

***Livelli di servizio 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 primo bimestre 2017.

**STANDARD RELATIVI ALL'AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

| <b>Indicatore</b>   | <b>Standard di servizio</b>  | <b>Valore medio gen / feb 2017</b>   | <b>Calcolo indicatore</b>                                       |
|---|--|--|---|
| 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 gen / feb 2017   | Calcolo indicatore   |
|-------------------------------------|----------------------|--|---|--|
| Tempi medi di attesa agli sportelli | minuti 15            | a/b/c/d/e/f con<br>a: schema arrivo utenti*<br>b: erogazione servizio**<br>c: chiamata degli utenti***<br>d: capacità struttura****<br>e: canali servizio*****<br>f: stadi servizio***** | Ufficio contratti / utenze:<br>15min/10min/FIFO/10/1/1<br><br>Ufficio recupero crediti:<br>20min/5min/FIFO/5/1/1 o 2<br><br>Ufficio reclami:<br>20/10min/FIFO/5/1/1<br><br>Centro elaborazione dati (per ristampa fattura, modifica indirizzo di recapito, RID, informazioni generali):<br>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 /<br>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 /<br>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   |   |
| 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 lavorativi, 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

| <b>Indicatore</b>  | <b>Livelli minimi di servizio</b>   | <b>Valore medio set / ott 2016</b>   | <b>Calcolo indicatore</b>                                     |
|--|---|--|---|
| 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 |   |
| Pronto intervento  | Il Gestore effettua la prima valutazione di criticità e fissa le priorità d'intervento. I tempi di primo intervento sono i seguenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• livello di urgenza 1 ore 4</li> <li>• livello di urgenza 2 giorni 2</li> <li>• livello di urgenza 3 giorni 5</li> <li>• livello di urgenza 4 da programmare con il Cliente</li> </ul> | Le tempistiche di intervento, strutturate sulla base di diversi livelli di urgenza, sono rispettate                          | Parametro desunto dall'analisi dei flussi di lavoro aziendali |

|                        |   |   |  |
|------------------------|---|---|--|
| <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> |
|------------------------|---|---|--|