

## RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO ALL'UTENZA

La tabella che segue riepiloga i livelli standard di Qualità previsti dalla Carta del Servizio e gli indennizzi previsti per ciascuno standard. Nelle colonne evidenziate, è riportata la prestazione media erogata da Emiliambiente S.p.A. ed il livello percentuale di rispetto degli standard riferito al periodo **1 luglio - 31 dicembre 2016**. Si sottolinea che a partire dal 1 gennaio 2017 è prevista l'erogazione di indennizzi incrementali in funzione del "ritardo" nell'esecuzione della prestazione. Per maggiori dettagli, è possibile consultare il sito web [www.emiliambiente.it](http://www.emiliambiente.it).

INDICATORE	STANDARD*	TIPO DI STANDARD	INDENNIZZO	TEMPO MEDIO*	% RISPETTO SUL TOTALE
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Specifico	30 €	1	100%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Specifico	30 €	0	-
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Specifico	30 €	8,4	94%
Tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	Specifico	30 €	6,8	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Specifico	30 €	18,5	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	30 giorni	Generale	90% delle singole prestazioni	10,5	95%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Specifico	30 €	3,6	100%
Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	30 giorni	Generale	90% delle singole prestazioni	18,9	100%
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Specifico	30 €	2,1	98%
Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Specifico	30 €	1,8	98%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Specifico	30 €	2,6	100%
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Specifico	30 €	0,4	99%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Specifico	30 €	2,6	99%
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni	Specifico	30 €	0	100%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Specifico	30 €	8	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Specifico	30 €	7,4	94%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Specifico	30 €	4,9	89%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	30 giorni	Generale	90% delle singole prestazioni	19	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	Specifico	30 €	Nd	Nd
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Generale	90% delle singole prestazioni	Nd	Nd
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Generale	95% delle singole prestazioni	Nd	Nd
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Specifico	30 €	1,5	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Specifico	30 €	-	-
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Specifico	30 €	-	-
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Specifico	30 €	1,5	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Specifico	30 €	6,33	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Specifico	30 €	0	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Specifico	90% delle singole prestazioni	47 MIN	97%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Specifico	30 €	26	100%
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc	Specifico	30 €	4 FATT/ANNO	100%
	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	Specifico	30 €	4 FATT/ANNO	100%
	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	Specifico	30 €	4 FATT/ANNO	100%
	6/anno se consumi > 3000 mc	Specifico	30 €	4 FATT/ANNO	0%
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	Specifico	30 €	PER TUTTE = 30 GG SOLARI	100%
Tempo per la risposta a reclami scritti	30 giorni	Specifico	30 €	23	79%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Specifico	30 €	0	-
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Generale	95% delle singole prestazioni	18	78%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Specifico	30 €	20	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Generale	95% delle singole prestazioni	Nd	Nd
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Generale	Media sul totale delle prestazioni	Nd	Nd

\* Ove non diversamente indicato, il tempo è espresso in giorni lavorativi.

DATA DI PUBBLICAZIONE: 15.09.2017