

QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Di seguito, riportiamo il riepilogo dei livelli di qualità raggiunti e di rispetto degli standard definiti nella Carta dei Servizi relativi alle prestazioni richieste ed erogate nel 2018. Ove non diversamente indicato, il tempo è calcolato in giorni lavorativi. La percentuale di rispetto è indicata unicamente negli standard di tipo generale. Per maggior dettaglio, consultare il sito www.emiliambiente.it nella sezione "Qualità".

Indicatore	Standard	N° tot prestazioni	Tempo medio	Fuori standard (causa azienda)	% rispetto
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	11	2	-	n.a.
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	1	2	-	n.a.
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	195	7	-	n.a.
Tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	15	5	-	n.a.
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	125	9	8	n.a.
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% entro 30 giorni	34	14	3	91%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	1	17	-	n.a.
Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% entro 30 giorni	9	23	1	89%
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	212	3	7	n.a.
Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	1055	2	8	n.a.
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	6	3	-	n.a.
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	295	1	1	n.a.
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	1038	3	16	n.a.
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni	1420	0	-	n.a.
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	-	-	-
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	99	8	-	n.a.
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	121	3	5	n.a.
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% entro 30 giorni	11	14	-	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	592	11 min	-	n.a.
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% entro 7 giorni	518	3	19	96%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% almeno 24 ore	0	-	-	n.a.
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	6	11	1	n.a.
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	6	-	-	n.a.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	4	11	-	n.a.
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	3	1	-	n.a.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	3	-	-	n.a.
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90% in 10 mesi su 12	n.a.	n.a.	-	12/12
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 sec in 10 mesi su 12	8.924	n.a.	76 sec	12/12
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80% in 10 mesi su 12	n.a.	n.a.	-	10/12
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (solo in caso di pericolo)	90% entro < 3 ore	986	55 min	6	99%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% CPI ≤ 120 secondi	4.157	35 sec	-	n.a.
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	178.025	29	16	n.a.
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	Tutte	30	-	n.a.
Tempo per la risposta a reclami scritti	30 giorni	31	22	1	n.a.
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	68	3	1	n.a.
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% entro 30 giorni	29	19	1	97%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	0	-	-	n.a.
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% meno di 60 minuti	12.132	4 min	28	99,8%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Media ≤ 20 minuti	12.132	4 min	573	n.a.