



**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 Anno 2017	GRADO DI RISPETTO Anno 2018
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	77,7%	94,1%
	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	0,0%	100%
	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	26,9%	71,21%
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	90% entro 30 giorni		-	34,0%	67,92%
	Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 gg lavorativi		30 Euro	N/D	N/D
	Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	90% entro 30 giorni		-	N/D	N/D
	Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg lavorativi		30 Euro	78,8%	88,2%
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi		30 Euro	80,0%	100,0%
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 gg lavorativi		30 Euro	89,5%	94,0%
	Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 gg feriali		30 Euro	N/D	99,4%
	Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg lavorativi		30 Euro	78,6%	85,8%
	Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gg lavorativi		30 Euro	91,6%	97,2%
	Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi		30 Euro	76,3%	93,0%
	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	6,7%	54,9%
	Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	90% entro 30 giorni		-	29,4%	65,7%
	Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	90% entro 7 giorni		-	89,1%	93,6%
	Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	95% entro 24 ore		-	N/D	75,0%
	Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore		30 Euro	88,4%	96,7%
	Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi		30 Euro	29,8%	96,5%
	Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 gg lavorativi		30 Euro	N/D	0,0%
	Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 gg lavorativi		30 Euro	0,6%	44,0%
	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	100,0%	0,0%
	Art.33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	90% entro 3 ore		-	69,7%	87,4%
ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg solari		30 Euro	99,2%	99,9%
	Art. 38	Periodicità di fatturazione	Specifico	Fino a 100 mc incluso	2	30 Euro	99,7%	99,6%
			Specifico	Da 100 mc a 1000 mc incluso	3	30 Euro	99,1%	98,9%
			Specifico	Da 1000 mc a 3000 mc incluso	4	30 Euro	90,3%	96,8%
			Specifico	Più di 3000 mc escluso	6	30 Euro	48,7%	90,8%
	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	100,0%	60,0%	
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 gg lavorativi		30 Euro	73,7%	71,2%
	Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg lavorativi		30 Euro	79,7%	80,1%
	Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 gg lavorativi		95% delle singole prestazioni	76,7%	61,9%
GESTIONE DEGLI SPORTELLI	Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	95% entro 60 minuti		95% delle singole prestazioni	74,7%	91%
	Art. 53	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti		Media sul totale delle prestazioni	36,6%	61,2
SERVIZIO TELEFONICO	ART.57	ACCESSIBILITÀ SERVIZIO TELEFONICO	Generale	AS > 90%		Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	84,36%	99,6%
	ART.58	TEMPO MEDIO DI ATTESA SERVIZIO TELEFONICO	Generale	TMA <= 240 secondi		Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	48,9%	75,6%
	ART.59	LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO	Generale	LS >= 80%		Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	32,8%	71,8%
	ART.62	TEMPO DI RISPOSTA CHIAMATA DI PRONTO INTERVENTO	Generale	CPI <= 120 secondi		90% delle singole prestazioni	65,5%	72,4%