

Standard di servizio generali e specifici

Macro Indicatore	Indicatore	Standard indicatore
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente
MC1	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore ⁵⁹
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore ⁵⁹
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore ⁵
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore ⁵
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore
MC1	Tempo di attivazione della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore
MC1	Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa
MC1	Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa
MC1	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	-
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta
MC2	Tempo per la risposta a reclami	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta
MC2	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta
MC2	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto
MC2	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione

Standard 2022 di Consac gestioni idriche spa

Macro Indicatore	Indicatore	Tipologia indicatore	Standard servizio	Prestazioni eseguite	Prestazioni eseguite entro lo std	Prestazioni eseguite oltre lo std	di cui casi di forza maggiore	di cui casi imputabili all'utente finale o a terzi	di cui casi imputabili al gestore	Tempo/valore medio effettivo
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	5	1	4	-	4	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	1	1	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	giorni ≤ 30	1.039	681	358	-	350	8	-
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	giorni ≤ 30	252	158	94	-	91	3	-
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	giorni ≤ 30	147	67	80	-	80	-	-
MC1	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	1.318	1.284	34	-	34	-	-
MC1	Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	495	236	259	-	256	3	-
MC1	Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	301	301	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	858	543	315	-	231	84	-
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	2.657	2.584	73	-	72	1	-
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	3.167	3.167	-	-	-	-	-
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	-	-	-	-	-	-	-
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	3.167	3.167	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	97	97	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	97	97	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in laboratorio	Specifico	30 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	34	34	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	25.826	25.826	-	-	-	-	-
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	303.169	303.169	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	31 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	963	706	257	-	168	89	-
MC2	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	-	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	917	-	917	-	-	917	-
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	2.545	2.484	61	-	-	61	-
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	2.545	2.500	45	-	-	-	7
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	29.457	27.028	2.429	-	-	-	91,75%
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	29.457	26.046	3.411	-	-	-	88,42%
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ secondi 240	29.457	28.857	600	-	-	-	97,83
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	25.826	24.472	1.354	-	-	1.354	0

Valore macro - indicatore M1 2022 = 98,34%
 Valore macro - indicatore M2 2022 = 96,83%