## Comunicazione standard di qualità del servizio dell'anno 2023

**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 2022 | GRADO DI RISPETTO 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 65,19% | 95,65% |
| | Art. 8 | Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | Specifico | 15 gg lavorativi | 30 Euro | 76,19% | 93,59% |
| | Art. 8 | Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso | Generale | 90% entro 30 giorni lavorativi | - | 73,25% | 80,00% |
| | Art. 10 | Tempo di attivazione della fornitura | Specifico | 5 gg lavorativi | 30 Euro | 86,57% | 99,26% |
| | Art. 11 | Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | Specifico | 5 gg lavorativi | 30 Euro | 98,86% | 99,96% |
| | Art. 12 | Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | Specifico | 2 gg feriali | 30 Euro | 100% | 99,96% |
| | Art. 14 | Tempo di disattivazione della fornitura | Specifico | 7 gg lavorativi | 30 Euro | 91,76% | 99,72% |
| | Art. 17 | Tempo di esecuzione della voltura | Specifico | 5 gg lavorativi | 30 Euro | 98,53% | 99,91% |
| | Art. 19 | Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | Specifico | 20 gg lavorativi | 30 Euro | 63,95% | 99,09% |
| | Art. 23 | Tempo di esecuzione di lavori complessi | Generale | 90% entro 30 giorni lavorativi | - | 88,57% | 93,55% |
| | Art. 26 | Fascia di puntualità per gli appuntamenti | Specifico | 3 ore | 30 Euro | 97,08% | 97,63% |
| | Art.24 | Tempo massimo per l'appuntamento concordato | Generale | percentuale minima 90% (entro 7 giorni lavorativi) | - | 100% | 100% |
| | Art. 28 | Tempo di intervento per la verifica del misuratore | Specifico | 10 gg lavorativi | 30 Euro | 91,11% | 100% |
| | Art. 29 | Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio | Specifico | 30 gg lavorativi | 30 Euro | 97,73% | 100% |
| | Art. 30 | Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante | Specifico | 10 gg lavorativi | 30 Euro | 100% | 100% |
| | Art. 31 | Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | Specifico | 10 gg lavorativi | 30 Euro | 100% | 100% |
| | Art. 32 | Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | Specifico | 10 gg lavorativi | 30 Euro | 100% | 100% |
| | Art. 54 | Tempo massimo di attesa agli sportelli | Generale | percentuale minima 95% (entro 60 minuti) | - | 100% | 100% |
| | Art. 59 | Livello del servizio telefonico (LS) | Generale | percentuale minima 80% | - | 73,16% | 87,87% |
| | Art. 59 | Accessibilità al servizio telefonico (AS) | Generale | percentuale minima 90% | - | 87,00% | 99,31% |
| | Art. 62 | Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | Generale | percentuale minima 90% (entro 120 secondi) | | 86,23% | 95,90% |
| | Art. 33 | Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | Generale | percentuale minima 90% (entro 3 h) | - | 82,46% | 73,17% |
| ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE | Art. 36 | Tempo per l'emissione della fattura | Specifico | 45 gg solari | 30 Euro | 100% | 100% |
| | Art. 38 | Periodicità di fatturazione | Specifico | 2/anno se consumi ≤ 100mc<br>3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc<br>4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc<br>6/anno se consumi > 3000 mc | 30 Euro | 100% | 100% |
| | Art. 40 | Termine per il pagamento della bolletta | Specifico | 20 gg lavorativi | - | 100% | 100% |
| | Art. 43 | Tempo di rettifica di fatturazione | Specifico | 60 gg lavorativi | 30 Euro | 100% | 100% |
| RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE | Art. 46 | Tempo per la risposta a reclami | Specifico | 30 gg lavorativi | 30 Euro | 97,48% | 97,48% |
| | Art. 47 | Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | Specifico | 30 gg lavorativi | 30 Euro | 98,87% | 98,87% |
| | Art. 48 | Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | Generale | 90% entro 30 giorni lavorativi | - | 100% | 100% |