



INDICATORI DELLA QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO ANNO 2016

I dati si riferiscono alla seconda metà dell'anno 2016, poiché rilevanti secondo le disposizioni della nuova normativa emessa dalla AEEGSI con delibera n. 655/2015

STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE (periodo dal 1/7/2016 al 31/12/2016)

Denominazione standard	livello standard	u.m. (1)	totale prestazioni erogate	totale prestazioni fuori standard	% prestazioni fuori standard	Importo base indennizzi (2)
Tempo di preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	15	gg	424	29	6,8%	30 euro
Tempo di preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	5	gg	0	0	-	30 euro
Tempo di preventivazione lavori con sopralluogo	20	gg	221	3	1,4%	30 euro
Tempo di preventivazione lavori senza sopralluogo	10	gg	0	0	-	30 euro
Tempo di preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	15	gg	86	1	1,2%	30 euro
Tempo di preventivazione allaccio fognario senza sopralluogo	5	gg	0	0	-	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5	gg	837	28	3,3%	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	5	gg	1.132	85	7,5%	30 euro
Tempo riattivazione fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2	gg feriali	858	0	0,0%	30 euro
Tempo riattivazione o subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5	gg	542	13	2,4%	30 euro
Tempo riattivazione o subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10	gg	0	0	-	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25	gg	310	2	0,6%	30 euro
Tempo per la risposta a reclami	25	gg	181	2	1,1%	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	60	gg	2	2	100,0%	30 euro
Tempo medio di attesa agli sportelli	15	min	22.738	5.964	26,2%	-
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60	min		330	1,5%	30 euro (su richiesta)
Tempo massimo per l'appuntamento concordato (senza verifica del misuratore)	7	gg	3.280	200	6,1%	-
Tempo massimo per l'appuntamento concordato con verifica del misuratore (3)	10	gg	-	-	-	-
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10	gg	135	1	0,7%	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7	gg	0	0	-	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10	gg	0	0	-	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10	gg	0	0	-	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10	gg	0	0	-	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10	gg	163	2	1,2%	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori complessi	30	gg	0	0	-	-
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15	gg	162	9	5,6%	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	30	gg	0	0	-	-
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20	gg	24	0	0,0%	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	30	gg	0	0	-	-
Tempo di esecuzione della voltura	5	gg	2.974	0	0,0%	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45	gg solari	294.891	178	0,1%	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30	gg	132	122	92,4%	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3	h	3.231	324	10,0%	-
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30	gg	2	2	100,0%	-
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24	h	248	199	80,2%	-
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3	h	3.631	24	0,7%	30 euro

STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE (periodo dal 1/7/2016 al 31/12/2016)

Denominazione standard	livello standard	u.m. (1)	totale prestazioni erogate	totale prestazioni fuori standard	% prestazioni fuori standard	Importo base indennizzi (2)
Rispetto della periodicità di fatturazione (numero bollette/anno in funzione del consumo in mc)	2/anno ≤ 100 mc 3/anno ≤ 1.000 mc 4/anno ≤ 3.000 mc 6/anno > 3.000 mc	n/anno	234.743	281	0,1%	30 euro
Tempo per il pagamento della bolletta (3)	20	gg solari	-	-	-	-
Accessibilità al servizio telefonico (4)	90% (10 mesi su 12)	%	-	-	-	-
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (4)	240 (10 mesi su 12)	sec	-	-	-	-
Livello del servizio telefonico (4)	80% (10 mesi su 12)	%	-	-	-	-
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento chiamata da autorità pubbliche (standard aggiuntivo)	2	h	215	25	11,6%	-
Errata chiusura per morosità (standard aggiuntivo)	0	n/anno	0	0	-	30 euro (su richiesta)
Numero minimo di tentativi di lettura per contatori accessibili in funzione del consumo medio annuo (standard aggiuntivo)	2/anno ≤ 3.000 mc 3/anno > 3.000 mc	n/anno	0	0	-	30 euro (su richiesta)

NOTE

(1) I giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi

(2) A partire dal 1/1/2017 l'importo finale dell'indennizzo può variare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione (art. 72.2 della Delibera AEEGSI n. 655/2015 - Allegato A). Il trattino (-) indica gli standard generali per i quali la norma non prevede indennizzo.

(3) I dati del II semestre 2016 sono assenti in quanto l'indicatore non è stato inserito da AEEGSI nella raccolta dati 2016

(4) I dati del II semestre 2016 sono assenti in quanto l'indicatore entra in vigore a partire dal 1/1/2017