

Standard specifici e generali di qualità contrattuale

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

Con la Delibera AEEGSI 655/2015/R/idr sono stati introdotti a partire dal 1 luglio 2016 standard specifici e generali di qualità contrattuale per i gestori idrici nazionali. Di seguito sono illustrati gli standard di qualità contrattuale di competenza di Acquedotto del Fiora, anche migliorativi rispetto a quelli nazionali, così come approvati dall' Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 25 del 22 luglio 2016.

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ SPECIFICI DI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA 01/01/2017-31/12/2017

Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD	Indennizzo automatico in caso superamento standard
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	97%	30 -60- 90 euro
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	94%	30 -60- 90 euro
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	85%	30 -60- 90 euro
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	//	30 -60- 90 euro
Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	77%	30 -60- 90 euro
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	98%	30 -60- 90 euro
Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	95%	30 -60- 90 euro
Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	5 giorni	98%	30 -60- 90 euro
Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	95%	30 -60- 90 euro
Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	88%	30 -60- 90 euro
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	69%	30 -60- 90 euro
Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	96%	30 euro
Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	84%	30 -60- 90 euro
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	42%	30 -60- 90 euro
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	40%	30 -60- 90 euro
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	100%	30 -60- 90 euro
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	85%	30 -60- 90 euro
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	56%	30 -60- 90 euro
Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	99%	30 -60- 90 euro
Art. 38	Periodicità di fatturazione	2 bollette/anno se consumi ≤ 100mc	92%	30 euro
		3 bollette/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	92%	
		4 bollette/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	73%	
		6 bollette/anno se consumi > 3000 mc	70%	
Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	100%	-
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	25 giorni	79%	30 -60- 90 euro
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 giorni	51%	30 -60- 90 euro
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	91%	30 -60- 90 euro

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI DI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA 01/01/2017-31/12/2017

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	87%	90% delle singole prestazioni
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	80%	90% delle singole prestazioni
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	84%	90% delle singole prestazioni
Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	96%	90% delle singole prestazioni
Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	//	95% delle singole prestazioni
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90%	90% delle singole prestazioni
7.4 CdS	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento segnalato da pubblica autorità	2 ore	90%	-
Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	74%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	94%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	21 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	11 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art.59	Livello di servizio telefonico	≥ 80%	9 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	65%	90% delle singole prestazioni

Gli indennizzi sono previsti per tutti gli indicatori con tipologia standard "specifico", ad esclusione del Termine per il pagamento della bolletta (art.40-RQSII). A partire dal 1° gennaio 2017 la Delibera prevede che gli indennizzi siano pari a:

- 30€ in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione maggiore dello standard ma inferiore al doppio dello standard;
- 60€ in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del doppio dello standard, ma inferiore al triplo dello standard;
- 90€ in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del triplo dello standard.

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

A richiesta dell'utente e purché ne sussistano i presupposti, Acquedotto del Fiora eroga un indennizzo pari a trenta (30) euro anche in caso di:

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