

Comunicazione standard di qualità del servizio
Informativa ex art.78.1 dell'allegato A (RQSII) della Delibera AEEGSI 655/2015/R/idr

Con la Delibera AEEGSI 655/2015/R/idr sono state introdotti a partire dal 1 luglio 2016 standard specifici e generali di qualità del servizio idrico integrato uniformi su tutto il territorio nazionale.

ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	ARTICOLO DELIBERA 655/2015	NOME INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO	GRADO DI RISPETTO al 31/12/2018	GRADO DI RISPETTO al 31/12/2019	
MODALITA' PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	94,1%	95,3%	
	Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	N/D	N/D	
	Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	100%	95,5%	
	Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	N/D	N/D	
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 gg lavorativi	30 Euro	71,21%	86,2%	
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	67,92%	84,1%	
	Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	N/D	62,5%	
	Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	N/D	0,0%	
	Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	88,2%	94,0%	
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100,0%	N/D	
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	94,0%	97,4%	
	Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 gg feriali	30 Euro	99,4%	99,5%	
	Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg lavorativi	30 Euro	85,8%	89,3%	
	Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	97,2%	98,2%	
	Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	93,0%	95,8%	
	Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	N/D	N/D	
	Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	54,9%	56,5%	
	Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	90% entro 30 giorni	-	65,7%	89,1%	
	Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	90% entro 7 giorni	-	93,6%	96,0%	
	Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento	Generale	95% entro 24 ore	-	75,0%	64,0%	
	Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 Euro	96,7%	99,0%	
	Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	96,5%	89,1%	
	Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	0,0%	N/D	
	Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	44,0%	23,4%	
	Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100,0%	100,0%	
	Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	N/D	N/D	
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	0,0%	0,0%		
Art.33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	90% entro 3 ore	-	87,4%	89,6%		
ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg solari	30 Euro	99,9%	99,9%	
	Art. 38	Periodicità di fatturazione	Specifico	Fino a 100 mc incluso	2	30 Euro	99,6%	95,8%
			Specifico	Da 100 mc a 1000 mc incluso	3	30 Euro	98,9%	98,4%
			Specifico	Da 1000 mc a 3000 mc incluso	4	30 Euro	96,8%	94,2%
			Specifico	Più di 3000 mc escluso	6	30 Euro	90,8%	72,4%
Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 gg lavorativi	-	100,0%	100,0%		
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 gg lavorativi	30 Euro	60,0%	67,3%		
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	71,2%	64,6%	
	Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	80,1%	97,2%	
	Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 gg lavorativi	95% delle singole prestazioni	61,9%	55,9%	
GESTIONE DEGLI SPORTELLI	Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	95% entro 60 minuti	95% delle singole prestazioni	91,0%	83,7%	
	Art. 53	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	61,2%	55,0%	
SERVIZIO TELEFONICO	ART.57	ACCESSIBILITÀ SERVIZIO TELEFONICO	Generale	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	99,6%	72,9%	
	ART.58	TEMPO MEDIO DI ATTESA SERVIZIO TELEFONICO	Generale	TMA <= 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	75,6%	43,8%	
	ART.59	LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO	Generale	LS >= 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	71,8%	61,8%	
	ART.62	TEMPO DI RISPOSTA CHIAMATA DI PRONTO INTERVENTO	Generale	CPI <= 120 secondi	90% delle singole prestazioni	72,4%	83,6%	