

## LIVELLI DI QUALITA' GARANTI E RAGGIUNTI DA ASI SPA

Anno 2015

Fattori di qualità previsti dalla Carta Servizi	Indicatori di qualità	Tempi Standard	Tempi medi	Riferimento
Tempi di redazione/invio preventivo (AP e F/D)	tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata da parte dell'interessato	30 giorni	3,32 giorni	art. 3.1.2
Esecuzione dell'allacciamento nuova utenza da parte del Gestore ( AP e F/D)	tempo massimo tra l'accettazione e pagamento del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento	30 giorni	8,11 giorni tempo medio escludendo le attese per autorizzazioni, nulla osta	art. 3.1.3
Tempo per l'attivazione/riattivazione della fornitura idrica	tempo massimo tra la definizione del contratto e l'attivazione/riattivazione della fornitura	7 giorni	4,01 giorni	art. 3.1.4.
Cessazione della fornitura idrica	tempo massimo	10 giorni	8,15 giorni	art. 3.1.5
Allacciamento alla pubblica fognatura eseguito dal Gestore	tempo massimo tra l'accettazione e pagamento del preventivo e l'esecuzione dell'allacciamento	30 giorni	-	art. 3.1.6
Attesa agli sportelli	tempo massimo di attesa	30 minuti	10 minuti	art. 3.2.4
Risposta alle richieste scritte degli utenti	tempo massimo di risposta	30 giorni	6 giorni	art. 3.2.5
Verifica funzionalità del contatore	tempo massimo per la verifica	10 giorni se presso il domicilio dell'Utente; 30 giorni se presso laboratori autorizzati.	8,76 giorni -	art. 3.3.4
Verifica del valore della pressione del servizio acquedotto	tempo massimo per la verifica e risposta all'utente	5 giorni per la verifica e risposta verbale 20 giorni per verifica e comunicazione scritta dell'esito	3 giorni 6,57 giorni	art. 3.3.5
Preavviso di sospensione erogazione dell'acqua per interventi programmati.	tempo minimo	2 giorni	2 giorni	art. 3.4.2
Pronto intervento: riparazione del guasto e riattivazione fornitura	tempo massimo tra l'intervento e la riattivazione della fornitura, salvo casi eccezionali	12 ore	11,00 ore	art. 3.4.3
Risposte ai reclami scritti	tempo massimo di risposta	30 giorni	16 giorni	art. 5.1

- **Legenda:** AP = Acqua potabile; F/D = Fognatura e Depurazione