

## LIVELLI DI QUALITA' - anno di riferimento 2015

LIVELLI DI QUALITA' Servizio acquedotto	LIVELLO max/min GARANTITO 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%	80%	
		tot. Interventi segnalati			
% di prestazioni di riparazione guasti di tubazioni dalla segnalazione	24 ore	n. ripristini erogazione entro 24 ore	100%	93,86%	
		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%	98,52%	
		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%	96,92%	
		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%	88,98%	
		tot. Richieste scritte			
Numero di rettifiche di fatturazione rispetto ai documenti emessi in un anno		n. rettifiche di fatturazione effettuate	0%		
		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%	94%	
		tot. Reclami scritti			