

| TIPO LIVELLO | | INDENNIZZO AUTOMATICO | STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | GRADO DI RISPETTO ANNO 2020 |
|--|------------|--------------------------|--|--------------------------------|
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo | | L.S. 30 euro | 10 giorni | 100,00% |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | | L.S. 30 euro | 20 giorni | 99,32% |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo | | L.S. 30 euro | 20 giorni | 100,00% |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | | L.S. 30 euro | 15 giorni | 99,47% |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | | L.S. 30 euro | 20 giorni | 100,00% |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso | ≤30 giorni | L.G. Non previsto | 90% | 100,00% |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso | ≤30 giorni | L.G. Non previsto | 90% | 100,00% |
| Tempo di attivazione, della fornitura | | L.S. 30 euro | 5 giorni | 93,99% |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | | L.S. 30 euro | 5 giorni | 95,23% |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore | | L.S. 30 euro | 5 giorni | 100,00% |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | | L.S. 30 euro | 2 giorni solari | 0,00% |
| Tempo di disattivazione della fornitura | | L.S. 30 euro | 7 giorni | 96,08% |
| Tempo di esecuzione della voltura | | L.S. 30 euro | 5 giorni | 99,52% |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | | L.S. 30 euro | 20 giorni | 100,00% |
| Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo | | L.S. 30 euro | 10 giorni | 100,00% |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | | L.S. 30 euro | 10 giorni | 99,46% |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi | ≤30 giorni | L.G. Non previsto | 90% | 98,04% |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti | | L.S. 30 euro | 3 ore | 100,00% |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | | L.G. Non previsto | 24 ore | 0,00% |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato | ≤7 giorni | L.G. Non previsto | 90% | 94,38% |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore | | L.S. 30 euro | 10 giorni | 0,00% |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco | | L.S. 30 euro | 10 giorni | 0,00% |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio | | L.S. 30 euro | 30 giorni | 0,00% |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | | L.S. 30 euro | 10 giorni | 0,00% |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | | L.S. 30 euro | 10 giorni | 0,00% |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | ≤3 ore | L.G. Non previsto | 90% | 100,00% |
| Tempo per l'emissione della fattura | | L.S. 30 euro | 45 giorni solari | 99,96% |
| Periodicità di fatturazione | | L.S. 30 euro | 2/anno se consumi ≤ 100 mc | 99,66% |
| | | L.S. 30 euro | 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc | 96,95% |
| | | L.S. 30 euro | 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc | 87,69% |
| | | L.S. 30 euro | 6/anno se consumi >3000 mc | 83,58% |
| Termine per il pagamento della bolletta | | L.S. 30 euro | 20 giorni solari | 100,00% |
| Tempo per la risposta a reclami | | L.S. 30 euro | 30 giorni | 97,01% |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | | L.S. 30 euro | 30 giorni | 99,56% |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | ≤30 giorni | L.G. Non previsto | 95% | 54,97% |
| Tempo di rettifica di fatturazione | | L.S. 30 euro | 60 giorni | 86,54% |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli | 60 minuti | L.G. Non previsto | 95% | 99,78% |
| Tempo medio di attesa agli sportelli | | L.G. Non previsto | 20 minuti | 5 minuti |
| Accessibilità al servizio telefonico (AS) | | L.G. Non previsto | almeno in 10 su 12 mesi | 11/12 mesi |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) ≤240 secondi | | L.G. Non previsto | almeno in 10 su 12 mesi | 11/12 mesi |
| Livello del servizio telefonico (LS) 80% telefonate risposte | | L.G. Non previsto | almeno in 10 su 12 mesi | 11/12 mesi |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) <120 secondi | | L.G. Non previsto | 90% | 91,46% |