



Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici di Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato nel periodo "Gennaio 2024 - Dicembre 2024"

Macro Indicatori	Indicatore di qualità	Tipologia indicatore	Standard di qualità	Indennizzo o base di calcolo	Totale eseguite	Totale in standard	Totale fuori standard	% casi in standard
MC1	Tempo di prevenzione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	13	9	4	69,23
MC1	Tempo di prevenzione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	0	0	0	0,00
MC1	Tempo di prevenzione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	64	40	24	62,50
MC1	Tempo di prevenzione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	1.292	827	465	64,01
MC1	Tempo di prevenzione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	63	42	21	66,67
MC1	Tempo di prevenzione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	158	92	66	58,23
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	30 euro	411	97	314	23,60
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	30 euro	1	0	1	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	488	207	241	46,21
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	26	7	19	26,92
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	109	50	59	45,87
MC1	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	30 euro	2.120	1.234	886	58,21
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	30 euro	373	255	118	68,36
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	1	1	0	100,00
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	1.631	880	751	53,95
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	30 euro	10.173	10.129	44	99,57
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	90% delle singole prestazioni	9	3	6	33,33
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	16	14	2	87,50
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	51	27	24	52,94
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	30 euro	51	50	1	98,04
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	19	18	1	94,74
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	2	0	2	0,00
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	2	2	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 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	30 euro	701.736	701.627	109	99,98
MC2	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	...	656.657	656.657	0	Rispettato
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	30 euro	701.736	701.627	109	99,98
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	30 euro	2.698	2.678	20	99,26
MC2	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	30 euro	3.232	3.020	212	93,44
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	30 euro	3.542	3.348	194	94,52
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	90% delle singole prestazioni	3.980	3.625	355	91,08
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	28.398	27.057	1.341	95,28
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 min	Media sul totale delle prestazioni	28.398	27.120	1.278	18,00 Minuti
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	104.915	99.012	5.903	Rispettato
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	104.915	104.915	0	Rispettato
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	104.915	104.128	787	Rispettato
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	67.348	64.126	3.222	95,22

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, all'utente sarà corrisposto 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, nella presente tabella sono riportati 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 all'anno 2024. I giorni (gg), laddove non specificato, si intendono lavorativi.