

## Comunicazione standard di qualità del servizio

**Informativa ex art.78.1 dell'allegato A (RQSII) della Delibera AEEGSI 655/2015/R/idr**

Con la Delibera AEEGSI 655/2015/R/idr sono state introdotti a partire dal 1 luglio 2016 standard specifici e generali di qualità del servizio idrico integrato uniformi su tutto il territorio nazionale.

ASPETTI DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	ARTICOLO DELIBERA 655/2015	NOME INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	STANDARD	INDENNIZZO AUTOMATICO	GRADO DI RISPETTO 2019	GRADO DI RISPETTO 2020	
MODALITA' PER L'AVVIO E LA CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	87,95%	84,00%	
	Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	non previsto	non previsto	
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 gg lavorativi	30 Euro	87,32%	88,24%	
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	89,77%	83,65%	
	Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	96,93%	94,11%	
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	nessun caso	nessun caso	
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	98,80%	98,93%	
	Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 gg feriali	30 Euro	92,33%	87,32%	
	Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg lavorativi	30 Euro	96,19%	87,33%	
	Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	98,67%	93,39%	
	Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	79,80%	84,00%	
	Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	non previsto	non previsto	
	Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	nessun caso	nessun caso	
	Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	87,80%	86,67%	
	Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	95% entro 24 ore	-	nessun caso	nessun caso	
	Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 Euro	98,63%	96,78%	
	Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	98,77%	80,43%	
	Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	95,68%	90,24%	
	Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	non previsto	non previsto	
	Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100,00%	80,43%	
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100,00%	75,00%		
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	34,78%	100,00%		
ADEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg solari	30 Euro	100,00%	100,00%	
	Art. 38	Periodicità di fatturazione	Specifico	Fino a 100 mc incluso	2	30 Euro	100,00%	100,00%
			Specifico	Da 100 mc a 1000 mc incluso	3	30 Euro	100,00%	100,00%
			Specifico	Da 1000 mc a 3000 mc incluso	4	30 Euro	100,00%	100,00%
			Specifico	Più di 3000 mc escluso	6	30 Euro	100,00%	100,00%
Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 gg lavorativi	-	100,00%	100,00%		
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 gg lavorativi	30 Euro	98,39%	100,00%		
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	97,55%	98,76%	
	Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	99,51%	98,69%	
	Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	95,43%	100,00%	