

L'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Servizio Idrico (oggi ARERA), con delibera n.655 del 23/12/2015, ha aggiornato gli standard di qualità contrattuale inerenti all'erogazione del Servizio Idrico Integrato, con validità dal 01/07/2016.

Nelle tabelle di seguito sono riportati gli standard specifici* e generali ed il grado di rispetto degli stessi nel periodo 01/01/2018 – 31/12/2018.

Per gli standard specifici (*) è previsto un indennizzo automatico all'utente, in caso di prestazione fuori standard, di importo base pari a 30 €.

Elenco degli standard specifici* – anno 2018

n.	Indicatore	Standard	n. prestaz. totali	n. prestaz. fuori std	% rispetto std
3	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15 giorni lavorativi	1.583	19	98,80%
4	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	15 giorni lavorativi	455	15	96,70%
5	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni lavorativi	315	2	99,37%
9	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	1.329	11	99,17%
10	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	5 giorni lavorativi	1.112	36	96,76%
12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	1.252	40	96,81%
13	Tempo di disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	2.581	218	91,55%
14	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	10.324	23	98,78%
19	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	5.797	117	97,98%
22	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi	69	3	95,65%
23	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi	76	11	85,53%
25	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni lavorativi	23	0	100,00%
26	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	7	2	71,43%
27	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	3	0	100,00%
29	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	1.026.810	3.032	99,70%
30	Periodicità di fatturazione	4/anno per consumi ≤100 mc	192.958	760	99,61%
		4/anno per consumi ≤1000 mc	72.477	244	99,66%
		4/anno per consumi ≤3000 mc	793	1	99,78%
		6/anno per consumi >3000 mc	251	47	81,27%
32	Tempo per la risposta a reclami	25 giorni lavorativi	99	14	85,86%
33	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 giorni lavorativi	620	47	92,42%

Elenco degli standard generali – anno 2018

n.	Indicatore	Standard	n. prestaz. totali	n. prestaz. fuori std	% rispetto std
7	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	30 giorni lavorativi	881	2	99,77%
8	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	30 giorni lavorativi	373	0	100,00%
18	Tempo di esecuzione di lavori complessi	30 giorni lavorativi	169	1	99,41%
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni lavorativi	4.028	90	97,77%
21	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	0	0	-
28	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	7.473	463	93,80%
34	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni lavorativi	105	0	100,00%
35	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi	35	0	100,00%
36	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	77.755	406	99,48% tempo medio 8,28"
37	Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	77.755	13.836	82,21% tempo medio 8,28"
38	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12	12	0	100,00%
39	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	240 secondi	83.098	12.752	84,66% tempo medio 36,03"
40	Livello del servizio telefonico (LS)	> 80% rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12	12	0	100,00%
41	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	120 secondi	41.633	507	90,00% tempo medio 20"

Elenco degli standard aggiuntivi (con indennizzo a richiesta) – anno 2018

n.	Indicatore	Standard	n. prestaz. totali	n. prestaz. fuori std
42	Errata chiusura per morosità		12	12
43	Mancata lettura del contatore		246.271	2
44	Tempo massimo attesa agli sportelli	60 minuti	77.775	406
45	Tempo pronto intervento entro le 2 ore per chiamata da pubblica autorità	2 ore	490	93

Elenco degli standard specifici* per i quali non si sono registrati eventi nel corso del 2018

n.	Indicatore	Standard
1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
6	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni lavorativi
11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni lavorativi
15	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi
16	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	15 giorni lavorativi
17	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi
24	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi
35	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi