

## LIVELLI DI QUALITA' - anno di riferimento 2014

| LIVELLI DI QUALITA'<br>Servizio acquedotto  | LIVELLO max/min<br>GARANTITO<br>da Carta del Servizio | Dati rilevati   | % di raggiungimento |                 | Note  |
|---|---|---|---------------------|-----------------|---|
|   |   |   | Obbiettivo          | Consuntivo      |   |
| % di prestazioni di pronto intervento entro il tempo massimo  | 2 ore   | n. interventi eseguiti entro 2 ore dalla prima segnalazione                             | 100%                | 89%             |   |
|   |   | tot. Interventi segnalati   |                     |                 |   |
| % di prestazioni di riparazione guasti di tubazioni dalla segnalazione  | 24 ore  | n. ripristini erogazione entro 24 ore   | 100%                | 87,45%          |   |
|   |   | tot. Ripristini erogazione  |                     |                 |   |
| % di prestazioni di preventivazione per utenze nuove (non allacciate alla rete) entro il tempo massimo.   | 30 gg solari  | n. preventivi comunicati all'utente entro 30 gg dalla richiesta                         | 100%                | 99,65%          |   |
|   |   | tot. Preventivi comunicati  |                     |                 |   |
| % di prestazioni eseguite entro il tempo di esecuzione lavori massimo per utenze nuove non allacciate con punto di consegna sulla rete esistente. | 40 gg solari  | n. allacciamenti fornitura idrica effettuati entro 40 gg                                | 100%                | 99,78%          |   |
|   |   | tot. Allacciamenti fornitura idrica   |                     |                 |   |
| <b>Servizio fognatura</b>   | <b>LIVELLO GARANTITO</b>                              |   |                     |                 |   |
| % di prestazioni di allacciamento alla fognatura entro il tempo massimo dal pagamento   | 60 gg solari  | n. allacciamenti alla fognatura effettuati entro 60 gg                                  | 100%                | non applicabile | L'attività di allaccio alla rete fognaria non è gestita da SII SPA ma viene eseguita direttamente dall'utente                       |
|   |   | tot. Allacciamenti fognatura  |                     |                 |   |
| <b>Qualità commerciale trasversale</b>  | <b>LIVELLO GARANTITO</b>                              |   |                     |                 |   |
| Tempo medio di attesa agli sportelli  | 15 minuti   | Tempo medio stimato   | 100%                | 100%            |   |
| % di risposte alle richieste di informazione scritta entro il tempo massimo   | 30 gg solari  | n. risposte alle richieste scritte effettuate entro 30 gg                               | 100%                | 92,85%          |   |
|   |   | tot. Richieste scritte  |                     |                 |   |
| Numero di rettifiche di fatturazione rispetto ai documenti emessi in un anno  |   | n. rettifiche di fatturazione effettuate  | 0%                  | 0,27%           |   |
|   |   | tot. fatture emesse nell'anno   |                     |                 |   |
| % di prestazioni di verifica del contatore (in laboratorio autorizzato) entro il tempo massimo  | 60 gg solari  | n. di prestazioni di verifica effettuate entro 60 gg dalla richiesta                    | 100%                | 0%              | La verifica è effettuata da un laboratorio terzo autorizzato che non riesce a rispettare i tempi previsti dalla Carta del Servizio. |
|   |   | tot. Richieste di verifica  |                     |                 |   |
| % di prestazioni di risposta ai reclami scritti entro il tempo massimo  | 30 gg solari  | n. di prestazioni di risposta ai reclami scritti effettuate entro 30 gg dalla richiesta | 100%                | 89%             |   |
|   |   | tot. Reclami scritti  |                     |                 |   |