



ALLEGATO 4 – CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	180 minuti	Tempo misurato in minuti, con l'arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Modalità di accesso al servizio di pronto intervento	Generale	24h/24h		
Tempo minimo e modalità di preavviso di una sospensione programmata della fornitura	Generale	Minimo 2 giorni mediante annunci, affissioni o altro mezzo di informazione		
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore		
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore		

Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)		48 ore		
--	--	--------	--	--