

## COMUNICAZIONE LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' CONTRATTUALE DEL SII, ANNO 2022

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 2022.

<b>Tabella 1. Livelli Specifici di qualità</b>					
<b>INDICATORE</b>	<b>U.M.</b>	<b>Livello Specifico</b>	<b>Livello Medio raggiunto</b>	<b>Prestazioni Eseguite</b>	<b>% conformi</b>
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Ore	3	0	291	99%
Tempo di attivazione della fornitura	Giorni Lavorativi	5	3	501	99%
Tempo di disattivazione della fornitura	Giorni Lavorativi	7	4	764	99%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Giorni Lavorativi	5	2	640	100%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Giorni Feriali	2	0	25	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Giorni Lavorativi	10	2	2	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Giorni Lavorativi	10	1	9	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Giorni Lavorativi	10	0	2	100%
Tempo per la risposta a reclami	Giorni Lavorativi	30	12	22	95%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Giorni Lavorativi	30	6	403	99%
Tempo di esecuzione della voltura	Giorni Lavorativi	5	0	2.158	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Giorni Lavorativi	30	19	6	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Giorni Lavorativi	10	3	252	96%
Tempo di rettifica di fatturazione	Giorni Lavorativi	60	17	362	92%
Tempo per l'emissione della fattura	Giorni Solari	45	22	143.080	100%
Periodicità di fatturazione 0-100	Numero di bollette all'anno	2	2	65.083	100%
Periodicità di fatturazione 101-1000		3	3	68.070	100%
Periodicità di fatturazione 1001-3000		4	4	1.029	100%
Periodicità di fatturazione oltre 3000		6	6	408	96%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Giorni Lavorativi	10	10	9	89%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Giorni Lavorativi	10	2	2	100%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Giorni Lavorativi	20	8	269	100%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Giorni Lavorativi	20	11	5	60%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di un lavoro semplice	Giorni Lavorativi	20	11	5	60%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Giorni Lavorativi	20	10	43	98%

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](http://www.apmgroup.it).

**Tabella 2. Livelli generali di qualità**

<b>INDICATORE</b>	<b>Livello generale</b>	<b>Livello medio raggiunto</b>
Percentuale minima di appuntamenti concordati con tempo massimo inferiore a 7 giorni lavorativi	90%	95%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione con tempo inferiore a 30 giorni lavorativi	95%	91%
Percentuale minima di esecuzioni di lavori complessi con tempo non superiore a 30 giorni lavorativi	90%	100%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento con tempo di arrivo non superiore a 3 ore dalla chiamata	90%	98%
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 mesi su 12	12 mesi su 12
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	240 minuti	147 minuti
Numero dei mesi in cui il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) è non superiore a 240 secondi	10 mesi su 12	11 mesi su 12
Livello del servizio telefonico (LS)	80%	91%
Numero dei mesi in cui il livello del servizio telefonico (LS) è non inferiore all'80%	10 su 12 mesi	11 su 12 mesi
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95%	100%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	12 minuti