

## 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.