

LIVELLI DELLA QUALITA' CONTRATTUALE 2023

Questi gli standard generali e specifici 2023 previsti dalla Delibera 655/2015 (RQSI), comunicati in ottemperanza all'art. 78. In assenza di rispetto degli standard specifici è prevista la corresponsione di un indennizzo automatico di 30 euro o superiore in base al ritardo dell'esecuzione della prestazione.

STANDARD GENERALI 2023	VALORE MINIMO	GRADO DI RISPETTO
ART 8 tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90%	99%
ART. 9 tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90%	98%
ART. 23 tempo di esecuzione di lavori complessi	90%	98%
ART. 24 tempo massimo per l'appuntamento concordato	90%	99%
ART. 25 tempo minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95%	100%
ART. 33 tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90%	92%
ART. 48 percentuale minima di risposte a richieste di rettifica fatturazione	95%	98%
ART. 53 tempo medio attesa agli sportelli	15 '	05' e 04"
ART. 53 tempo massimo attesa agli sportelli	95%	100%
ART. 57 accessibilità al servizio telefonico (AS)	90%	100%
ART. 58 tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 sec.	83"
ART. 59 livello del servizio telefonico (LS)	80%	98%
ART. 62 tempo di risposta alla chiamata per Pronto Intervento (CPI)	90% ≤ 120 sec.	99%

STANDARD SPECIFICI 2023	VALORE MINIMO	GRADO DI RISPETTO
ART.5 tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico SENZA sopralluogo	8 gg lavorativi	67%
ART.5 tempo massimo di preventivazione per allaccio idrico CON sopralluogo	18 gg lavorativi	99%
ART.6 tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario SENZA sopralluogo	8 gg lavorativi	86%
ART.6 tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario CON sopralluogo	18 gg lavorativi	98%
ART 8 tempo massimo di esecuzione dell'allaccio idrico semplice	8 gg lavorativi	99%
ART. 9 tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario semplice	8 gg lavorativi	NESSUNA PRESTAZIONE
ART. 10 tempo massimo di attivazione della fornitura	3 gg lavorativi	99%
ART 11 tempo massimo di riattivazione o subentro senza modifica della portata del misuratore	3 gg lavorativi	99%
ART 11 tempo massimo di riattivazione con modifiche della portata del misuratore	10 gg lavorativi	NESSUNA PRESTAZIONE
ART. 12 tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali	98%
ART. 14 tempo massimo di disattivazione della fornitura	3 gg lavorativi	97%
ART. 17 tempo massimo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi	100%
ART. 19 tempo massimo di preventivazione per lavori SENZA sopralluogo	10 gg lavorativi	100%
ART. 19 tempo massimo di preventivazione per lavori CON sopralluogo	20 gg lavorativi	100%
ART. 23 tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi	98%
ART. 26 fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	100%
ART. 28 tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg lavorativi	100%
ART. 29 tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in loco	10 gg lavorativi	100%
ART. 29 tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in laboratorio	30 gg lavorativi	NESSUNA PRESTAZIONE
ART. 30 tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg lavorativi	100%
ART. 31 tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg lavorativi	100%
ART. 32 tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg lavorativi	100%
ART. 43 tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 gg lavorativi	97%
ART. 46 tempo massimo per la risposta ai reclami	25 gg lavorativi	97%
ART. 47 tempo massimo per la risposta a richieste scritte d'informazione	25 gg lavorativi	100%
ART. 36 tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	100%
ART. 38 periodicità di fatturazione	Nr. Minimo bollette emesse	100%