viva servizi

TABELLE RIASSUNTIVE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO RAGGIUNTI NELL'ANNO 2023

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI OGGETTO DI INDENNIZZO AUTOMATICO CRESCENTE - ANNO 2023

Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2023	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std (*)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15 gg. lavorativi (1)	883	883	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi	389	389	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	709	708	99,86%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	4.192	4.189	100%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	2.189	2.188	99,95%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	4.124	4.116	99,93%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	9.228	9.227	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	506	506	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	101	101	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore (1)	6.911	6.858	99,67%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lavorativi	15	15	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi	6	6	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lavorativi	9	9	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lavorativi	3	3	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi (1)	141	141	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi (1)	141	141	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg. solari	905.246	904.877	99,996%
Periodicità minima di fatturazione	4-6 fatture /anno	829.095	828.323	99,91%
Tempo massimo per la risposta motivata a reclami	20 gg. lavorativi (1)	779	778	99,87%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg. lavorativi (1)	359	359	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 2023

Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2023	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	178	178	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla relativa richiesta	44	44	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	7.122	7.121	99,99%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro le precedenti 24 ore	1	1	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro le 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	145	144	99,31%
Tempo per risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	39	39	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro 120 secondi	22.163	20.597	92,93%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	26.355	26.286	99,74%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti (media sul totale delle prestazioni)	26.335	25856	7,58 min.
Livello del servizio telefonico (LS)	> 80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	71.558	68.470	95,685%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	71.558	71.558	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤180 secondi - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	71.558	70.842	99,00% 48 sec.

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