

**Standard specifici e generali di qualità contrattuale**  
**Informativa art.78.1 dell'allegato A (RQSII) della Delibera AEEGSI 655/2015/R/idr**

Con la Delibera AEEGSI 655/2015/R/idr sono stati introdotti a partire dal 1 luglio 2016 standard specifici e generali di qualità contrattuale per i gestori idrici nazionali. Di seguito sono illustrati gli standard di qualità contrattuale di competenza di Acque, anche migliorativi rispetto a quelli nazionali, così come approvati dall' Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 21/2016 del 22 luglio 2016.

Gli standard sono suddivisi in specifici (che danno luogo ad indennizzo automatico verso l'utente finale in caso di prestazione fuori standard) e generali.

**Tabella riassuntiva degli standard specifici**

Indicatore	Standard	Tempi medi	Grado di rispetto 2017	N° prestazioni eseguite	N° prestazioni eseguite entro lo std
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura	7,48	99,83%	1.222.873	1.220.783
Tempo per la risposta a reclami	25 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo	31,23	72,77%	1.943	1.414
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	33,19	84,17%	2.785	2.344
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	11,73	95,99%	474	455
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	8,28	80,19%	1.651	1.324
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	16,44	64,65%	662	428
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	30,66	45,96%	161	74
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla stipula del contratto	6,13	82,24%	1.999	1.644
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg lavorativi dalla stipula del contratto o di richiesta riattivazione	1,97	97,02%	4.234	4.108
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento	0,5	99,40%	1.001	995
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	5,68	82,99%	4.692	3.894
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	0,35	99,27%	13.614	13.514
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	8,09	81,13%	159	129
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	33,24	25,00%	20	5
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	0,63	97,39%	7.598	7.400
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	5,57	81,80%	401	328
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg lavorativi dalla data di effettuazione delle verifica	18,47	70,34%	445	313
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg lavorativi dalla data di invio dell'esito della verifica	1,5	97,41%	193	188
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30,25	75,00%	4	3
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	5,93	89,39%	132	118
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg dalla stipula del contratto o di richiesta di riattivazione	2	100,00%	2	2
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	74	0,00%	5	-

**Tabella riassuntiva standard specifici di fatturazione**

Indicatore	Standard	Grado di rispetto 2017	N° utenze fatturate	N° utenze fatturate nello std
Periodicità di fatturazione: N° bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	2/anno se consumi ≤ 100mc	99,57%	183.568	182.787
	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	99,70%	126.794	126.417
	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	94,17%	1.132	1.066
	6/anno se consumi > 3000 mc	90,32%	465	420
Termine per il pagamento della bolletta	minimo 20 giorni solari dalla data di emissione	100,00%		

Tabella riassuntiva degli standard generali

Indicatore	Standard e percentuale minima di rispetto	Tempi medi	Grado di rispetto 2017	N° prestazioni eseguite	N° prestazioni eseguite entro lo std
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	22,09	78,72%	888	699
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	31,27	69,32%	264	183
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	26,85	75,26%	97	73
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lavorati dalla data di ricevimento della richiesta	2,01	99,27%	7.630	7.574
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	80,33	75,93%	54	41
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dall'inizio della conversazione telefonica	3,54	81,36%	1.883	1.532
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	27,2	88,61%	948	840
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	11,12	97,84%	82.738	80.954
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti Media sul totale delle prestazioni	11,12	73,78%	82.738	61.045
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento in caso di segnalazioni da parte di Autorità Pubbliche	90% delle prestazioni entro 2 ore dall'inizio della conversazione telefonica	2,22	72,96%	196	143
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 120 secondi dall'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia	100,82	79,52%	129.511	102.984
Livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80.0% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi		11 mesi su 12		
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90.0%		12 mesi su 12		
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤240 secondi		11 mesi su 12		

**Standard per i quali nel corso del 2017 il gestore non ha registrato eventi**

Indicatore	Standard
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità il Gestore corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico. Gli indennizzi sono previsti per tutti gli indicatori con tipologia standard "specifico", ad esclusione del "Termine per il pagamento della bolletta". A partire dal 1° gennaio 2017 la Delibera 655/2015 prevede che gli indennizzi siano pari a:

- 30€ in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione maggiore dello standard ma inferiore al doppio dello standard;
- 60€ in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del doppio dello standard, ma inferiore al triplo dello standard;
- 90€ in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del triplo dello standard.

La maggiorazione dell'indennizzo è esclusa per gli standard "Fascia di puntualità per gli appuntamenti" e "Periodicità di fatturazione".

A richiesta dell'utente e purché ne sussistano i presupposti, Acque eroga un indennizzo pari a trenta (30) euro anche in caso di:

- Errata chiusura per morosità;
- Mancata lettura del contatore per fatti imputabili ad Acque;
- Sforamento tempo massimo di attesa agli sportelli.