

***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 al quinto bimestre 2016.

SERVIZIO DI APPROVVIGIONAMENTO, ADDUZIONE ED EROGAZIONE

| Indicatore | Livelli minimi di servizio | Valore medio set / ott 2016 | 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 set / ott 2016 | Calcolo indicatore |
|---|--|--|---|
| Tempistiche preventivazione e fattibilità tecnica utenza idrica | 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 | 20 giorni dal ricevimento della disdetta | |

STANDARD DI ACCESSO AL SERVIZIO: ATTESA AGLI SPORTELLI

| Indicatore | Standard di servizio | Descrizione sistema | Valore medio set / ott 2016 | 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: 5min/10min/FIFO/10/1/1 Ufficio recupero crediti: 5min/5min/FIFO/5/1/1 o 2 Ufficio reclami: 5/8min/FIFO/5/1/1 Centro elaborazione dati (per ristampa fattura, modifica indirizzo di recapito, RID, informazioni generali): 5min/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 set / ott 2016 | Calcolo indicatore |
|--|--|--|---|
| Risposte alle richieste d'informazioni del Cliente | giorni 20 dalla data di ricezione al protocollo | giorni 20 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 20 dalla data di ricezione al protocollo ove non necessitano sopralluoghi esterni / giorni 40 dalla data di ricezione al protocollo ove necessitano sopralluoghi esterni | |

STANDARD DI GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

| Indicatore | Livelli minimi di servizio | Valore medio set / ott 2016 | 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 20 nel caso di riscontro in ufficio / giorni 40 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 20 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 60 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 30 | |
| Verifica livello pressione | La verifica è effettuata entro 30 giorni dalla richiesta | La verifica è effettuata entro 30 giorni dalla richiesta | |

CONTINUITA' DEL SERVIZIO

| Indicatore | Livelli minimi di servizio | Valore medio set / ott 2016 | 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.</p> | <p>Parametro desunto dall'analisi dei flussi di lavoro aziendali</p> |