Servizio

INDICATORE	STANDARD Carta del Servizio	2017				2016 Secondo semestre			
		N° TOT PRESTAZ.	TEMPO MEDIO	FUORI STANDARD CAUSA GESTORE	% RISPETTO	N° TOT PRESTAZ.	TEMPO MEDIO	FUORI STANDARD	% RISPETTO
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO IDRICO SENZA SOPRALLUOGO	10 giorni	3	1	-	100%	1	1	-	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO FOGNARIO SENZA SOPRALLUOGO	10 giorni	1	3	-	100%	-	-	-	-
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO IDRICO CON SOPRALLUOGO	20 giorni	172	9	6	97%	80	9	5	94%
TEMPO MASSIMO DI PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO FOGNARIO CON SOPRALLUOGO	20 giorni	19	8	-	100%	23	7	-	100%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO IDRICO CHE COMPORTA L'ESECUZIONE DI LAVORO SEMPLICE	15 giorni	99	9	7	93%	-	-	-	-
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO IDRICO COMPLESSO	90% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	18	15	1	94%	61	12	6	95%
TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO FOGNARIO CHE COMPORTA L'ESECUZIONE DI LAVORO SEMPLICE	20 giorni	7	16	-	100%	6	8	-	100%
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIO FOGNARIO COMPLESSO	90% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	9	16	-	100%	8	23	2	88%
TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	5 giorni	224	2	2	99%	138	2	10	95%
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE, OVVERO DI SUBENTRO NELLA FORNITURA SENZA MODIFICHE ALLA PORTATA DEL MISURATORE	5 giorni	1113	2	13	99%	536	2	22	98%
TEMPO DI RIATTIVAZIONE, OVVERO DI SUBENTRO NELLA FORNITURA CON MODIFICHE ALLA PORTATA DEL MISURATORE	10 giorni	29	3	-	100%	9	5	1	89%
TEMPO MASSIMO DI RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN SEGUITO A DISATTIVAZIONE PER MOROSITÀ	2 giorni feriali	287	1	2	99%	158	0	7	97%
TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA	7 giorni	1056	3	13	99%	533	4	44	99%
TEMPO MASSIMO DI ESECUZIONE DELLA VOLTURA	5 giorni	1295	-	-	100%	648	0	0	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI SENZA SOPRALLUOGO	10 giorni	-	-	-	-	1	8	0	100%
TEMPO DI PREVENTIVAZIONE PER LAVORI CON SOPRALLUOGO	20 giorni	94	9	3	97%	34	7	2	94%
TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI SEMPLICI	10 giorni	342	2	2	99%	18	14	6	89%
TEMPO DI ESECUZIONE DI LAVORI COMPLESSI	90% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	10	13	0	100%	3	19	0	100%
FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI	3 ore	704	12 MIN	-	100%	nd	-	-	-
TEMPO MASSIMO PER L'APPUNTAMENTO CONCORDATO	90% delle singole prestazioni entro 7 giorni	704	4	44	94%	nd	-	-	-
PREAVVISO MINIMO PER LA DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO CONCORDATO	95% delle singole prestazioni > 24 ore	2	-	-	100%	nd	-	-	-
TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE	10 giorni	5	16	-	100%	2	2	0	100%

INDICATORE	STANDARD Carta del Servizio	2017				2016 Secondo semestre			
		N° TOT PRESTAZ.	TEMPO MEDIO	FUORI STANDARD CAUSA GESTORE	% RISPETTO	N° TOT PRESTAZ.	TEMPO MEDIO	FUORI STANDARD	% RISPETTO
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE EFFETTUATA IN LOCO	10 giorni	-	-	-	-	0	-	-	-
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL MISURATORE EFFETTUATA IN LABORATORIO	30 giorni	2	18	-	100%	0	-	-	-
TEMPO DI SOSTITUZIONE DEL MISURATORE MALFUNZIONANTE	10 giorni	5	4	-	100%	2	2	0	100%
TEMPO DI INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	10 giorni	2	6	-	100%	3	5	0	100%
TEMPO DI COMUNICAZIONE DELL'ESITO DELLA VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	10 giorni	2	-	-	100%	0	0	-	-
TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO	90% delle singole prestazioni < 3 ore	775	45 MIN	4	99%	305	47 MIN	10	97%
TEMPO PER LA RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI	30 giorni	64	20	2	97%	37	23	8	89%
TEMPO PER LA RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	30 giorni	166	2	-	100%	0	-	-	-
TEMPO PER LA RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE	95% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	63	18	5	92%	24	18	6	79%
TEMPO MASSIMO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	95% delle singole prestazioni ≤ 60 minuti	11.415	4 MIN	28	100%	ND	-	-	-
TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	Media sul totale delle prestazioni ≤ 20 minuti	11.415	4 MIN	619	95%	ND	-	-	-
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO TELEFONICO (AS)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi AS > 90%	Rispetto: 12 mesi su 12			90%	non applicabile			
TEMPO MEDIO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO (TMA)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi TMA ≤ 240 secondi	6980	66 sec	20	100%	non applicabile			
LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO (LS)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi LS ≥ 80%	Rispetto: 10 mesi su 12			83%	non applicabile			
TEMPO DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA DI PRONTO INTERVENTO (CPI)	90% delle singole prestazioni CPI ≤ 120 secondi	3972	38 sec	179	95%	non applicabile			

Data di aggiornamento: 31/05/2018

Data di pubblicazione: