

TABELLE RIASSUNTIVE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO RAGGIUNTI NELL'ANNO 2024

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI OGGETTO DI INDENNIZZO AUTOMATICO CRESCENTE - ANNO 2024				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2024	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std (*)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15 gg. lavorativi (1)	867	867	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi	412	411	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	305	305	100%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	4.121	4.115	99,90%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	2.217	2.217	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	3.961	3.951	99,87%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	9.372	9.372	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	522	521	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	81	81	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore (1)	6.682	6.682	100%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lavorativi	11	11	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi	4	4	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lavorativi	6	6	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lavorativi	4	4	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi (1)	65	65	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi (1)	65	65	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg. solari	908.321	908.065	99,99%
Periodicità minima di fatturazione	4-6 fatture /anno	920.172	911.514	99,06%
Tempo massimo per la risposta motivata a reclami	20 gg. lavorativi (1)	711	710	99,86%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg. lavorativi (1)	433	433	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg. lavorativi	//	//	//

(*) Al netto dei ritardi per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente

(1) Lo standard riportato nella 2° colonna è migliorativo rispetto a quello indicato da ARERA nella delibera 655/2015- La % della 5° colonna è calcolata sullo standard Arera

Nel caso non sia rispettato uno degli standard specifici sopra indicati il gestore è tenuto ad indennizzare l'utente finale. L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato sulla Carta del Servizio Idrico Integrato pubblicata sul sito internet aziendale.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI - ANNO 2024				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2024	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std (*)
Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	175	175	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla relativa richiesta	28	28	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	6.478	6.411	99,49%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro le precedenti 24 ore	0	0	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro le 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	49	49	100%
Tempo per risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	38	38	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro 120 secondi	23.437	22.158	94,54%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	29.205	29.035	99,42%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti (media sul totale delle prestazioni)	29.205	28.475	10 min.
Livello del servizio telefonico (LS)	> 80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	63.973	61.641	96,35%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	63.973	63.937	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤ 180 secondi - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	63.973	62.467	97,65% 113 sec.

(*) Al netto dei ritardi per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente