

LIVELLI DI QUALITA'	LIVELLO max /min GARANTITO	Livello qualità del servizio	Note
Servizio acquedotto	da Carta del servizio		
% di prestazioni di attivazione della fornitura dalla stipula del contratto per utenze nuove già allacciate o subentro entro il tempo massimo	7 gg solari	100%	
% di prestazioni di preventivazione per utenze nuove (non allacciate alla rete) entro il tempo massimo	30 gg solari	42%	
% di prestazioni eseguite entro il tempo di esecuzione lavori massimo per utenze nuove non allacciate con punto di consegna sulla rete esistente	40 gg solari	---	
% di prestazioni di disattivazione del servizio a partire dalla richiesta entro il tempo massimo	7 gg solari	58%	L'attività di sospensione del servizio a causa di disdetta è soggetta alla disponibilità e alle tempistiche dell'utenza nei casi in cui il contatore sia collocato all'interno della proprietà.
% di prestazioni di riattivazione della fornitura precedentemente sospesa per morosità entro il tempo massimo di	2 gg solari	100%	
Servizio fognatura	LIVELLO GARANTITO		
% di prestazioni di allacciamento alla fognatura entro il tempo massimo dal pagamento	60 gg solari	---	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	100%	
% di risposte alle richieste di informazione scritta entro il tempo massimo	30 gg solari	100%	
numero di rettifiche di fatturazione rispetto ai documenti di fatturazione emessi in un anno		1,40%	
% numero di rettifiche di fatturazione esaudite entro il tempo massimo	45 gg solari	88,81%	Il dato espresso relazione la data di scadenza fattura con la data di rettifica ma non tiene conto della data di richiesta da parte dell'utenza che può essere in alcuni casi successiva alla scadenza.
% di prestazioni di verifica del contatore (in laboratorio autorizzato) entro il tempo massimo di	60 gg solari	0%	
% di prestazioni di risposta ai reclami scritti entro il tempo massimo di	30 gg solari	94,52%	