

Comunicazione standard di qualità del servizio dell'anno 2024
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 2023	GRADO DI RISPETTO 2024
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	95,65%	92,20%
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 gg lavorativi	30 Euro	93,59%	100,00%
	Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	80,00%	90,00%
	Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	99,26%	90,29%
	Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	99,96%	95,43%
	Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 gg feriali	30 Euro	99,96%	93,11%
	Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg lavorativi	30 Euro	99,72%	77,98%
	Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gg lavorativi	30 Euro	99,91%	98,45%
	Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg lavorativi	30 Euro	99,09%	88,10%
	Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	93,55%	88,89%
	Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 Euro	97,63%	97,79%
	Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	percentuale minima 90% (entro 7 giorni lavorativi)	-	100%	97,08%
	Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg lavorativi	30 Euro	100%	100,00%
	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%	94,89%
	Art. 59	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	percentuale minima 80%	-	87,87%	83,43%
	Art. 59	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	percentuale minima 90%	-	99,31%	100,00%
	Art. 62	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	percentuale minima 90% (entro 120 secondi)		95,90%	88,97%
	Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	percentuale minima 90% (entro 3 h)	-	73,17%	81,82%
ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg solari	30 Euro	100%	99,84%
	Art. 38	Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	30 Euro	100%	99,85%
	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%	/
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%	69,62%
	Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg lavorativi	30 Euro	98,87%	94,52%
	Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	90% entro 30 giorni lavorativi	-	100%	94,81%