

***Livelli di servizio richiamati nella Carta dei Servizi
di consac gestioni idriche spa***

Livelli di servizio.

Di seguito, per gli indicatori di qualità richiamati nella Carta dei Servizi di consac gestioni idriche spa, è riportato il livello minimo per essi previsti nonché il valore assunto in riferimento all'anno 2013.

SERVIZIO DI APPROVVIGIONAMENTO, ADDUZIONE ED EROGAZIONE

Indicatore	Livelli minimi di servizio	Valore medio 2013	Precisazioni calcolo indicatore
Dotazione pro-capite giornaliera alla consegna utenza domestica	150 litri/abitante/giorno	200 litri/abitante/giorno	Valori dedotti da analisi compiute direttamente dal gestore
Portata minima erogata al punto di consegna per unità abitativa utenza domestica	0,10 litri/secondo	0,40 litri/secondo	
Carico idraulico massimo utenza domestica	70 metri	100 metri	
Carico idraulico minimo utenza domestica	5 metri	5 metri	
Portata minima erogata al punto di consegna per unità abitativa utenza non domestica	0,10 litri/secondo	0,40 litri/secondo	
Carico idraulico massimo utenza non domestica	70 metri	100 metri	
Carico idraulico minimo utenza non domestica	5 metri	5 metri	

STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Indicatore	Standard di servizio	Valore medio 2013	Calcolo indicatore
Tempistiche preventivazione e fattibilità tecnica	18 giorni dal ricevimento dell'istanza	18 giorni dal ricevimento dell'istanza	Parametri monitorati dai sistemi informatici attualmente in uso
Tempistiche allacciamento nuova utenza idrica	10 giorni dalla comunicazione di avvenuta realizzazione della presa di derivazione e realizzazione nicchia	10 giorni dalla comunicazione di avvenuta realizzazione della presa di derivazione e realizzazione nicchia	
Tempistiche disattivazione utenza	20 giorni dal ricevimento della disdetta	12 giorni dal ricevimento della disdetta	

STANDARD DI ACCESSO AL SERVIZIO: ATTESA AGLI SPORTELLI

Indicatore	Standard di servizio	Descrizione sistema	Valore medio 2013	Calcolo indicatore
Tempi medi di attesa agli sportelli	minuti 15	a/b/c/d/e/f con a: schema arrivo utenti* b: erogazione servizio** c: chiamata degli utenti*** d: capacità struttura**** e: canali servizio***** f: stadi servizio*****	Ufficio contratti / utenze: 50min/15min/FIFO/10/1/1 Ufficio recupero crediti: 60min/10min/FIFO/5/1/1 o 2 Ufficio reclami: 60/15min/FIFO/5/1/1 Centro elaborazione dati (per ristampa fattura, modifica indirizzo di recapito, RID, informazioni generali): 60min/2min/FIFO/5/3/1	Parametro stimato a seguito di analisi campionarie effettuate direttamente dal gestore

N.B. Considerati, per i calcoli, i soli giorni in cui sono stati effettivamente erogati servizi ad utenti giunti agli sportelli.

* tempo intercorrente fra due arrivi consecutivi; non rilevati casi di arrivi simultanei;

** tempo erogazione servizio; non rilevati casi in cui l'erogazione è influenzata dallo stato del sistema;

*** rispetto dell'ordine temporale di arrivo dell'utente nella struttura (FIFO) o non (LIFO);

**** numero di utenti che ogni singolo ufficio può ospitare in fila;

***** numero canali di erogazione servizi per ciascun ufficio;

***** numero fasi / momenti di cui si compone l'erogazione del servizio.

STANDARD DI ACCESSO AL SERVIZIO: ALTRI INDICATORI

Indicatore	Standard di servizio	Valore medio 2013	Calcolo indicatore
Risposte alle richieste d'informazioni del Cliente	giorni 20 dalla data di ricezione al protocollo	giorni 18 dalla data di ricezione al protocollo	Parametri monitorati dai sistemi informatici attualmente in uso
Risposta ai reclami	giorni 20 dalla data di ricezione al protocollo ove non necessitano sopralluoghi esterni / giorni 40 dalla data di ricezione al protocollo ove necessitano sopralluoghi esterni	giorni 16 dalla data di ricezione al protocollo ove non necessitano sopralluoghi esterni / giorni 22 dalla data di ricezione al protocollo ove necessitano sopralluoghi esterni	

