

INDICATORE CARTA DEI SERVIZI	STANDARD CDS			RISULTATO ANNO 2021
	rif.	valore	udm	
Tempo di preventivazione per l'allaccio idrico con sopralluogo ^{(*)(**)}	≤	20	giorni lavorativi	10,6
Tempo di preventivazione per l'allaccio idrico senza sopralluogo ^{(*)(**)}	≤	10	giorni lavorativi	3,3
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo ^{(*)(**)}	≤	20	giorni lavorativi	9,7
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo ^{(*)(**)}	≤	10	giorni lavorativi	4,1
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici ^{(*)(**)}	≤	15	giorni lavorativi	25,1
Tempo di esecuzione lavori semplici ^{(*)(**)}	≤	10	giorni lavorativi	6,9
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso ^(*)	≤	30	giorni lavorativi	22,1
Tempo di esecuzione lavori complessi ^(*)	≤	30	giorni lavorativi	18,6
Tempo di attivazione della fornitura ^{(*)(**)}	≤	5	giorni lavorativi	0,2
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento ^(*)	≤	3	ore	2,7
Tempo di disattivazione della fornitura ^{(*)(**)}	≤	7	giorni lavorativi	5,6
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche portata misuratore ^{(*)(**)}	≤	5	giorni lavorativi	1,5
Tempo di intervento per la verifica del misuratore ^{(*)(**)}	≤	10	giorni lavorativi	13,7
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio ^{(*)(**)}	≤	30	giorni lavorativi	50,3
Tempo di risposta a reclami scritti ^{(*)(**)}	≤	30	giorni lavorativi	44,0
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione ^(*)	≤	30	giorni lavorativi	57,6
Tempo di rettifica fatturazione ^{(*)(**)}	≤	60	giorni lavorativi	77,1
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni ^{(*)(**)}	≤	30	giorni lavorativi	33,0
Tempo massimo per l'appuntamento concordato ^(*)	≤	7	giorni lavorativi	5,5
Preavviso disdetta appuntamento concordato ^(*)	≥	24	ore	88,3
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ^{(*)(**)}	≤	3	ore	1,8
Tempo di attesa agli sportelli ^(*)	≤	20 (medio) 60 (massimo)	minuti	17,0
Tempo di esecuzione della voltura ^{(*)(**)}	≤	5	giorni lavorativi	6,7
Tempo per l'emissione della fattura ^{(*)(**)}	≤	45	giorni solari	29,7
Periodicità fatturazione ^(**)	=	variabile con consumo medio annuo ^(****)	numero fatture	4 ^(****)
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) ^(*)	≤	120	secondi	70,9
Servizi Telefonici - Livello del servizio telefonico	≥	80	%	87,8
Servizi Telefonici - Accessibilità al servizio telefonico	≥	90	%	99,7
Servizi Telefonici - Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤	240	secondi	206,2
Tempo di preavviso per interventi programmati ^(**)	≥	48	ore	78,5
Durata delle interruzioni programmate ^(**)	≤	24	ore	9,6

Nota: la tabella riporta i dati di monitoraggio relativi agli indicatori per i quali sono state eseguite prestazioni nell'anno 2021. Il "risultato anno 2021" coincide con il valore medio/consuntivo dell'indicatore per le prestazioni eseguite nell'anno e rappresenta il grado di rispetto degli standard in CDS ABC. Per dettagli su significato e applicazione dei singoli indicatori, si rimanda alla Carta dei Servizi ABC in revisione corrente.

^(*) per tali indicatori, il tempo medio è calcolato - come da Delibere ARERA - al netto dei ritardi non imputabili ad ABC

^(**) per tali indicatori, in caso di mancato rispetto dello standard CDS, è prevista erogazione di indennizzo automatico, secondo modalità e criteri previsti dalla regolazione ARERA

^(****) Standard periodicità di fatturazione:

per consumi tra 0 e 100 mc/anno: n° bollette/anno ≥ 2

per consumi tra 100 e 1000 mc/anno: n° bollette/anno ≥ 3

per consumi tra 1000 e 3000 mc/anno: n° bollette/anno ≥ 4

per consumi oltre 3000 mc/anno: n° bollette/anno ≥ 6

Per le utenze condominiali, il consumo medio annuo è determinato riproponendo il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti

^(****) Il dato riportato rappresenta il numero medio di fatture emesse nell'anno per la totalità delle utenze gestite da ABC.