

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 rilevati nell'anno 2018, 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 oggetto di indennizzo automatico crescente

Indicatore	Standard	Grado di rispetto 2018
Tempo per la risposta a reclami	25 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo	90%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	95%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	94%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	97%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	96%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	95%
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla stipula del contratto	94%
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	99%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento	99%
Tempo di disattivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	96%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	96%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	100%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	99%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	91%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg lavorativi dalla data di effettuazione delle verifica	99%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg lavorativi dalla data di invio dell'esito della verifica	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	97%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	67%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	86%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	n.r.
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	n.r.
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	n.r.
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	n.r.

n.r.: standard per i quali nel corso del 2018 il Gestore non ha registrato eventi

Tabella riassuntiva standard specifici di fatturazione

Indicatore	Standard	Grado di rispetto 2018
Periodicità di fatturazione: N° bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	2/anno per consumi ≤ 100mc	100%
	3/anno per consumi da 101mc a 1000mc	100%
	4/anno per consumi da 1001mc a 3000mc	93%
	6/anno per consumi > 3000 mc	96%
Termine per il pagamento della bolletta	minimo 20 giorni solari dalla data di emissione	100%
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura	100%

Tabella riassuntiva degli standard generali

Indicatore	Standard e percentuale minima di rispetto	Grado di rispetto 2018
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	95%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	91%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	95%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	97%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	95%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dall'inizio della conversazione telefonica	92%
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	86%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	92%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	98%
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti Media sul totale delle prestazioni	9 minuti
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	90%
Livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	12 su 12
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90% - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	12 su 12
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤240 secondi - rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	12 su 12

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.