



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 SpA, 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 2016 (II semestre) | 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 | 13,38 | 98,82% | 610.873 | 603.653 |
| Tempo per la risposta a reclami | 25 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo | 25,61 | 57,43% | 404 | 232 |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta | 24,03 | 77,95% | 780 | 608 |
| Tempo di rettifica di fatturazione | 60 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta | 33,5 | 100,00% | 2 | 2 |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | 20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta | 16 | 71,43% | 1.239 | 885 |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo | 20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta | 13,78 | 76,54% | 260 | 199 |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | 15 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo | 22,84 | 30,00% | 70 | 21 |
| Tempo di attivazione della fornitura | 5 gg lavorativi dalla stipula del contratto | 4,62 | 85,61% | 709 | 607 |
| 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 | 2,16 | 92,87% | 2.821 | 2.620 |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | 2 gg feriali dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento | 0,97 | 95,52% | 67 | 64 |
| Tempo di disattivazione della fornitura | 5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta | 3,88 | 85,37% | 2.255 | 1.925 |
| Tempo di esecuzione della voltura | 5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta | 0,12 | 99,49% | 4.730 | 4.706 |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | 20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta | 14,52 | 79,35% | 155 | 123 |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | 10 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo | 22 | 20,00% | 5 | 1 |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti | 3 ore | 0,87 | 82,13% | 1.903 | 1.563 |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore | 7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta | 2,39 | 95,90% | 268 | 257 |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco | 10 gg lavorativi dalla data di effettuazione delle verifiche | 23,6 | 0,00% | 5 | - |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante | 10 gg lavorativi dalla data di invio dell'esito della verifica | 5,62 | 88,37% | 43 | 38 |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | 7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta | 1 | 100,00% | 2 | 2 |

Tabella riassuntiva standard specifici di fatturazione

| Indicatore | Standard | Grado di rispetto 2016 (II semestre) | 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 | 97,22% | 185.551 | 180.401 |
| | 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc | 98,04% | 134.210 | 131.573 |
| | 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc | 89,08% | 1.236 | 1.101 |
| | 6/anno se consumi > 3000 mc | 66,54% | 508 | 338 |

| | | |
|---|---|---------|
| 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 2016 (II semestre) | 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 | 20,28 | 79,69% | 64 | 51 |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso | 90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo | 23,74 | 64,29% | 42 | 27 |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi | 90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo | 37,5 | 50,00% | 2 | 1 |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato | 90% delle prestazioni entro 7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta | 4,54 | 96,72% | 1.950 | 1.886 |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | 95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata | 21,13 | 20,00% | 5 | 1 |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | 90% delle prestazioni entro 3 ore dall'inizio della conversazione telefonica | 6,25 | 68,77% | 1.825 | 1.255 |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | 95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta | 26,7 | 69,74% | 195 | 136 |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli | 95% delle prestazioni entro 60 minuti | 11,58 | 96,89% | 32.091 | 31.094 |
| Tempo medio di attesa agli sportelli | 15 minuti Media sul totale delle prestazioni | 11,58 | 71,90% | 32.091 | 23.073 |
| 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 | 6,63 | 50,70% | 215 | 109 |

Standard per i quali nel corso del secondo semestre 2016 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 esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | 20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo |
| 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 |
| 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 |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | 10 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". Per il secondo semestre 2016 la Delibera 655/2015 dispone che, in caso di esecuzione di prestazione fuori standard, il Gestore corrisponda un indennizzo pari a trenta (30) euro a prescindere dal tempo impiegato per l'esecuzione della prestazione.

A partire dal 1° gennaio 2017 la Delibera 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 SpA 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 SpA;
- Sforamento tempo massimo di attesa agli sportelli.