

COMUNICAZIONE LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SII, ANNO 2021

Gentile cliente, la Delibera ARERA n. 655/2015/R/idr 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. Di seguito sono riportate le tabelle riassuntive che riportano gli standard raggiunti nell'anno 2021.

| Tabella 1. Livelli Specifici di qualità | | | | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| INDICATORE | U.M. | Livello Specifico | Livello Medio raggiunto | Prestazioni Eseguite | % conformi |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti | Ore | 3 | 0 | 410 | 99,51% |
| Tempo di attivazione della fornitura | Giorni Lavorativi | 5 | 3 | 474 | 95,57% |
| Tempo di disattivazione della fornitura | Giorni Lavorativi | 7 | 4 | 800 | 97,50% |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | Giorni Lavorativi | 5 | 4 | 632 | 98,42% |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | Giorni Lavorativi | 10 | 6 | 1 | 100,00% |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco | Giorni Lavorativi | 10 | 2 | 5 | 100,00% |
| Tempo per la risposta a reclami | Giorni Lavorativi | 30 | 22 | 4 | 75,00% |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | Giorni Lavorativi | 30 | 31 | 170 | 99,41% |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | Giorni Lavorativi | 15 | 4 | 243 | 98,35% |
| Tempo di esecuzione della voltura | Giorni Lavorativi | 5 | 0 | 2.053 | 99,81% |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi | Giorni Lavorativi | 30 | 31 | 5 | 80,00% |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | Giorni Lavorativi | 10 | 5 | 59 | 93,22% |
| Tempo di rettifica di fatturazione | Giorni Lavorativi | 60 | 26 | 86 | 91,86% |
| Tempo per l'emissione della fattura | Giorni Solari | 45 | 39 | 142.851 | 89,03% |
| Periodicità di fatturazione 0-100 | Numero di bollette all'anno | 2 | 2 | 66.834 | 99,93% |
| Periodicità di fatturazione 101-1000 | | 3 | 3 | 65.210 | 99,82% |
| Periodicità di fatturazione 1001-3000 | | 4 | 4 | 950 | 95,47% |
| Periodicità di fatturazione oltre 3000 | | 6 | 5 | 335 | 95,22% |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore | Giorni Lavorativi | 10 | 12 | 5 | 80,00% |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | Giorni Lavorativi | 10 | 3 | 1 | 100,00% |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | Giorni Lavorativi | 20 | 11 | 326 | 99,39% |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo | Giorni Lavorativi | 20 | 4 | 1 | 100,00% |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | Giorni Lavorativi | 20 | 12 | 79 | 96,20% |
| Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo | Giorni Lavorativi | 10 | 0 | 3 | 100,00% |

Nel caso non sia rispettato uno degli standard specifici sopra indicati, il gestore è tenuto ad indennizzare (30 euro) il cliente finale. L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato nella Carta del Servizio Idrico Integrato pubblicata sul sito internet www.apmgroup.it

Tabella 2. Livelli generali di qualità

| INDICATORE | Livello generale | Livello medio raggiunto |
|--|-------------------------|--------------------------------|
| Percentuale minima di appuntamenti concordati con tempo massimo inferiore a 7 giorni lavorativi | 90% | 100% |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione con tempo inferiore a 30 giorni lavorativi | 95% | 66% |
| Percentuale minima di esecuzioni di lavori complessi con tempo non superiore a 30 giorni lavorativi | 90% | 88% |
| Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento con tempo di arrivo non superiore a 3 ore dalla chiamata | 90% | 93% |
| Percentuale minima di chiamate di pronto intervento con tempo di risposta non superiore a 120 secondi | 90% | 93% |
| 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 all'80% | 10 su 12 mesi | 11 su 12 mesi |