

TABELLA STANDARD DI QUALITA' RAGGIUNTI DA COGEIDE (Delibera ARERA 655/2015) - Anno 2017

Indicatore	Standard	Indennizzo	Livello raggiunto
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	≤10 giorni lavorativi	30 euro	10 giorni
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	≤10 giorni lavorativi	30 euro	-
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	≤ 20 giorni lavorativi	30 euro	19 giorni
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	≤ 20 giorni lavorativi	30 euro	7 giorni
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	≤ 15 giorni lavorativi	30 euro	1 giorno
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	≤ 20 giorni lavorativi	30 euro	9 giorni
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% ≤ 30 giorni lavorativi	-	97%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% ≤ 30 giorni lavorativi	-	-
Tempo di attivazione della fornitura	≤ 5 giorni lavorativi	30 euro	2 giorni
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	≤ 5 giorni lavorativi	30 euro	2 giorni
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	≤10 giorni lavorativi	30 euro	-
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	≤ 2 giorni feriali	30 euro	0 giorni
Tempo di disattivazione della fornitura	≤ 7 giorni lavorativi	30 euro	3 giorni
Tempo di esecuzione della voltura	≤ 5 giorni lavorativi	30 euro	0 giorni
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	≤ 10 giorni lavorativi	30 euro	9 giorni
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	≤ 20 giorni lavorativi	30 euro	19 giorni
Tempo di esecuzione di lavori semplici	≤ 10 giorni lavorativi	30 euro	4 giorni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% ≤ 30 giorni lavorativi	-	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	30 euro	0 ore
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% ≤ 7 giorni lavorativi	-	100%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% ≤ 24 ore	-	-
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	≤ 10 giorni lavorativi	30 euro	7 giorni
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	≤ 10 giorni lavorativi	30 euro	7 giorni
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in laboratorio	≤ 30 giorni lavorativi	30 euro	16 giorni
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	≤ 10 giorni lavorativi	30 euro	6 giorni
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	≤ 10 giorni lavorativi	30 euro	4 giorni
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	≤ 10 giorni lavorativi	30 euro	8 giorni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% ≤ 3 ore	-	100%
Tempo per l'emissione della fattura (dalla lettura del contatore)	≤ 45 giorni solari	30 euro	26 giorni
Percentuale delle bollette emesse in rapporto al numero minimo di bollette da emettere (periodicità fatturazione). Dati per classi di consumo dei clienti.	2 anno (9.710 clienti)	30 euro	100%
	3 anno (16.897 clienti)	30 euro	100%
	4 anno (1.031 clienti)	30 euro	100%
	6 anno (265 clienti)	30 euro	100%
Tempo per la risposta a reclami	≤ 30 giorni lavorativi	30 euro	16 giorni
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	≤ 30 giorni lavorativi	30 euro	8 giorni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	≤ 30 giorni lavorativi	-	-
Tempo di rettifica di fatturazione	≤ 60 giorni lavorativi	30 euro	-
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% ≤ 60 minuti	-	100%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti	-	6 minuti

Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% 10 mesi su 12	-	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 secondi 10 mesi su 12	-	100%
Livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80% 10 mesi su 12	-	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% ≤ 120 secondi	-	90%