**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’utenza (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 RQSII)

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Livelli generali di qualità contrattuale del SII Indicatore**  | **Livello generale**  | **Valore misurato** |
| 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% |