

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

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 2023.

Tabella 1. Livelli Specifici di qualità					
INDICATORE	U.M.	Livello Specifico	Livello Medio raggiunto	Prestazioni Eseguite	% conformi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	<i>Ore</i>	3	0	203	99%
Tempo di attivazione della fornitura	<i>Giorni Lavorativi</i>	5	3	378	99%
Tempo di disattivazione della fornitura	<i>Giorni Lavorativi</i>	7	4	844	100%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	<i>Giorni Lavorativi</i>	5	3	616	100%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	<i>Giorni Feriali</i>	2	0	340	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	<i>Giorni Lavorativi</i>	10	0	1	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	<i>Giorni Lavorativi</i>	10	4	2	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	<i>Giorni Lavorativi</i>	10	0	1	100%
Tempo per la risposta a reclami	<i>Giorni Lavorativi</i>	30	7	34	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	<i>Giorni Lavorativi</i>	30	6	450	100%
Tempo di esecuzione della voltura	<i>Giorni Lavorativi</i>	5	0	2.343	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	<i>Giorni Lavorativi</i>	30	12	4	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	<i>Giorni Lavorativi</i>	10	3	209	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	<i>Giorni Lavorativi</i>	60	11	182	100%
Tempo per l'emissione della fattura	<i>Giorni Solari</i>	45	11	144.744	100%
Periodicità di fatturazione 0-100	<i>Numero di bollette all'anno</i>	2	2	67.156	100%
Periodicità di fatturazione 101-1000		3	3	66.365	100%
Periodicità di fatturazione 1001-3000		4	4	998	100%
Periodicità di fatturazione oltre 3000		6	6	424	100%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	<i>Giorni Lavorativi</i>	10	5	2	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	<i>Giorni Lavorativi</i>	10	5	1	100%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	<i>Giorni Lavorativi</i>	20	8	260	100%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	<i>Giorni Lavorativi</i>	20	18	1	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di un lavoro semplice	<i>Giorni Lavorativi</i>	20	9	1	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	<i>Giorni Lavorativi</i>	20	9	14	100%

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%	93%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione con tempo inferiore a 30 giorni lavorativi	95%	100%
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%	100%
Percentuale minima di chiamate di pronto intervento con tempo di risposta non superiore a 120 secondi	90%	94%
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 secondi	59 secondi
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	12 mesi su 12
Livello del servizio telefonico (LS)	80%	96%
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%	99%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	17 minuti