STANDARD DI GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Indicatore	Livelli minimi di servizio	Valore medio 2013	Calcolo indicatore
Tempi per la rettifica della fatturazione	giorni 20 nel caso di riscontro in ufficio / giorni 40 nel caso di effettuazione di sopralluogo esterno	giorni 16 nel caso di riscontro in ufficio / giorni 22 nel caso di effettuazione di sopralluogo esterno	Parametri monitorati dai sistemi informatici attualmente in uso congiuntamente ad analisi campionarie effettuate direttamente dal gestore
Pagamenti eccessivi	Il credito viene detratto sulla bolletta successiva, salvo il caso in cui il cliente ne richieda la restituzione. Il termine per quest'ultimo caso è di giorni 40 dalla ricezione della richiesta	Il credito viene detratto sulla bolletta successiva, salvo il caso in cui il cliente ne richieda la restituzione. Il termine per quest'ultimo caso è di giorni 18 dalla ricezione della richiesta	

Preavviso di chiusura per morosità	La chiusura dello sbocco è effettuata nei giorni feriali con esclusione del sabato, non prima di 30 giorni dall'invio del preavviso di chiusura	La chiusura dello sbocco è effettuata nei giorni feriali con esclusione del sabato, non prima di 55 giorni dall'invio del preavviso di chiusura	Parametri monitorati dai sistemi informatici attualmente in uso congiuntamente ad analisi campionarie effettuate direttamente dal gestore
Ripristino della fornitura chiusa per morosità	Dimostrato il pagamento della sorta capitale, interessi e spese il Cliente ottiene il riallacciamento in 2 giorni lavorativi, escluso dal conteggio quello in cui è ricevuta dal protocollo la documentazione probante.	Dimostrato il pagamento della sorta capitale, interessi e spese il Cliente ottiene il riallacciamento in 1 giorno lavorativo, escluso dal conteggio quello in cui è ricevuta dal protocollo la documentazione probante.	
Verifica contatore	La verifica a domicilio viene effettuata in giorni 30	La verifica a domicilio viene effettuata in giorni 15	
Verifica livello pressione	La verifica è effettuata entro 30 giorni dalla richiesta	La verifica è effettuata entro 24 giorni dalla richiesta	

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Indicatore	Livelli minimi di servizio	Valore medio 2013	Calcolo indicatore
Tempi di preavviso e durata degli interventi di manutenzione programmati	Il Gestore s'impegna a dare preventiva informazione alla Clientela, con anticipo di almeno due giorni, delle interruzioni del servizio connesse ad interventi di manutenzione programmata.	Il Gestore dà preventiva informazione alla Clientela, con anticipo di almeno quattro giorni, delle interruzioni del servizio	Parametro desunto dall'analisi dei flussi di lavoro aziendali

<p>Pronto intervento</p>	<p>Il Gestore effettua la prima valutazione di criticità e fissa le priorità d'intervento. I tempi di primo intervento sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • livello di urgenza 1 ore 4 • livello di urgenza 2 giorni 2 • livello di urgenza 3 giorni 5 • livello di urgenza 4 da programmare con il Cliente 	<p>Le tempistiche di intervento, strutturate sulla base di diversi livelli di urgenza, sono rispettate</p>	
<p>Ricerca perdite</p>	<p>Almeno 2 volte all'anno e nei periodi ritenuti più opportuni il Gestore organizza ricerche a carattere straordinario di perdite di risorsa</p>	<p>L'attività di ricerca perdite, volta all'individuazione di gravi rotture sulla rete o di tratti della stessa obsoleti, è svolta tutti i giorni lavorativi da unità opportunamente individuate e dedite esclusivamente all'esecuzione di tali mansioni. Dal 2012 il numero di addetti a tale mansione è stato incrementato.</p>	<p>Parametro desunto dall'analisi dei flussi di lavoro aziendali</p>