

TABELLE RIASSUNTIVE DEI LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO RAGGIUNTI NELL'ANNO 2025

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD SPECIFICI OGGETTO DI INDENNIZZO AUTOMATICO CRESCENTE - ANNO 2025				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2025	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std (*)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	15 gg. lavorativi (1)	879	878	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg. lavorativi	442	442	100%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 gg. lavorativi	302	300	99,67%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg. lavorativi	4.009	4.004	99,88%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg. feriali	1.709	1.708	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg. lavorativi	3.953	3.933	99,75%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg. lavorativi	9.448	9.448	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg. lavorativi	474	474	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg. lavorativi	90	89	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore (1)	6.908	6.905	99,99%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg. lavorativi	16	15	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg. lavorativi	14	13	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg. lavorativi	2	2	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg. lavorativi	5	5	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi (1)	59	59	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	7 gg. lavorativi (1)	59	59	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg. solari	911.654	911.349	100%
Periodicità minima di fatturazione	4-6 fatture /anno	922.620	921.976	99,93%
Tempo massimo per la risposta motivata a reclami	20 gg. lavorativi (1)	733	729	99,45%
Tempo massimo di risposta a richieste scritte di informazioni	20 gg. lavorativi (1)	811	809	99,75%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg. lavorativi	//	//	//

(*) Al netto dei ritardi per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente

(1) Lo standard riportato nella 2° colonna è migliorativo rispetto a quello indicato da ARERA nella delibera 655/2015- La % della 5° colonna è calcolata sullo standard Arera

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.

TABELLA RIASSUNTIVA DEGLI STANDARD GENERALI - ANNO 2025				
Indicatore semplice	Standard	Tot. prestazioni eseguite 2025	Tot. prestazioni eseguite entro lo std	% prestazioni eseguite entro lo std (*)
Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	179	179	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg. lavorativi dalla relativa richiesta	34	34	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	6.703	6.606	99,06%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro le precedenti 24 ore	3	2	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro le 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	77	75	97,40%
Tempo per risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 20 gg. lavorativi	88	88	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% delle prestazioni entro 120 secondi	24.293	22.273	91,68%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	29.320	29.116	99,30%
Tempo medio di attesa agli sportelli	≤ 20 minuti (media sul totale delle prestazioni)	29.320	28.501	11 min.
Livello del servizio telefonico (LS)	> 80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	63.098	59.868	94,88%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	63.098	63.098	100%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤ 180 secondi - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	63.098	61.310	136 sec.

(*) Al netto dei ritardi per cause di forza maggiore e cause imputabili all'utente