

## MISURAZIONE INDICATORI CARTA DEI SERVIZI – Anno 2019

**Tabella 1 Standard specifici di qualità contrattuale del SII**

Livelli specifici di qualità contrattuale del SII Indicatore	Livello specifico	Valore misurato
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici\fognari senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	nd
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici\fognari con sopralluogo	20 giorni lavorativi	20 gg
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	15 gg
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi	-
Tempo massimo di attivazione, riattivazione o subentro della fornitura	5 giorni lavorativi	5 gg (*)
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni lavorativi	5 gg (*)
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	2 g feriale
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale	7 giorni lavorativi	(**)
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	5 gg
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	nd
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi	12 gg
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	10 gg
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	1 ora
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi	5
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi	1
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi	2
Tempo massimo di sostituzione del misuratore	10 giorni lavorativi	27 gg (***)
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	5 gg
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	7 gg
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	nd
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	30
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni lavorativi	15 – 20
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi	40

ND- Non facciamo preventivi senza sopralluogo - Nessun lavoro complesso richiesto nel 2019

(\*) Il dato si riferisce alla parte tecnica dell'attività e quindi è valutato dal momento di arrivo alla scrivente Unità della disposizione di intervento tecnico relativa a attivazione, riattivazione, subentro, disattivazione o voltura

(\*\*) La richiesta di disattivazione fornitura viene avanzata dall'utente all'U. Commerciale che provvede a disattivare l'utenza amministrativamente (chiedere a loro i tempi). In una seconda fase l'U. Commerciale inoltra a U. Distribuzione la richiesta di procedere con l'intervento tecnico di chiusura del contatore, intervento per il quale

non si sta attenti a rispettare tempistiche in quanto il contratto è ormai disattivato. La data di disattivazione coincide con quella di chiusura amministrativa del contratto  
 (\*\*\*) Il dato si riferisce alla sostituzione a seguito di richiesta scritta da parte dell'utente (8). Per il resto sono state eseguite 971 sostituzioni per le quali non ha senso parlare di tempistiche (per quanto già comunicato con la trasmissione dei dati RQSI)

**Tabella 2 Standard generali di qualità contrattuale del SII**

<b>Livelli generali di qualità contrattuale del SII Indicatore</b>	<b>Livello generale</b>	<b>Valore misurato</b>
Percentuale minima di allacci idrici\ fognari complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	90%
Percentuale minima di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	nd
Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati comunicate entro le precedenti 24 ore	95%	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%	100%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%	98.8%
Tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti	11 min
Percentuale minima di unità di tempo, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %	90%
Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi	240 s
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80 %	80%
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%	90%