

**Tabella riassuntiva dei livelli specifici e generali di qualità contrattuale
del Servizio Idrico Integrato raggiunti nell'anno 2024**

Legenda: S (Specifico) G (Generale) GL (Giorni Lavorativi) GF (Giorni Feriali) GS (Giorni Solari) HH (Ore)

Indicatore	Articolo Delibera 655/2015	Descrizione	Tipologia	Standard	Unità di misura	Pratiche Conformi	Pratiche non Conformi	di cui pratiche non conformi causa Gestore	Soglia % ARERA	% CIIP di conformità
1	5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	S	10	GL	1565	1	1		100%
2	6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	S	10	GL	0	0	0		
3	5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	S	20	GL	216	35	1		100%
4	6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	S	20	GL	152	3	0		100%
5	8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	S	15	GL	1131	210	1		100%
6	6	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	S	20	GL	0	0	0		
7	8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	G	30	GL	139	49	1	90	99%
8	9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	G	30	GL	87	50	2	90	98%
9	10	Tempo di attivazione, della fornitura	S	5	GL	0	0	0		
10	11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	S	5	GL	1851	469	7		100%
11	11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	S	10	GL	0	0	0		
12	12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	S	2	GF	1246	3	3		100%
13	14	Tempo di disattivazione della fornitura	S	7	GL	2313	114	4		100%
14	17	Tempo di esecuzione della voltura	S	5	GL	6298	0	0		100%
15	19	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	S	10	GL	0	0	0		
16	19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	S	20	GL	300	28	1		100%
17	23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	S	10	GL	0	0	0		
18	23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	G	30	GL	201	67	3	90	99%
19	26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	S	3	HH	252	0	0		100%
20	24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	G	7	GL	340	1	1	90	100%
21	25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	G	24	HH	74	0	0	95	100%
22	28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	S	10	GL	8	13	0		100%
23	29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	S	10	GL	0	0	0		
24	29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	S	30	GL	21	0	0		100%
25	30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	S	10	GL	0	0	0		
26	31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	S	10	GL	0	0	0		
27	32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	S	10	GL	0	0	0		
28	33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	G	3	HH	293	3	3	90	99%
29	36	Tempo per l'emissione della fattura	S	45	GL	695809	395	395		100%
30	38	Periodicità di fatturazione	S			155522	4	4		
32	46	Tempo per la risposta a reclami	S	30	GL	1371	9	9		99%
33	47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	S	30	GL	12232	45	45		100%
34	48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	G	30	GL	536	19	17	95	97%
35	43	Tempo di rettifica di fatturazione	S	60	GL	64	4	4		94%
TOTALI						882021	1522	502		