

COMUNICAZIONE LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SII, ANNO 2023

Gentile Utente, la delibera 655/2015/R/idr disposta dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) regola la qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato. Il provvedimento definisce livelli specifici e generali, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale. Alleghiamo di seguito le tabelle riassuntive che riportano gli standard raggiunti nell'anno 2023.

Tabella 1. Livelli specifici di qualità

| INDICATORE | U.M. | Livello specifico | % Conformi | Livello Medio raggiunto | |
|--|-------------------|-------------------|------------|-------------------------|---------------|
| | | | | Domestico | Non Domestico |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti | Ore | 3 | 98,41% | 1,04 | 0,67 |
| Tempo di attivazione della fornitura | Giorni lavorativi | 5 | 100,00% | 1,13 | 1,12 |
| Tempo di disattivazione della fornitura | Giorni lavorativi | 7 | 99,76% | 1,73 | 1,73 |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | Giorni feriali | 2 | 97,67% | 1,83 | 0,45 |
| Tempo di riattivazione ovvero di subentro senza modifiche portata misuratore | Giorni lavorativi | 5 | 99,87% | 1,13 | 1,34 |
| Tempo di riattivazione ovvero di subentro con modifiche portata misuratore | Giorni lavorativi | 10 | n.r. | n.r. | n.r. |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | Giorni lavorativi | 10 | n.r. | n.r. | n.r. |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio | Giorni lavorativi | 30 | 100,00% | 1,75 | 3,00 |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco | Giorni lavorativi | 10 | 100,00% | 1,67 | n.r. |
| Tempo per la risposta a reclami | Giorni lavorativi | 30 | 100,00% | 8,80 | 6,29 |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | Giorni lavorativi | 30 | 100,00% | 3,36 | 3,71 |
| Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | Giorni lavorativi | 15 | 98,50% | 4,48 | 6,30 |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | Giorni lavorativi | 20 | 100,00% | 12,73 | 14,57 |
| Tempo di esecuzione della voltura | Giorni lavorativi | 5 | 100,00% | 0,05 | 0,20 |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | Giorni lavorativi | 10 | 97,42% | 4,55 | 6,68 |
| Tempo di rettifica di fatturazione | Giorni lavorativi | 60 | 100,00% | 10,86 | 7,50 |
| Tempo per l'emissione della fattura | Giorni solari | 45 | 99,99% | 5,88 | 6,04 |
| Periodicità di fatturazione | | | | | |
| Tipo A: Consumi annui fino a 100 mc | boll/anno | 2 | 100,00% | 2,04 | 2,01 |
| Tipo B: Consumi annui oltre 100 e fino a 1.000 mc | boll/anno | 3 | 99,99% | 3,06 | 3,03 |
| Tipo C: Consumi annui oltre 1.000 e fino a 3.000 mc | boll/anno | 4 | 100,00% | 4,03 | 4,04 |
| Tipo D: Consumi annui oltre 3.000 mc | boll/anno | 6 | 100,00% | 6,00 | 6,06 |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante | Giorni lavorativi | 10 | n.r. | n.r. | n.r. |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore | Giorni lavorativi | 10 | 100,00% | 4,33 | 4,00 |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | Giorni lavorativi | 10 | n.r. | n.r. | n.r. |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo | Giorni lavorativi | 20 | 98,82% | 6,70 | 6,40 |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo | Giorni lavorativi | 10 | 100,00% | 4,20 | 3,29 |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | Giorni lavorativi | 20 | 100,00% | 4,39 | 5,25 |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo | Giorni lavorativi | 10 | n.r. | n.r. | n.r. |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | Giorni lavorativi | 20 | 100,00% | 5,17 | 4,64 |
| Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo | Giorni lavorativi | 10 | n.r. | n.r. | n.r. |

Il mancato rispetto di uno degli standard specifici sopra indicati comporta l'erogazione all'Utente di un indennizzo automatico (30 euro). L'indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come indicato sulla Carta del Servizio Idrico Integrato pubblicata sul sito aziendale www.astespa.it.

Tabella 2. Livelli generali di qualità

| INDICATORE | Livello generale | Livello raggiunto | |
|--|------------------|-------------------|---------------|
| | | Domestico | Non Domestico |
| Percentuale minima di appuntamenti concordati con tempo massimo inferiore a 7 giorni lavorativi | 90% | 99,70% | 100,00% |
| Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati comunicate entro le 24 ore | 95% | n.r. | n.r. |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione con tempo inferiore a 30 giorni lavorativi | 95% | 100,00% | 100,00% |
| Percentuale minima di esecuzioni dell'allacciamento idrico complesso con tempo non superiore a 30 giorni lavorativi | 90% | 100,00% | 100,00% |
| Percentuale minima di esecuzione dell'allacciamento fognario complesso con tempo non superiore a 30 giorni lavorativi | 90% | 100,00% | n.r. |
| Percentuale minima di esecuzione di lavori complessi con tempo non superiore a 30 giorni lavorativi | 90% | 80,00% | 100,00% |
| Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento con tempo di arrivo non superiore a 3 ore dalla chiamata | 90% | 100,00% | 100,00% |
| Percentuale minima di chiamate di pronto intervento con tempo di risposta non superiore a 120 secondi | 90% | 93,96% | |
| Percentuale minima di attese agli sportelli con tempo non superiore a 60 minuti | 95% | 99,63% | |
| Tempo medio di attesa agli sportelli (minuti) | 20 | 10,55 | |
| Numero dei mesi in cui l'accessibilità al servizio telefonico (AS) è non inferiore al 90% | 10 su 12 mesi | 12 su 12 mesi | |
| Numero dei mesi in cui il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) è non superiore a 240 secondi | 10 su 12 mesi | 12 su 12 mesi | |
| Numero dei mesi in cui il livello del servizio telefonico (LS) è non inferiore al 80% | 10 su 12 mesi | 12 su 12 mesi | |