

TABELLA DEGLI INDICATORI PER LA QUALITA' CONTRATTUALE - OFFERTA TECNICA

sub-criterio	Indicatore	Descrizione	Standard ARERA	Standard offerto (criterio T.2)	Standard offerto (criterio T.2)	Standard offerto (criterio T.2)
				Anno 2028	Anno 2033	Anno 2053
1	T.2.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	10 giorni		
2	T.2.1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo		10 giorni		
3	T.2.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo		20 giorni		
4	T.2.1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo		20 giorni		
5	T.2.1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	15 giorni		
6	T.2.1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice		20 giorni		
7	T.2.1	Tempo di attivazione della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	5 giorni		
8	T.2.1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifica alla portata del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	5 giorni		
9	T.2.1	Tempo di riattivazione o di subentro nella fornitura con modifica alla portata del misuratore		10 giorni		
10	T.2.1	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	2 giorni feriali		
11	T.2.1	Tempo di disattivazione della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	7 giorni		
12	T.2.1	Tempo di esecuzione della voltura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	5 giorni		
13	T.2.2	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	10 giorni		
14	T.2.2	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	20 giorni		
15	T.2.2	Tempo di esecuzione di lavori semplici	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	10 giorni		
16	T.2.2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	-	3 ore		
17	T.2.2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni		
18	T.2.2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	10 giorni		
19	T.2.2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 giorni		
20	T.2.2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	10 giorni		
21	T.2.2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni		
22	T.2.2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	10 giorni		
23	T.2.3	Tempo per l'emissione della fattura	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	45 giorni solari		
24	T.2.3	Periodicità di fatturazione	semestrale se ≤100m ³			
			quadrimestrale 100-1000m ³			
			trimestrale se 1000-3000m ³			
			bimestrale se >3000 m ³			
25	T.2.3	Termine per il pagamento della bolletta		20 giorni solari		
26	T.2.4	Tempo per la risposta a reclami	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni		
27	T.2.4	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni		
28	T.2.4	Tempo di rettifica di fatturazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione	60 giorni		

ISTRUZIONI DI COMPILAZIONE
La tabella contiene i valori obiettivo offerti relativi agli indicatori di qualità del rapporto contrattuale, che rappresenta no i sub-criteri del criterio T.2 (miglioramento della qualità contrattuale del servizio).
Oltre all'indicazione del miglioramento proposto per ciascuno degli indicatori relativi ai sub -criteri del criterio T.2, l'offerente dovrà predisporre un'unica relazione, articolata rispetto a ciascuna delle quattro aree tematiche definite dai sub-criteri T.2.1 - T.2.2 - T.2.3 - T.2.4, dove dovrà specificare le modalità operative e gli interventi che intende attuare per conseguire il valore obiettivo offerto per ciascun indicatore, nonché i tempi entro i quali l'offerente si impegna a conseguire l'obiettivo , come indicato nel Capitolato.