

| Indicatore | Standard previsti (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | Tipo Standard | Percentuale delle prestazioni entro standard di riferimento |
|--|--|---------------|---|
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo | 10 giorni | Specifico | - |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo | 10 giorni | Specifico | - |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | 20 giorni | Specifico | 99,51% |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo | 20 giorni | Specifico | 98,09% |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | 15 giorni | Specifico | 86,78% |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | 20 giorni | Specifico | 89,33% |
| Tempo di attivazione della fornitura | 5 giorni | Specifico | 97,98% |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 5 giorni | Specifico | 99,33% |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore | 10 giorni | Specifico | - |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | 2 giorni feriali | Specifico | 99,11% |
| Tempo di disattivazione della fornitura | 7 giorni | Specifico | 98,89% |
| Tempo di esecuzione della voltura | 5 giorni | Specifico | 99,89% |
| Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo | 10 giorni | Specifico | - |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | 20 giorni | Specifico | 99,03% |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | 10 giorni | Specifico | 82,22% |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti | 3 ore | Specifico | 99,62% |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore | 10 giorni | Specifico | 100% |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco | 10 giorni | Specifico | 100% |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio | 30 giorni | Specifico | - |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | 10 giorni | Specifico | 100% |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante | 10 giorni | Specifico | - |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | 10 giorni | Specifico | 85,71% |

| Indicatore | Standard previsti (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | Tipo Standard | Percentuale delle prestazioni entro standard di riferimento |
|--|--|---------------|---|
| Tempo per l'emissione della fattura | 45 giorni solari | Specifico | 99,93% |
| Periodicità di fatturazione | 2/anno se consumi ≤ 100mc | Specifico | 99,79% |
| Periodicità di fatturazione | 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc | Specifico | 99,94% |
| Periodicità di fatturazione | 4/anno se 1000mc < consumi ≤3000mc | Specifico | 97,64% |
| Periodicità di fatturazione | 6/anno se consumi > 3000 mc | Specifico | 95,10% |
| Tempo di rettifica di fatturazione | 60 giorni | Specifico | 92,31% |
| Tempo per la risposta a reclami | 30 giorni | Specifico | 93,54% |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | 30 giorni | Specifico | 98,34% |
| Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | 5 giorni | Specifico | - |
| Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | 5 giorni | Specifico | - |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso | ≤ 30 giorni per almeno il 90% delle singole prestazioni | Generale | 94,22% |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso | ≤ 30 giorni per almeno il 90% delle singole prestazioni | Generale | 90,91% |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi | ≤ 30 giorni per almeno il 90% delle singole prestazioni | Generale | 93,28% |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato | 7 giorni per almeno il 90% delle singole prestazioni | Generale | 99,34% |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | 24 ore per almeno il 95% delle singole prestazioni | Generale | 66,67% |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | 3 ore per almeno il 90% delle singole prestazioni | Generale | 94,60% |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | 30 giorni per almeno il 95% delle singole prestazioni | Generale | 97,27% |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli | 60 minuti per almeno il 95% delle singole prestazioni | Generale | 99,60% |
| Tempo medio di attesa agli sportelli | 20 minuti | Generale | 80,20% |
| Accessibilità al servizio telefonico (AS) | AS > 90% rispetto in almeno 10 degli ultimi12 mesi | Generale | 100% |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) | TMA ≤ 240 secondi rispetto in almeno 10 degli ultimi12 mesi | Generale | 100% |
| Livello del servizio telefonico (LS) | LS ≥ 80% rispetto in almeno 10 degli ultimi12 mesi | Generale | 94,21% |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | CPI ≤ 120 secondi per almeno il 90% delle singole prestazioni | Generale | 89,89% |
| Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura | 10 giorni per almeno il 90% delle singole prestazioni | Generale | 100% |

E' previsto un indennizzo automatico di 30,00 € nel caso di mancato rispetto dei tempi di esecuzione delle prestazioni relative ai livelli specifici di qualità Contrattuale. Tale indennizzo è raddoppiato o triplicato se la prestazione è stata fornita in un tempo doppio ma inferiore al triplo oppure triplo dello standard previsto.