



Anno 2021 - 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 2021, anche migliorativi rispetto a quelli nazionali, così come approvati dall'Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 21/2016 del 22 luglio 2016 e per come modificati/integrati con successive deliberazioni n. 16/2019 del 22/11/2019 e n. 5/2021 del 27/05/2021.

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 2021
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	83%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 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	100%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	97%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	98%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	99%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	98%
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	100%
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg lavorativi dalla stipula del contratto	97%
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 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	99%
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.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	99%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	n.r.
Tempo per la risposta a reclami	25 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo	96%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	98%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	100%
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	n.r.
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	99%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	100%

n.r.: standard per i quali nel corso del 2021 il Gestore non ha registrato eventi

Tabella riassuntiva standard specifici di fatturazione

Indicatore	Standard	Grado di rispetto 2021
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	98%
	6/anno per consumi > 3000 mc	97%
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%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%
Erogazione del Bonus Idrico Integrativo	prima bolletta emessa dalla fine del mese successivo alla trasmissione dell'elenco dei beneficiari da parte del Comune	100%
Tempo massimo per l'appuntamento allo sportello	7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%

Tabella riassuntiva degli standard generali

Indicatore	Standard e percentuale minima di rispetto	Grado di rispetto 2021
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	97%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	95%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	94%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% delle prestazioni entro 7 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	95% delle prestazioni entro 24 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	20%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 3 ore dall'inizio della conversazione telefonica	99%
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	98%
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	97%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% delle prestazioni entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	99%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% delle prestazioni entro 60 minuti	100%
Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	53 secondi
	Media sul totale delle prestazioni	
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 Acque 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". Gli indennizzi sono pari a:

- 30€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard;
- 60€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard;
- 90€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

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

E' prevista l'erogazione di un indennizzo fisso pari a 30€ in caso di:

- erronea sospensione o disattivazione di utente non disalimentabile;
- erronea disattivazione di utente domestico residente;
- erronea limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora;
- erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento;

E' prevista l'erogazione di un indennizzo fisso pari a 10€ in caso di:

- anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;
- erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'utente ha chiesto rateizzazione;
- mancato invio del sollecito bonario.

Per la mancata erogazione nei tempi del Bonus Idrico Integrativo l'indennizzo è pari a 10€.