

**Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici  
(delibera AEEGSI n. 655/2015/R/idr)**

**Periodo di riferimento: 01/01/2025 - 31/12/2025**

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo o base di calcolo (*)	Grado di rispetto dello Standard	
Tempo di prevenzione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 Giorni Lavorativi	30 Euro	prestazione non erogata	
Tempo di prevenzione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 Giorni Lavorativi	30 Euro	prestazione non erogata	
Tempo di prevenzione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 Giorni Lavorativi	30 Euro	98,51%	
Tempo di prevenzione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 Giorni Lavorativi	30 Euro	97,87%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 Giorni Lavorativi	30 Euro	prestazione non erogata	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 Giorni Lavorativi	30 Euro	prestazione non erogata	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 Giorni Lavorativi	90% delle singole prestazioni	92,09%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 Giorni Lavorativi	90% delle singole prestazioni	97,26%	
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 Giorni Lavorativi	30 Euro	98,91%	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 Giorni Lavorativi	30 Euro	99,27%	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 Giorni Lavorativi	30 Euro	prestazione non erogata	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 Giorni Feriali	30 Euro	100,00%	
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 Giorni Lavorativi	30 Euro	98,65%	
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 Giorni Lavorativi	30 Euro	99,83%	
Tempo di prevenzione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 Giorni Lavorativi	30 Euro	prestazione non erogata	
Tempo di prevenzione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 Giorni Lavorativi	30 Euro	prestazione non erogata	
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 Giorni Lavorativi	30 Euro	prestazione non erogata	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 Giorni Lavorativi	90% delle singole prestazioni	prestazione non erogata	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 Ore	30 Euro	100,00%	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 Giorni Lavorativi	90% delle singole prestazioni	99,73%	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 Ore	95% delle singole prestazioni	prestazione non erogata	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 Giorni Lavorativi	30 Euro	prestazione non erogata	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 Giorni Lavorativi	30 Euro	prestazione non erogata	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 Giorni Lavorativi	30 Euro	prestazione non erogata	
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 Giorni Lavorativi	30 Euro	prestazione non erogata	
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 Giorni Lavorativi	30 Euro	100,00%	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 Giorni Lavorativi	30 Euro	100,00%	
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 Ore	90% delle singole prestazioni	100,00%	
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 Giorni Solari	30 Euro	100,00%	
Periodicità di fatturazione	Specifico	2 /anno se consumi ≤ 100mc 3 /anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4 /anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6 /anno se consumi > 3000mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 Euro	99,99%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 Giorni Solari	-	100,00%	
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 Giorni Lavorativi	30 Euro	85,71%	
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 Giorni Lavorativi	30 Euro	99,47%	
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 Giorni Lavorativi	95% delle singole prestazioni	98,04%	
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 Giorni Lavorativi	30 Euro	100,00%	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 Minuti	95% delle singole prestazioni	96,71%	
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 Minuti	Media sul totale delle prestazioni	97,58%	
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	90 %	Rispetto in almeno 10 dei 12 mesi	100,00%	
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	240 Secondi	Rispetto in almeno 10 dei 12 mesi	97,97%	
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	80 %	Rispetto in almeno 10 dei 12 mesi	90,04%	
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	120 Secondi	90% delle singole prestazioni	93,02%	
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 Giorni Lavorativi	30 Euro	100,00%	
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 Giorni Lavorativi	30 Euro	prestazione non erogata	
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 Giorni Lavorativi	90% delle singole prestazioni	prestazione non erogata	

(\*) L'indennizzo automatico, erogato in caso di mancato rispetto di uno standard specifico, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione ed è pari a  
• C 30,00 per esecuzione oltre lo standard ed entro un tempo doppio dello standard  
• C 60,00 per esecuzione oltre un tempo doppio dello standard ed entro un tempo triplo dello standard  
• C 90,00 per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard