

Principali indicatori di qualità - ANNO 2016

DESCRIZIONE INDICATORE	FREQUENZA MONITORAGGIO	SOGLIA VALORE	VALORE EFFETTIVO CONSEGUITO 2016
ATTIVAZIONE NUOVA FORNITURA A SEGUITO DI CONTRATTO/SUBENTRO	Annuale	5gg lavorativi	2-3 gg lavorativi
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Annuale	7 gg lavorativi	7 gg lavorativi
ASSISTENZA TECNICA (RIPARAZIONI, RIPRISTINI E DISSERVIZI)	Annuale	2gg / 15gg lav in base alla situazione di pericolo	2 gg lavorativi
Tempo massimo esecuzione allaccio idrico	Annuale	15gg lavorativi	7 gg lavorativi
Tempo di intervento per la Verifica del contatore	Annuale	10gg lavorativi	3 gg lavorativi
NUMERO DI RECLAMI SCRITTI	Annuale	< 100	20
RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI	Annuale	30gg lavorativi	100%
N° NC DERIVANTI DAL SUPERAMENTO DEI LIMITI DI LEGGE DEI PARAMETRI DELLE ACQUE IN USCITA	Annuale	≤15	2
N° DI INTERVENTI DI MANUTENZIONE NON EFFETTUATI COME DA PROGRAMMA	Annuale	≤15	16
% VOLUME PERDUTO IN ADDUZIONE	Annuale	< 10%	6%
% VOLUMI ACQUISTATI SUL COMPLESSIVO GESTITO	Annuale	25%	20%
N° CORSI DI FORMAZIONE ANNUI PER TUTTO IL PERSONALE	Annuale	> 4	11