

LIVELLI DI QUALITA'	LIVELLO max /min GARANTITO	Note
Servizio acquedotto		
Dotazione minima giornaliera pro capite	150 lt/ab/gg	
Prestazioni di pronto intervento per urgenza: arrivo squadre sul luogo in seguito alla chiamata di pronto intervento entro:	1,5 ore	
Prestazioni di riparazione di guasti ordinari dalla segnalazione entro:	12 ore	
Intervento di verifica della pressione idrica entro:	48 ore	
Preavviso minimo per la sospensione del servizio a causa di lavori di manutenzione programmata	2 gg	
Avvio servizio di erogazione idrica dalla stipula del contratto entro:	7 gg	
Riattivazione servizio di erogazione idrica per subentro utenza entro:	7 gg	
Emissione preventivo di spesa per nuovi allacci alla rete entro:	30 gg	
Esecuzione intervento di nuovo allaccio acquedotto dalla ricezione del pagamento entro	40 gg	
Disattivazione del servizio a partire dalla richiesta entro:	7 gg	
Riattivazione della fornitura precedentemente sospesa per morosità entro:	2 gg	
Servizio fognatura	LIVELLO GARANTITO	
Prestazioni di allacciamento alla fognatura entro il tempo massimo dal pagamento	60 gg	L'attività di allaccio alla rete fognaria non è gestita direttamente dal gestore, il quale demanda all'utenza l'esecuzione dei lavori.
Qualità commerciale trasversale	LIVELLO GARANTITO	
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	
Risposta a richieste di informazioni generiche scritte entro:	30 gg	
Tempo massimo per emissione rettifiche di fatturazione:	45 gg	
Tempo massimo per la verifica del contatore presso istituto metrologico:	60 gg	
Tempo massimo per il riscontro a reclami scritti:	30 gg	