

LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SII - SECONDO SEMESTRE 2016

Con la delibera **655/2015/R/idr** è iniziata la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato. Il provvedimento definisce livelli specifici e generali, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale.

INDICATORE	LIVELLO SPECIFICO	TEMPO MEDIO		
		Uso civ. domestico	Uso civ. non dom.	Altri Usi
Tempo massimo preventivazione esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	20 g.lav.	3,4 g.lav.	3,63 g.lav.	3,31 g.lav.
Tempo massimo esecuzione allacci idrici per l'esecuzione di lavori semplici	15 g.lav.	2,75 g.lav.	3,14 g.lav.	2,80 g.lav.
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 g.lav.	2,09 g.lav.	2 g.lav.	2,15 g.lav.
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura	5 g.lav.	0,42 g.lav.	0 g.lav.	0,94 g.lav.
Tempo max riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 g.feriali	0,15 g.lav.	0 g.lav.	0,24 g.lav.
Tempo massimo disattivazione fornitura su richiesta dell'utente finale	7 g.lav.	3,03 g.lav.	0 g.lav.	2,85 g.lav.
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 g.lav.	0,01 g.lav.	0,2 g.lav.	0,03 g.lav.
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 g.lav.	4,05 g.lav.	3,93 g.lav.	3,67 g.lav.
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 g.lav.	3,09 g.lav.	2,5 g.lav.	3,17 g.lav.
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore	0 ore	0 ore	0 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 g.lav.	9,45 g.lav.	0 g.lav.	2 g.lav.
Tempo massimo di comunicazione esito verifica del misuratore effettuata in loco	10 g.lav.	/	/	/
Tempo max di comunicazione esito verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 g.lav.	0,91 g.lav.	0 g.lav.	1 g.lav.
Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 g.lav.	0,1 g.lav.	/	/
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 g.lav.	1,27 g.lav.	0 g.lav.	3 g.lav.
Tempo massimo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione	7 g.lav.	0,47 g.lav.	0,1 g.lav.	1 g.lav.
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 g.sol.	16,71 g.sol.	15,2 g.sol.	16,27 g.sol.
Periodicità minima di fatturazione	4/6 fatt. anno	Rispettato	Rispettato	Rispettato
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	20 g.lav.	11 g.lav.	16 g.lav.	11 g.lav.
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	20 g.lav.	6 g.lav.	12 g.lav.	9 g.lav.

Nel caso non sia rispettato uno degli standard specifici sopra indicati il gestore è tenuto ad indennizzare l'utente finale. L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato sulla Carta del Servizio Idrico Integrato pubblicata sul sito internet aziendale.

INDICATORE	LIVELLO GENERALE	LIVELLO RAGGIUNTO		
		Uso civ. domestico	Uso civ. non dom.	Altri Usi
% minima allacci idrici complessi realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	100%	100%	100%
% minima lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	100%	100%	100%
% minima di appuntamenti concordati per una data che non supera i 7 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero 10 g. lav. in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%	99,2%	100%	100%
% minima disdette appuntamenti concordati comunicate entro le prec. 24 ore	95%	100%	100%	100%
% minima prestazioni pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 2 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%	92,5%	100%	100%
% minima risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro 20 giorni lavorativi	95%	100%	/	100%
% minima prestazioni allo sportello per cui l'utente finale ha atteso al massimo 60 minuti per essere ricevuto	95%	96,7 %		
Tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 min.	16 minuti		