

TABELLE RIASSUNTIVE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO RAGGIUNTI NELL'ANNO 2022

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI OGGETTO DI INDENNIZZO AUTOMATICO CRESCENTE - ANNO 2022				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2022	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std (*)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15 gg. lavorativi (1)	926	925	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi	427	427	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	1.056	1.013	98,12%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	4.245	4.227	99,72%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	2.407	2.394	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	4.296	4.279	100%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	9.173	9.172	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	489	489	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	75	75	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore (1)	7.448	7.442	99,99%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lavorativi	13	12	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi	5	5	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lavorativi	7	7	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)	39	38	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi (1)	39	39	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg. solari	901.275	899.503	97,67%
Periodicità minima di fatturazione	4-6 fatture /anno	825.414	824.507	99,89%
Tempo massimo per la risposta motivata a reclami	20 gg. lavorativi (1)	764	758	99,21%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg. lavorativi (1)	383	383	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 è migliorativo rispetto a quello indicato da ARERA nella delibera 655/2015				

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 2022				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2022	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	144	144	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla relativa richiesta	20	20	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	7.250	7.187	99,68%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro le precedenti 24 ore	5	3	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro le 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	154	149	96,64%
Tempo per risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	46	45	97,78%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro 120 secondi	24.799	23.179	94,27%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	22.882	22.801	99,64%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti (media sul totale delle prestazioni)	22.882	22.484	6,96 min.
Livello del servizio telefonico (LS)	> 80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	82.781	78.930	95,34%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	82.781	82.781	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤ 180 secondi - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	82.781	81.919	98,95% 50 sec.
(*) Al netto dei ritardi per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente				