

Avvio del rapporto contrattuale

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	NOTE	VALORE MAX	TIPOLOGIA DELLO STANDARD
Tempo di Preventivazione acquedotto - fognatura	È il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta documentata dell'utente e la data di spedizione da parte del gestore del preventivo	Senza sopralluogo	20 giorni	Specifico
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica.	È il tempo massimo tra la data di accettazione del preventivo compresa la ricevuta di pagamento e la completa esecuzione di tutti i lavori	Senza lavori di adeguamento della rete, al netto di lavori a cura e spese dell'utente e salvo esigenze particolari e autorizzazioni di terzi	20 giorni	Specifico
Tempo per l'attivazione e la riattivazione della fornitura	Attivazione con presentazione da parte dell'utente di tutti gli atti/documenti necessari alla stipula del contratto	È il tempo massimo intercorrente fra la data di sottoscrizione del contratto di fornitura, e l'attivazione della fornitura o la riapertura del contatore o la riattivazione della fornitura nei casi di subentro	6 giorni	Specifico
	Riattivazione della fornitura in caso di subentro		2 giorni	
Tempo per la cessazione della fornitura	È il tempo massimo a disposizione del gestore per disattivare la fornitura idrica, a decorrere dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, salvo particolari esigenze dello stesso.		5 giorni	Specifico
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla pubblica fognatura	Senza lavori di adeguamento della rete, al netto di lavori a cura e spese dell'utente e salvo esigenze particolari e autorizzazioni di terzi	Il tempo massimo tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e l'esecuzione dell'allaccio nel rispetto delle disposizioni previste dal Regolamento di fognatura	40 giorni	Specifico

Accessibilità al servizio

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	NOTE	VALORE MAX	VALORE MEDIO	TIPOLOGIA DELLO TANDARD
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli	Giorni di apertura e relativo orario generale	Vedi accessibilità al servizio – pag.14			Generale
Svolgimento di pratiche per via telefonica	Giorni di apertura e relativo orario generale				Generale
Tempo di attesa agli sportelli	Tempi di attesa agli sportelli			15 minuti	Generale
Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso generale				Generale
Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	Per tipologia			Generale
Rispetto degli appuntamenti concordati	Fascia oraria di disponibilità richiesta all'utente	Per tipologia di richiesta	2 ore		Specifico
Risposta alle richieste e reclami scritti dagli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	Senza sopralluogo Con sopralluogo	15 giorni 30 giorni		Specifico

Gestione rapporto contrattuale

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	NOTE	VALORE MAX	VALORE MIN	TIPOLOGIA DELLO TANDARD
Fatturazione	Numero di fatturazioni annuali	Distinto per tipologia		3	Generale
Rettifiche di fatturazione	Tempo massimo dalla comunicazione dell'utente alla rettifica della fatturazione		30 giorni		Specifico
Morosità	Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura	2 giorni per il riavvio della fornitura		30 + 30 giorni	Specifico
Verifica del contatore	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta dell'utente		15 giorni		Specifico
Verifica del livello di pressione	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta dell'utente		10 giorni		Specifico
Strumenti informativi	Tempi di informazione e relativi strumenti	Stampa Televisione Internet Call center Posta	giorni giorni ore ore giorni	giorni giorni ore ore giorni	Generale

Continuità del servizio

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE MAX	VALORE MIN	TIPOLOGIA DELLO TANDARD	INDICAZIONI QUALITATIVE
Servizio di emergenza	Tempo oltre il quale si attiva il servizio sostitutivo alla distribuzione	24 ore		Specifico	Servizio con autobotti
Preavviso per interventi programmati	Tempo minimo di preavviso alla sospensione della fornitura per l'esecuzione di interventi programmati		48 ore	Specifico	
Durata delle sospensioni programmate	Durata massima delle sospensioni programmate della fornitura	24 ore		Specifico	
Pronto intervento	Tempi massimi di intervento a seconda dei livelli del guasto	Liv 1/ 2 ore Liv.2 / 2 giorni Liv.3 / 5 giorni Liv.4 / 10 giorni		Specifico	Servizio 24 ore su 24 ore
Crisi idrica di scarsità	Provvedimenti che il gestore si riserva di intraprendere in situazioni di scarsità idrica			Qualitativo	1.invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali; 2.utilizzo di risorse destinate ad altri usi; 3.limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete; 4.turnazione delle utenze.

CLASSIFICAZIONE DEI GUASTI

GUASTI FUGHE D'ACQUA	DISSERVIZI E VARIE	LIVELLO URGENZA
<p>All'interno del fabbricato con discreta fuoriuscita</p> <p>In prossimità delle pareti esterne e quando vi è la presenza di interrati e/o seminterrati</p> <p>In strada con rilevante fuoriuscita in qualsiasi stagione</p> <p>In strada con possibilità di gelate anche con poca fuoriuscita</p> <p>In prossimità di edifici pubblici</p> <p>Dove esistono apparecchiature elettriche</p> <p>Allagamento di acque di fogna</p>	<p>Manca l'erogazione del servizio acqua a qualsiasi cliente</p> <p>Servizio discontinuo ad attività produttiva e pubbliche</p> <p>Chiusura e riapertura presa a servizio di allacciamento di utenza</p> <p>Misuratore acqua bloccato</p> <p>Impianti danneggiati da incidenti, frane o calamità aturali</p> <p>Contatore rotto per gelo</p> <p>Acqua con potabilità sospetta</p> <p>Avvallamenti del terreno improvvisi in corrispondenza di opere gestite dal Gestore</p> <p>Occlusione scarico di allacciamento fogna</p> <p>Acque reflue in ambienti a destinazione d'uso umano</p> <p>Riscontrata grave difformità dell'impianto interno</p>	1
<p>Fuga da allacciamento in piccola quantità</p> <p>Fuga discreta da reti in campagna o cortili interni</p> <p>Fuga in strada con incanalamento dell'acqua in fogna o canaletta</p>	<p>Controllo tempi di esecuzione e qualità dei ripristini</p> <p>stradali</p> <p>Verifica avvallamento stradale</p> <p>Rubinetti contatori rotti o bloccati</p> <p>Controllo o verifica di danni agli impianti gestiti</p> <p>Riscontrata lieve difformità dell'impianto interno</p> <p>Piccoli cedimenti del manto stradale</p>	2

GUASTI FUGHE D'ACQUA	DISSERVIZI E VARIE	LIVELLO URGENZA
<p>Piccola fuga al misuratore posto all'esterno in pozzetto</p> <p>Fuga acqua in campagna o in luogo tale da non destare pericolo con piccole fughe che non pregiudicano il servizio sia alle reti che agli allacciamenti</p> <p>Piccole fughe su pezzi speciali tipo sfiati o valvolame</p>	<p>Sistemazione chiusino o pozzetto</p> <p>Ubicazione condotte e/o presa</p> <p>Contatore sporco</p> <p>Demolizione o sezionamento impianto</p>	3
	<p>Spurgo tubazione</p> <p>Verifica potenzialità impianto</p> <p>Controllo funzionalità del misuratore</p> <p>Difformità non sostanziali dell'impianto interno</p> <p>Richiesta modifiche di reti ed allacciamenti fatti da terzi</p>	4