

Livelli di qualità Servizio Idrico Integrato.

Ai sensi dell'art. 78.1 della REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO (RQSII), si comunicano di seguito gli standard specifici e generali di competenza, gli indennizzi automatici previsti e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno 2019. Segue la Tabella riassuntiva degli standard specifici e generali di qualità.

Legenda: NA "non applicabile"

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo	Grado di rispetto dello standard
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	90%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	NA
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	99,9%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	NA
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	30 euro	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	30 euro	NA
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	NA
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	30 euro	100%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	30 euro	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	30 euro	99%
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	30 euro	100%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	30 euro	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 euro	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	90% delle singole prestazioni	100%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	95% delle singole prestazioni	NA
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	30 euro	0%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	30 euro	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	NA
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	NA
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	30 euro	99,6%
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	30 euro	99,9%
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc		
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc		
		6/anno se consumi > 3000 mc		
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-----	-----
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	30 euro	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	30 euro	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	95% delle singole prestazioni	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	30 euro	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	95% delle singole prestazioni	100%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	100%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100%
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	100%