



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 (2° semestre 2016)	
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	100,0%	
	Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	non previsto	
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 gg lavorativi	30 Euro	100,0%	
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	75,0%	
	Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	99,2%	
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	nessun caso	
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	99,9%	
	Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 gg feriali	30 Euro	100,0%	
	Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg lavorativi	30 Euro	99,9%	
	Art. 17	Tempo di esecuzione della volta	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	100,0%	
	Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	86,8%	
	Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	non previsto	
	Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	88,0%	
	Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	nessun caso	
	Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	95% entro 24 ore	-	nessun caso	
	Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 Euro	100,0%	
	Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	85,0%	
	Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	91,7%	
	Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	non previsto	
	Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100,0%	
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	95,8%		
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	72,0%		
ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg solari	30 Euro	99,2%	
	Art. 38	Periodicità di fatturazione	Specifico	Fino a 100 mc incluso	2	30 Euro	99,2%
			Specifico	Da 100 mc a 1000 mc incluso	3	30 Euro	99,2%
			Specifico	Da 1000 mc a 3000 mc incluso	4	30 Euro	99,1%
			Specifico	Più di 3000 mc escluso	6	30 Euro	78,6%
Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 gg lavorativi	-			
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 gg lavorativi	30 Euro	98,7%		
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	100,0%	
	Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	99,9%	
	Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	97,0%	