



Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici di Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato nel periodo "Gennaio 2023 - Dicembre 2023"

Macro Indicatori	Indicatore di qualità	Tipologia indicatori	Standard	Indennizzo o base di calcolo	Totale eseguite	Totale eseguite entro lo std	Totale eseguite oltre lo std	Casi che rispettano lo standard (%)
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	6	5	1	83,33
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	0	0	0	0,00
MC1	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	87	46	41	52,87
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	1.493	1.092	401	73,14
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	74	58	16	78,38
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	171	116	55	67,84
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	30 euro	305	128	177	41,97
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	30 euro	0	0	0	0,00
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	15 giorni	30 euro	0	0	0	0,00
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	574	342	232	59,58
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	20	9	11	45,00
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	108	61	47	56,48
MC1	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	30 euro	1.982	1.603	379	80,88
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	30 euro	406	321	85	79,06
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	0	0	0	0,00
MC1	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	30 euro	0	0	0	0,00
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	30 euro	1.986	1.383	603	69,64
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	30 euro	11.484	11.363	121	98,95
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	90% delle singole prestazioni	18	10	8	55,56
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	90% delle singole prestazioni	0	0	0	0,00
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 euro	19	16	3	84,21
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	56	32	24	57,14
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	30 euro	56	56	0	100,00
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	30 euro	0	0	0	0,00
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	30 euro	12	12	0	100,00
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	5	4	1	80,00
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	5	5	0	100,00
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	90% delle singole prestazioni	0	0	0	0,00
MC2	Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	30 euro	395009	394100	909	99,77
			3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	30 euro	313933	312907	1026	99,67
			4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	30 euro	5983	5956	27	99,55
			6/anno se consumi > 3000 mc	30 euro	2801	2762	39	98,61
MC2	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	...	...	...	Rispettato	
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	30 euro	715.406	714.972	434	99,94
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	30 euro	1.159	776	383	66,95
MC2	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	30 euro	3.541	2.976	565	84,04
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	30 euro	1.842	1.640	202	89,03
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	90% delle singole prestazioni	3.956	2.859	1.097	72,27
MC2	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	30 euro	0	0	0	0,00
MC2	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	30 euro	0	0	0	0,00
MC2	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0	0,00
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 min	95% delle singole prestazioni	24.377	16306	8.071	94,80
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 min	Media sul totale delle prestazioni	24.377	23999	378	18,25 Minuti
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	112.236	5548	106.688	Rispettato
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	112.236	104716	7.520	Rispettato
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	112.236	110730	1.506	Rispettato
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	49.295	47945	1.350	94,50

Con Deliberazione n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 l'Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha approvato il "Testo integrato della qualità contrattuale del SII" che ha stabilito i nuovi standard nazionali specifici di qualità contrattuale del SII. Gli standard specifici sono riferiti alle singole prestazioni erogate dal gestore mentre quelli generali riguardano il complesso delle prestazioni del gestore. In caso di mancato rispetto degli standard specifici è corrisposto all'utente un indennizzo automatico base di €30,00 accreditato direttamente in fattura. Dal 01/01/2018 sono previsti indennizzi automatici crescenti in base al ritardo della singola prestazione erogata (un ritardo oltre il doppio e fino al triplo dello standard, prevede il doppio dell'indennizzo base; un ritardo oltre il triplo rispetto allo standard, prevede il triplo dell'indennizzo base), ai sensi dell'art. 78.1 dell'allegato A della Deliberazione ARERA n. 655/2015, si riportano nella tabella seguente gli standard specifici e generali di qualità previsti da Acquedotto Lucano nella propria Carta del SII ed il grado di rispetto di tali standard con riferimento al 2° semestre 2017. I giorni (gg), laddove non specificato, si intendono lavorativi.