

Standard specifici e generali di qualità contrattuale anno 2019

Informativa di cui all'art.78.1 Allegato A (RQSII) Delibera ARERA 655/2015/R/IDR

Con la Delibera ARERA 655/2015/R/IDR, a partire dal 1° luglio 2016 sono stati introdotti standard specifici e generali di qualità contrattuale per i gestori idrici nazionali.

Di seguito sono illustrati gli standard di qualità contrattuale di Acquedotto del Fiora rilevati nell'anno 2019, anche migliorativi rispetto a quelli nazionali, così come approvati dall'Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 16 del 27 luglio 2018.

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI: 01/01/2019 - 31/12/2019

| ALLEGATO A DELIBERA 655/2015 | INDICATORE | STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | % DI RISPETTO DELLO STANDARD | INDENNIZZO AUTOMATICO in caso di superamento dello standard |
|------------------------------------|--|--|---------------------------------|---|
| Art. 5 | Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | 20 giorni | 99,8% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 6 | Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo | 20 giorni | 99,4% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 8 | Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | 15 giorni | 100,0% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 9 | Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | 20 giorni | n.d. | 30 -60- 90 euro |
| Art. 10 | Tempo di attivazione della fornitura | 5 giorni | 93,7% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 11 | Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 5 giorni | 98,2% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 12 | Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | 2 giorni feriali | 99,8% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 14 | Tempo di disattivazione della fornitura | 5 giorni | 97,3% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 17 | Tempo di esecuzione della voltura | 5 giorni | 99,6% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 19 | Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | 20 giorni | 99,5% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 23 | Tempo di esecuzione di lavori semplici | 10 giorni | 90,9% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 26 | Fascia di puntualità per gli appuntamenti | 3 ore | 99,3% | 30 euro |
| Art. 28 | Tempo di intervento per la verifica del misuratore | 10 giorni | 96,6% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 29 | Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco | 10 giorni | n.d. | 30 -60- 90 euro |
| Art. 29 | Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio | 30 giorni | n.d. | 30 -60- 90 euro |
| Art. 30 | Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante | 10 giorni | n.d. | 30 -60- 90 euro |
| Art. 31 | Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | 10 giorni | 100,0% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 32 | Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | 10 giorni | 100,0% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 36 | Tempo per l'emissione della fattura | 45 giorni solari | 100,0% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 38 | Periodicità di fatturazione | 2 bollette/anno se consumi ≤ 100mc | 100,0% | 30 euro |
| | | 3 bollette/anno se consumi tra 101mc e 1.000mc | 100,0% | |
| | | 4 bollette/anno se consumi tra 1.001mc e 3.000mc | 99,8% | |
| | | 6 bollette/anno se consumi ≥ 3.001 mc | 100,0% | |
| Art. 40 | Termine per il pagamento della bolletta | 20 giorni solari | 100,0% | - |
| Art. 43 | Tempo di rettifica di fatturazione | 60 giorni | 100,0% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 46 | Tempo per la risposta a reclami | 25 giorni | 98,8% | 30 -60- 90 euro |
| Art. 47 | Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | 25 giorni | 99,4% | 30 -60- 90 euro |

*n.d. dati 2019 non rilevabili

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI: 01/01/2019 - 31/12/2019

| ALLEGATO A DELIBERA 655/2015 | INDICATORE | STANDARD (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | RISPETTO DELLO STANDARD | INDENNIZZO O BASE DI CALCOLO |
|------------------------------------|--|--|-------------------------------|---|
| Art. 8 | Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso | ≤ 30 giorni | 90,9% | 90% delle singole prestazioni |
| Art. 9 | Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso | ≤ 30 giorni | 100,0% | 90% delle singole prestazioni |
| Art. 23 | Tempo di esecuzione di lavori complessi | ≤ 30 giorni | 90,4% | 90% delle singole prestazioni |
| Art. 24 | Tempo massimo per l'appuntamento concordato | 7 giorni | 99,5% | 90% delle singole prestazioni |
| Art. 25 | Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | 24 ore | 95,6% | 95% delle singole prestazioni |
| Art. 33 | Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | 3 ore | 93,8% | 90% delle singole prestazioni |
| 7.4 CdS | Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento segnalato da pubblica autorità | 2 ore | 90,1% | - |
| Art. 48 | Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | 30 giorni | 100% | 95% delle singole prestazioni |
| Art. 53 | Tempo massimo di attesa agli sportelli | 60 minuti | 99,6% | 95% delle singole prestazioni |
| Art. 53 | Tempo medio di attesa agli sportelli | 15 minuti | 10 minuti | media sul totale delle prestazioni |
| Art. 57 | Accessibilità del servizio telefonico | >90% | 12 mesi su 12 | Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi |
| Art.58 | Tempo medio di attesa per il servizio telefonico | ≤ 240 secondi | 12 mesi su 12 | rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi |
| Art.59 | Livello di servizio telefonico | ≥ 80% | 12 mesi su 12 | rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi |
| Art. 62 | Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | ≤ 120 secondi | 97,2% | 90% delle singole prestazioni |

Gli indennizzi automatici sono previsti per tutti gli indicatori di qualità contrattuale con tipologia standard "specifico", ad esclusione del "Termine per il pagamento della bolletta" (art.40).

A partire dal 1° gennaio 2017 l'indennizzo automatico riconosciuto agli utenti è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, ovvero:

- ✓ 30€ -> se il tempo impiegato dal Gestore per effettuare la prestazione è > dello standard ma inferiore al doppio dello standard;
- ✓ 60€ -> se il tempo impiegato dal Gestore per effettuare la prestazione è ≥ del doppio dello standard, ma inferiore al triplo;
- ✓ 90€ -> se il tempo impiegato dal Gestore per effettuare la prestazione è ≥ del triplo dello standard.

La maggiorazione dell'indennizzo è esclusa per la Fascia di puntualità appuntamenti (art.26) e per la Periodicità di fatturazione (art.38).

In accordo con quanto previsto all'art. 9 della Carta del Servizio, a richiesta dell'utente, e purché ne sussistano i presupposti, Acquedotto del Fiora eroga un indennizzo base pari a trenta (30) euro anche in caso di:

- ✓ errata chiusura per morosità;
- ✓ mancata lettura del contatore;
- ✓ sfioramento tempo massimo di attesa agli sportelli.