

Std	Denominazione indicatore	Descrizione indicatore (standard) sottoposti ad indennizzo	Tempi massimi
1	Tempo di preventivazione di allaccio	tempo massimo intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> la data del ricevimento della richiesta di preventivo da parte dell'utente completa della documentazione richiesta a corredo e quella in cui il preventivo viene messo a disposizione dell'utente per le necessarie determinazioni. <i>Nel caso di lavori complessi (>20 metri) il termine può essere interrotto una sola volta per un massimo di ulteriori 30 giorni</i>	giorni 30
3	Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza alla rete del SII	tempo massimo intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> la data di comunicazione dell'avvenuto pagamento del preventivo da parte dell'utente con le modalità indicate in Carta (notifica della ricevuta di pagamento) e la data di completa esecuzione di tutti i lavori di predisposizione dell'allaccio (escluso l'installo del contatore), al netto di eventuali autorizzazioni, quando non siano necessari lavori di intervento, estensione o adeguamento della rete stradale. 	- standard in caso di derivazione esistente giorni 15 - standard in caso di derivazione da realizzare giorni 30
4	Tempo di attivazione della fornitura del SII	tempo massimo intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> la data di stipula del contratto di fornitura e la data di attivazione ed il conseguente avvio della fornitura stessa. 	giorni 7
5	Tempo di attivazione della fornitura del SII in casi di subentro	tempo massimo intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> la data di stipula del contratto di fornitura e la data di riapertura del contatore anche detta "ripristino" (senza modifica della sua portata, né dell'ubicazione dell'allaccio) o di riattivazione della fornitura nei casi di subentro senza soluzione di continuità. 	giorni 7
7	Rimborsi a seguito di rettifiche	tempo massimo intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> la segnalazione dell'errore da parte dell'utente con le modalità descritte in Carta e l'effettuazione del rimborso con le modalità descritte in Carta. 	giorni 15
9	Riattivazione della fornitura del servizio acquadotto a seguito di erroneo distacco	tempo massimo intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> la segnalazione dell'erroneo distacco da parte dell'utente e la riattivazione del SII. <i>Standard valido solamente in riferimento a segnalazioni pervenute durante gli orari di ufficio del gestore - rif. Appendice 3</i>	ore 4
11	Fascia di puntualità per appuntamenti concordati	tempo massimo a disposizione del gestore per arrivare sul luogo dell'appuntamento.	ore 4
12	Tempo di risposta alle richieste scritte ed ai reclami scritti	tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste d'informazioni scritte intercorrente tra: <ul style="list-style-type: none"> la data di protocollo di arrivo della richiesta e la data di protocollo in uscita della risposta. <i>Il termine può essere interrotto una sola volta per richieste complesse con apposita comunicazione motivata</i>	giorni 30