

Tabella 5/1d - Obiettivi di piano a breve termine - Organizzazione del servizio

Obiettivo di piano		Parametro di riferimento o indicatore (unità di misura)	Livello obiettivo	Note
Miglioramento qualitativo e soddisfacimento degli utenti:	raggiungimento di livelli di funzionalità del servizio di segnalazione dei guasti, in modo di garantire un'adeguata operatività;	segnalazione di guasti	Presenza del servizio 24 ore su 24	
	consentire all'utente, attraverso una struttura ad hoc, risposte alle richieste telefoniche di informazioni (la risposta automatica è ammessa solo di "ripiego");	informazioni telefoniche	Presenza di un operatore per almeno 10 ore nei giorni feriali e 5 ore il sabato;	
	garantire la possibilità di effettuare pratiche per via telefonica nei giorni feriali e il sabato;	pratiche telefoniche	Almeno 10 ore nei giorni feriali e 5 ore il sabato;	
	garantire al pubblico un livello accettabile di accesso agli uffici nei giorni feriali e il sabato;	accesso agli sportelli	8 ore nei giorni feriali e 4 ore il sabato;	

Tabella 5/1d - Obiettivi di piano a breve termine - Organizzazione del servizio

Obiettivo di piano		Parametro di riferimento o indicatore (unità di misura)	Livello obiettivo	Note
Miglioramento qualitativo e soddisfacimento degli utenti (cont.a):	garantire ad utenti particolari (es. portatori di handicap) facilitazioni di accesso al servizio;	facilitazioni di accesso al servizio	Istituzione numero verde, numero unico o altro per garantire in ogni comune un collegamento telematico con il centro operativo al fine di ridurre al minimo gli spostamenti degli utenti	
	identificare il tempo massimo di attesa degli utenti agli sportelli, attraverso la presenza di punti di contatto con l'utenza adeguatamente dimensionati;	attesa massima agli sportelli (minuti)	attesa <= 30 minuti	
	consentire all'utente l'acquisizione di preventivi entro un tempo adeguato dalla richiesta documentabile;	tempo massimo di preventivazione (giorni)	Immediato per prestazioni standard (attacchi, cambi, spostamenti del contatore o allacciamenti a tubazioni stradali esistenti); 15 giorni per altre richieste	

Tabella 5/1d - Obiettivi di piano a breve termine - Organizzazione del servizio

Obiettivo di piano		Parametro di riferimento o indicatore (unità di misura)	Livello obiettivo	Note
Miglioramento qualitativo e ottimizzazione costi di gestione:	consentire gli allacciamenti di nuova utenza idrica entro un tempo prestabilito dalla data di accettazione del preventivo da parte dell'utente;	allacciamento e attivazione nuova utenza idrica (giorni)	Entro 5 giorni	
	consentire la riattivazione della fornitura idrica entro un tempo prestabilito dalla definizione del contratto;	riattivazione della fornitura idrica (giorni)	Entro 7 giorni	
	consentire la cessazione della fornitura entro il un tempo prestabilito dalla richiesta dell'utente;	cessazione della fornitura idrica (giorni)	Entro 7 giorni	
	consentire l'allacciamento alla fognatura pubblica entro un tempo prestabilito dalla richiesta documentabile dell'utente;	autorizzazione di allacciamento alla fogna pubblica (giorni)	Entro 7 giorni	

Tabella 5/1d - Obiettivi di piano a breve termine - Organizzazione del servizio

Obiettivo di piano		Parametro di riferimento o indicatore (unità di misura)	Livello obiettivo	Note
Miglioramento qualitativo e ottimizzazione costi di gestione (cont.a):	prevedere il preavviso minimo in caso di sospensione della fornitura per morosità dell'utente;	Preavviso sospensione fornitura per morosità (giorni)	≥ 60 giorni	
	prevedere il tempo massimo di ripristino della fornitura in sospensione per morosità;	Ripristino fornitura sospesa (giorni)	≤ 2 giorni	