

TIPO INDICAZIONE	Rifer. D.lgs 655/2015	Particolari dell'area A8E655/2015/16/08	Indicatore	ADESI	Indicizzati o base di calcolo
1	Preventivi	Art.69 - Percentuale minima di allacciamenti completati entro il tempo massimo di tempo (50) giorni lavorativi	Tempo di esecuzione dell'incarico complessivo	Id. c.a.	5-30 giorni
2	Preventivi	Art.68 - Percentuale minima di allacciamenti completati entro il tempo massimo di tempo (50) giorni lavorativi	Tempo di esecuzione dell'incarico complessivo	Id. c.a.	5-30 giorni
3	Preventivi	Art.23 - Percentuale minima di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di tempo (50) giorni lavorativi	Tempo di esecuzione dei lavori complessi	Id. c.a.	5-30 giorni
4	Sportello	Art.48 - Percentuale minima di risposte a richieste scritte di attivazione fornite entro trenta (30) giorni lavorativi	Tempo per la risposta a richieste scritte di attivazione	Id. c.a.	30 giorni
5	Sportello	Art.53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Id. c.a.	Almeno il 95% entro 60min
6	Sportello	Art.53	Tempo medio di attesa agli sportelli	Id. c.a.	15 min
7	Sportello	Art.57	Accessibilità al servizio telefonico	Id. c.a.	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
8	Sportello	Art.58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	Id. c.a.	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
9	Sportello	Art.59	Livello del servizio telefonico (LS)	Id. c.a.	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
10	Rati	Art.33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Id. c.a.	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi

RICHIESTE RICHIEDUTE	Id. di ADESI 2° SEM 2016	NON CONE 2° SEM 2016	PERCENTUALE
86	55	1	1,8%
286	167	3	1,8%
46	31	1	3,2%
110	105	2	1,9%
55	27	1	3,7%

PERCENTUALE	TARGET 2017	TARGET 2018	TARGET 2019
98,2%			
98,2%			
96,6%			
98,1%			
99,0%			
0%			
99,4%			
12/12			
96,3%			

Livelli Generali		Livelli Specifici	
1	Preventivi	Art.69/68/19 - Tempo massimo di esecuzione di allacciamenti completati entro il tempo massimo di tempo (50) giorni lavorativi	Tempo di esecuzione dell'incarico complessivo
1	Preventivi	Art.68/68/19 - Tempo massimo di esecuzione di allacciamenti completati entro il tempo massimo di tempo (50) giorni lavorativi	Tempo di esecuzione dell'incarico complessivo
1	Preventivi	Art.23 - Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di tempo (50) giorni lavorativi	Tempo di esecuzione dei lavori complessi
1	Sportello	Art.48 - Percentuale minima di risposte a richieste scritte di attivazione fornite entro trenta (30) giorni lavorativi	Tempo per la risposta a richieste scritte di attivazione
1	Sportello	Art.53	Tempo massimo di attesa agli sportelli
1	Sportello	Art.53	Tempo medio di attesa agli sportelli
1	Sportello	Art.57	Accessibilità al servizio telefonico
1	Sportello	Art.58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico
1	Sportello	Art.59	Livello del servizio telefonico (LS)
1	Rati	Art.33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento
TOTALE UIV. ELENCHI			
1	Preventivi	Art.69/68/19 - Tempo massimo di esecuzione di allacciamenti completati entro il tempo massimo di tempo (50) giorni lavorativi	Tempo di esecuzione dell'incarico complessivo
1	Preventivi	Art.68/68/19 - Tempo massimo di esecuzione di allacciamenti completati entro il tempo massimo di tempo (50) giorni lavorativi	Tempo di esecuzione dell'incarico complessivo
1	Preventivi	Art.23 - Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di tempo (50) giorni lavorativi	Tempo di esecuzione dei lavori complessi
1	Sportello	Art.48 - Percentuale minima di risposte a richieste scritte di attivazione fornite entro trenta (30) giorni lavorativi	Tempo per la risposta a richieste scritte di attivazione
1	Sportello	Art.53	Tempo massimo di attesa agli sportelli
1	Sportello	Art.53	Tempo medio di attesa agli sportelli
1	Sportello	Art.57	Accessibilità al servizio telefonico
1	Sportello	Art.58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico
1	Sportello	Art.59	Livello del servizio telefonico (LS)
1	Rati	Art.33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento
TOTALE UIV. SPECIFICI			
1	Preventivi	Art.69/68/19 - Tempo massimo di esecuzione di allacciamenti completati entro il tempo massimo di tempo (50) giorni lavorativi	Tempo di esecuzione dell'incarico complessivo
1	Preventivi	Art.68/68/19 - Tempo massimo di esecuzione di allacciamenti completati entro il tempo massimo di tempo (50) giorni lavorativi	Tempo di esecuzione dell'incarico complessivo
1	Preventivi	Art.23 - Tempo massimo di esecuzione di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di tempo (50) giorni lavorativi	Tempo di esecuzione dei lavori complessi
1	Sportello	Art.48 - Percentuale minima di risposte a richieste scritte di attivazione fornite entro trenta (30) giorni lavorativi	Tempo per la risposta a richieste scritte di attivazione
1	Sportello	Art.53	Tempo massimo di attesa agli sportelli
1	Sportello	Art.53	Tempo medio di attesa agli sportelli
1	Sportello	Art.57	Accessibilità al servizio telefonico
1	Sportello	Art.58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico
1	Sportello	Art.59	Livello del servizio telefonico (LS)
1	Rati	Art.33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento
TOTALE UIV. SPECIFICI			

PERCENTUALE	TARGET 2017	TARGET 2018	TARGET 2019
20,0%			
0,2%			
0,9%			
0,6%			
0,6%			
0,1%			
0,1%			
2,0%			
2,2%			
2,0%			

Monica Guarele

[Signature]

[Signature]

[Signature]