

Andamento sistema qualità 2015/2016

<i>INDICATORE</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>LIMITE ASM</i>
Percentuale corsi effettuati su corsi pianificati	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%
Numero ore di formazione a persona	5 ore	5,2 ore	2,1 ore	8,2 ore	15,6 ore	2 ore	8,5 ore	6 ore
Tempi di preventivazione lavori semplici acqua	3,79 giorni	2,81 giorni	2,92 giorni	3,7 giorni	3,2 giorni	2,9 giorni	3,75 giorni	9 giorni
Tempi di preventivazione lavori complessi acqua	4,41 giorni	6,96 giorni	6,2 giorni	9,2 giorni	6,76 giorni	4,86 giorni	7,44 giorni	30 giorni
Tempi di preventivazione lavori semplici fognatura	4,33 giorni	4,77 giorni	4,78 giorni	5,8 giorni	4,5 giorni	3 giorni	4,76 giorni	9 giorni
Tempi di preventivazione lavori complessi fognatura	15 giorni	16,6 giorni	5 giorni	n.d.	12 giorni	n.d.	10,5 giorni	30
Rispetto appuntamenti acqua	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
Tempo di attesa agli sportelli	2,11 minuti	2,94 minuti	1,90 minuti	2,08 minuti	1,48 minuti	n.d.	n.d.	15 minuti
Percentuale risposte ai reclami idrico integrato nei tempi definiti	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
Tempo di risposta ai reclami	7,43 giorni	9,05 giorni	10,9 giorni	3,6 giorni	7,6 giorni	6,5 giorni	6,25 giorni	12 giorni
Percentuale rettifiche di fatturazione acqua e fognatura evasa nei tempi definiti	88%	73%	100%	100%	100%	100%	100%	90%
Tempo di rettifica di fatturazione acqua fognatura	9 giorni	9,3 giorni	6,6 giorni	4 giorni	8,05 giorni	6,21 giorni	7,8 giorni	12
Tempi di preventivazione lavori semplici gas	5,8 giorni	3,9 giorni	6,1 giorni	6,4 giorni	4,6 giorni	6,6 giorni	5,45 giorni	9 giorni
Tempi di preventivazione lavori complessi gas	10,6 giorni	5,4 giorni	13 giorni	7,6 giorni	5 giorni	9,5 giorni	11,16 giorni	30 giorni
Percentuale rispetto appuntamenti gas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90
Percentuale risposta in tempo standard reclami gas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
Tempo di risposta reclami gas	5,5 giorni	6,7 giorni	8,5 giorni	8,4 giorni	9,2 giorni	14,9 giorni	12,33 giorni	20 giorni
Percentuale fornitori affidabili	99%	98%	99%	99%	100%	100%	99%	95%
Tempi di esecuzione lavori semplici acqua	7,4 giorni	7,1 giorni	6,7 giorni	7,5 giorni	6,7 giorni	5,89 giorni	6,98 giorni	12 giorni

<i>INDICATORE</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>LIMITE ASM</i>
Tempo di esecuzione lavori complessi acqua	21 giorni	15,6 giorni	10,7 giorni	16,2 giorni	18 giorni	21,28 giorni	15,46 giorni	40 giorni
Tempo di esecuzione lavori semplici fognatura	3,1 giorni	5,8 giorni	3,1 giorni	7 giorni	4,4 giorni	3 giorni	3 giorni	10 giorni
Tempo di esecuzione lavori complessi fognatura	0	26,5 giorni	0	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	60
Tempo per aperture contatori acqua	1,6 giorni	1,6 giorni	1,4 giorni	1,3 giorni	1,3 giorni	1,54 giorni	1,5 giorni	4 giorni
Tempo per chiusure contatori acqua	1,7 giorni	1,7 giorni	1,3 giorni	1,6 giorni	1,6 giorni	1,79 giorni	1,7 giorni	4 giorni
Tempo di esecuzione lavori semplici gas	9,2 giorni	5,5 giorni	5,4 giorni	4,72 giorni	5,8 giorni	5,18 giorni	6,09 giorni	10
Tempo di esecuzione lavori complessi gas	24,5 giorni	21,4 giorni	10,2 giorni	26,5 giorni	48 giorni	24,33 giorni	29 giorni	40 giorni
Tempo per aperture contatori gas	2,7 giorni	2,2 giorni	2,1 giorni	1,5 giorni	1,8 giorni	3,64 giorni	5,72 giorni	5 giorni
Tempo per chiusure contatori gas	1,2 giorni	1,7 giorni	1,6 giorni	1,8 giorni	1,5 giorni	2,13 giorni	2,4 giorni	4 giorni
Tempo di attivazione in seguito a sospensione per morosità	2 giorni	2 giorni	n.d.	0 giorni	0 giorni	0 giorni	0 giorni	2 giorni
Tempo per verifica contatori acqua	20 giorni	8 giorni	8 giorni	n.d.	24 giorni	28,45 giorni (app.pers.)	30,83 giorni (app.pers.)	7
Tempo di pronto intervento acqua	33 minuti	38 minuti	29 minuti.	n.d.	31 minuti	31 minuti	n.d.	60 minuti
Tempo per la verifica del contatore gas	7,25 giorni	15,0 giorni	7,5 giorni	8 giorni	3,84 giorni	2,28 giorni	2,1 giorno	7 giorni
Tempo di pronto intervento gas	25 minuti	24 minuti	25 minuti	n.d.	26 minuti	26 minuti	22 minuti	1 h