

## COMUNICAZIONE LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SII, ANNO 2024

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 2024.

**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	97,71%	0,78	0,54
Tempo di attivazione della fornitura	Giorni lavorativi	5	99,42%	0,85	1,12
Tempo di disattivazione della fornitura	Giorni lavorativi	7	99,61%	1,31	1,63
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Giorni feriali	2	99,77%	0,34	0,27
Tempo di riattivazione ovvero di subentro senza modifiche portata misuratore	Giorni lavorativi	5	99,87%	1,03	1,08
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%	1,50	2,00
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Giorni lavorativi	10	100,00%	1,25	n.r.
Tempo per la risposta a reclami	Giorni lavorativi	30	100,00%	9,40	9,33
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Giorni lavorativi	30	100,00%	2,53	3,09
Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Giorni lavorativi	15	100,00%	5,16	4,91
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Giorni lavorativi	20	96,15%	16,45	13,00
Tempo di esecuzione della voltura	Giorni lavorativi	5	100,00%	0,05	0,31
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Giorni lavorativi	10	95,96%	7,79	5,92
Tempo di rettifica di fatturazione	Giorni lavorativi	60	94,87%	16,86	28,00
Tempo per l'emissione della fattura	Giorni solari	45	100,00%	5,87	6,26
Periodicità di fatturazione					
Tipo A: Consumi annui fino a 100 mc	boll/anno	2	99,98	1,99	2,00
Tipo B: Consumi annui oltre 100 e fino a 1.000 mc	boll/anno	3	99,97	3,01	3,01
Tipo C: Consumi annui oltre 1.000 e fino a 3.000 mc	boll/anno	4	98,97	4,08	4,03
Tipo D: Consumi annui oltre 3.000 mc	boll/anno	6	97,96	6,00	5,92
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Giorni lavorativi	10	100,00%	1,00	n.r.
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Giorni lavorativi	10	100,00%	4,33	3,00
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Giorni lavorativi	10	100,00%	5,00	n.r.
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Giorni lavorativi	20	100,00%	6,82	7,52
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Giorni lavorativi	10	100,00%	3,36	4,63
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Giorni lavorativi	20	99,32%	5,18	5,64
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	98,31%	5,34	5,15
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 automatica di un indennizzo all'Utente (30 euro). L'importo dell'indennizzo aumenta in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, conformemente a quanto previsto dalla Carta del Servizio Idrico Integrato, consultabile sul sito aziendale [www.asteaspa.it](http://www.asteaspa.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%	100,00%	99,60%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati comunicate entro le 24 ore	95%	0,00%	n.r.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione con tempo inferiore a 30 giorni lavorativi	95%	99,60%	97,80%
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%	n.r.	n.r.
Percentuale minima di esecuzione di lavori complessi con tempo non superiore a 30 giorni lavorativi	90%	100,00%	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%	89,40%	
Percentuale minima di attese agli sportelli con tempo non superiore a 60 minuti	95%	99,90%	
Tempo medio di attesa agli sportelli (minuti)	20	8,60	
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	