

Indicatore	Standard previsti (I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Tipo Standard	Tempo medio rilevato da Acque Bresciane S.r.l. (su tutte le prestazioni eseguite)	Percentuale delle prestazioni entro standard di riferimento
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Specifico	N.R.	N.R.
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Specifico	N.R.	N.R.
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Specifico	10,35	92%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	Specifico	15,53	79%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Specifico	7,45	92%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Specifico	10,68	90%
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Specifico	2,61	94%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Specifico	3,22	97%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Specifico	N.R.	N.R.
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Specifico	0,89	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Specifico	2,20	98%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Specifico	1,20	99%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Specifico	N.R.	N.R.
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Specifico	10,98	92%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Specifico	9,27	62%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	Specifico	1,64	99%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Specifico	22,88	78%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Specifico	0,47	98%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Specifico	N.R.	N.R.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Specifico	2,67	83%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Specifico	6	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Specifico	17,33	33%

Indicatore	Standard previsti (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Tipo Standard	Tempo medio rilevato da Acque Bresciane S.r.l. (su tutte le prestazioni eseguite)	Percentuale delle prestazioni entro standard di riferimento
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Specifico	18,63	100%
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100mc	Specifico	Numero Utenze fatturate 102.650	100%
Periodicità di fatturazione	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	Specifico	Numero Utenze fatturate 120.979	100%
Periodicità di fatturazione	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	Specifico	Numero Utenze fatturate 1.897	98%
Periodicità di fatturazione	6/anno se consumi > 3000 mc	Specifico	Numero Utenze fatturate 761	98%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Specifico	31,09	100%
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Specifico	51	46%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Specifico	64,12	59%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Specifico	N.R.	N.R.
Tempo per l'inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 giorni	Specifico	N.R.	N.R.
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni per almeno il 90% delle singole prestazioni	Generale	9,90	94%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni per almeno il 90% delle singole prestazioni	Generale	17,34	82%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni per almeno il 90% delle singole prestazioni	Generale	11,21	96%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni per almeno il 90% delle singole prestazioni	Generale	3,28	95%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore per almeno il 95% delle singole prestazioni	Generale	N.R.	N.R.
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore per almeno il 90% delle singole prestazioni	Generale	2,92	86%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni per almeno il 95% delle singole prestazioni	Generale	22,74	74%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti per almeno il 95% delle singole prestazioni	Generale	-	99%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Generale	7,54	88%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90% rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Generale	-	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Generale	-	100%
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80% rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Generale	-	87%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi per almeno il 90% delle singole prestazioni	Generale	-	90%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 giorni per almeno il 90% delle singole prestazioni	Generale	4,85	97%

**E' previsto un indennizzo automatico di 30,00 € nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione delle prestazioni relative ai livelli specifici di qualità Contrattuale. Tale indennizzo è raddoppiato o triplicato se la prestazione è stata fornita in un tempo doppio ma inferiore al triplo oppure triplo dello standard previsto.**