

## STANDARD QUALITA' CONTRATTUALE (ART 78. RQSII) ANNO 2022

Denominazione indicatore	Tipologia indicatore	Standard da CdS	Tipologia valore standard (massimo o minimo)	Totale prestazioni eseguite	Totale prestazioni entro lo standard	Totale prestazioni fuori standard per cause NONO imputabili al Gestore	Totale prestazioni fuori standard causa Gestore	% Prestazioni che rispettano lo standard	Indennizzo base per standard specifici o livello di riferimento per standard generali
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	specifico	3 ore	massimo	9292	9217	34	41	99,56%	30 euro
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	generale	24 ore	minimo	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	generale	7 gg. lav.	massimo	8585	8316	109	160	98,11%	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione, della fornitura	specifico	5 gg. lav.	massimo	833	523	297	13	97,57%	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	specifico	5 gg. lav.	massimo	2666	2521	81	64	97,52%	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	specifico	2 gg. feriali	massimo	644	642	1	1	99,84%	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	specifico	10 gg. lav.	massimo	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	specifico	5 gg. lav.	massimo	2246	2088	122	36	98,31%	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	specifico	10 gg. lav.	massimo	775	775	0	0	100,00%	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	specifico	30 gg. lav.	massimo	268	261	0	7	97,39%	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	specifico	10 gg. lav.	massimo	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	30 euro
Tempo per la risposta a reclami	specifico	25 gg. lav.	massimo	393	291	0	102	74,05%	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	specifico	25 gg. lav.	massimo	1087	1079	0	8	99,26%	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	generale	30 gg. lav.	massimo	110	110	0	0	100,00%	95% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	specifico	20 gg. lav.	massimo	75	73	2	0	100,00%	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	specifico	15 gg. lav.	massimo	44	44	0	0	100,00%	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	specifico	5 gg. lav.	massimo	7348	7348	0	0	100,00%	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	specifico	10 gg. lav.	massimo	8	8	0	0	100,00%	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	generale	30 gg. Lav.	massimo	48	46	2	0	100,00%	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	generale	30 gg. lav.	massimo	418	398	18	2	99,50%	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	generale	30 gg. lav.	massimo	440	430	7	3	99,31%	90% delle singole prestazioni
Tempo di rettifica di fatturazione	specifico	60 gg. lav.	massimo	31	30	0	1	96,77%	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	specifico	45 gg. solari	massimo	660690	658217	0	2448	99,63%	30 euro
Periodicità di fatturazione consumi fino a 100 mc	specifico	2 bollette/anno	minimo	108521	107509	0	1012	99,07%	30 euro
Periodicità di fatturazione consumi da 100 escluso a 1000 mc	specifico	3 bollette/anno	minimo	44738	44217	0	521	98,84%	30 euro
Periodicità di fatturazione consumi da 1000 escluso a 3000 mc	specifico	4 bollette/anno	minimo	939	766	0	173	81,58%	30 euro
Periodicità di fatturazione consumi oltre i 3000 mc	specifico	6 bollette/anno	minimo	381	239	0	142	62,73%	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	specifico	10 gg. lav.	massimo	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	specifico	10 gg.lav.	massimo	326	312	8	6	98,11%	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	specifico	7 gg. lav.	massimo	775	775	0	0	100,00%	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	specifico	15 gg. lav.	massimo	199	189	8	2	98,95%	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	specifico	5 gg. lav.	massimo	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	specifico	15 gg. lav.	massimo	1900	1866	28	6	99,68%	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	specifico	5 gg. lav.	massimo	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	specifico	20 gg. lav.	massimo	1124	1119	3	2	99,82%	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	specifico	10 gg. lav.	massimo	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	(nota 1)	30 euro
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	generale	2 ore	massimo	4360	4126	0	234	94,63%	90% delle singole prestazioni
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	generale	120 secondi	massimo	57352	51957	0	5395	90,59%	90% delle singole prestazioni
Livello del servizio telefonico (Ls)	generale	80%	minimo					86,10%	Rispetto per almeno 10 mesi su 12
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	generale	90%	minimo					100,00%	Rispetto per almeno 10 mesi su 12
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	generale	240 secondi	massimo						Rispetto per almeno 10 mesi su 12
Tempo massimo di attesa agli sportelli	generale	60 minuti	massimo	4957	4957	0	0	100,00%	30 euro (su richiesta)
Tempo medio di attesa agli sportelli	generale	15 minuti	massimo	4957	4957	0	0	100,00%	<= 15 minuti

(nota 1): dato assente in quanto non sono state effettuate prestazioni

il link alla pagina del sito ARERA in cui sono pubblicati gli standard qualitativi in un ambito di comparazione tra gestori: <https://www.arera.it/dati-e-statistiche?ambito=28&keyword=&sette=3&orderby=>