

STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE TOTALE ANNO 2018



INDICATORE	Tipo	Unità di misura	Standard obiettivo	Tempo medio effettivo	
1	Tempo medio di attesa allo sportello (*)	Generale	minuti	≤ 15	1,23
2	Tempo massimo di attesa allo sportello (*)	Generale	minuti	≤ 30	1,23
3	Accessibilità al servizio "Sportello on line" (*)	Generale	-	≥ 98% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
4	Tempo massimo per appuntamento servizio "Punto acqua"	Generale	giorni lavorativi	7	3,27
5	Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "Punto acqua"	Generale	ore	24	55,00
6	Fascia di puntualità per appuntamento servizio "Punto acqua"	Specifico	ore	3	0,22
7	Accessibilità al Servizio Telefonico (*)	Generale	-	≥ 90% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
8	Tempo medio di attesa per il Servizio Telefonico (*)	Generale	secondi	≤ 240 Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	99,43
9	Livello del Servizio Telefonico (*)	Generale	-	≥ 80% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Standard rispettato in 12 mesi su 12
10	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (*)	Generale	secondi	≤ 120 Rispetto in almeno il 90% delle singole prestazioni	40,76
11	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	ore	3	1,18
12	Periodicità minima di fatturazione	Specifico	-	2/anno se consumi ≤ 100 mc 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc 6 anno se consumi > 3000 mc	Standard rispettato al 99,98 %
13	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	giorni solari	45	31,96
14	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico senza indennizzo	giorni solari	almeno 20	45,12
15	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	giorni lavorativi	30	10,61
16	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	giorni lavorativi	60	41,22
17	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
18	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
19	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	5,68
20	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	6,31
21	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	15	7,79
22	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	20	Nessuna prestazione
23	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	≤ 30	12,04
24	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	≤ 30	11,74

INDICATORE		Tipo	Unità di misura	Standard obiettivo	Tempo medio effettivo
25	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	7	3,03
26	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	"7	3,89
27	Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo	36,07
28	Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo	51,22
29	Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi indicati a preventivo	32,71
30	Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi indicati a preventivo	47,00
31	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	0,95
32	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	0,16
33	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
34	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	giorni lavorativi	5	3,05
35	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	7	4,38
36	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	Generale	giorni solari	10	110,48
37	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	giorni feriali	2	0,43
38	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	Nessuna prestazione
39	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	6,33
40	Tempo di esecuzione - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione
41	Tempo di esecuzione lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	30	14,63
42	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	giorni lavorativi	7	4,07
43	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	ore	24	78,06
44	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Specifico	ore	3	0,16
45	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	4,39
46	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	giorni lavorativi	10	3,59
47	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	giorni lavorativi	30	6,10
48	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	giorni lavorativi	10	3,49
49	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	giorni lavorativi	10	3,72
50	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	giorni lavorativi	10	3,94
51	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	ore	48	78,90
52	Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	ore	48	7,89

INDICATORE		Tipo	Unità di misura	Standard obiettivo	Tempo medio effettivo
53	Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	ore	24	3,24
54	Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale	ore	8	3,24
55	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	giorni lavorativi	20	3,64
56	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	giorni lavorativi	20	8,64
57	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
58	Tempo per l'inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
59	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	giorni lavorativi	10	Nessuna prestazione

* Prestazioni non differenziate per i diversi Ato gestiti dal Gruppo Cap.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il gestore corrisponde al cliente, secondo le modalità indicate nella Carta del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano disponibile sul sito internet www.gruppocap.it, un indennizzo automatico base pari a 30 € e crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione rispetto allo standard obiettivo.