**MISURAZIONE INDICATORI CARTA DEI SERVIZI – Anno 202****2**

**Tabella 1** **Standard Specifici di Qualità Contrattuale del SII**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Livelli specifici di qualità contrattuale del SII Indicatore**  | **Livello specifico**  | **Valore misurato al 31/12/2022** |
| Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di allacci idrici\~~fognari~~ senza sopralluogo  | 10 giorni lavorativi  | **Non si fanno preventivi di allacci senza sopralluogo** |
| 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  | **I lavori di allaccio idrico non vengono eseguiti da Sidra** |
| Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l’esecuzione di lavori semplici  | 20 giorni lavorativi  | **NO** |
| 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 gg** |
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell’utente finale  | 7 giorni lavorativi  | **(\*\*\*)** |
| Tempo massimo di esecuzione della voltura  | 5 giorni lavorativi  | **Entro std** |
| Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di lavori senza sopralluogo  | 10 giorni lavorativi | **Non si fanno preventivi di lavori senza sopralluogo** |
| Tempo massimo di preventivazione per l’esecuzione di lavori con sopralluogo  | 20 giorni lavorativi  | **Nessun preventivo eseguito nell’anno** |
| 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  | **10 gg**  |
| Tempo massimo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in loco  | 10 giorni lavorativi  | **10 gg** |
| Tempo massimo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio  | 30 giorni lavorativi  | **30 gg**  |
| Tempo massimo di sostituzione del misuratore  | 10 giorni lavorativi  | **75 gg (\*\*\*\*)** |
| Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione  | 10 giorni lavorativi  | **2 gg** |
| Tempo massimo di comunicazione dell’esito della verifica del livello di pressione  | 10 giorni lavorativi  | **6 gg** |
| Tempo massimo per l’emissione della fattura  | 45 giorni solari  | **45** |
| Termine per il pagamento della bolletta | 20 giorni solari | **30** |
| Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti  | 30 giorni lavorativi  | **20 gg** |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione  | 60 giorni lavorativi  | **Entro std** |

**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%  | **I lavori non vengono eseguiti da Sidra** |
| Percentuale minima di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta  | 90%  | **Nessun lavoro complesso su richiesta eseguito nell’anno** |
| 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%  | **100%** |
| 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%  | **89,7%** |
| 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  | **24 min** |
| Percentuale minima di unità di tempo, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)  | 90 % | 95% |
| 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 secondi |
| Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)  | 80 %  | 90% |
| 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% |

**(\*) Dato valido a meno dei casi in cui i 20 gg sono stati superati per “casi di forza maggiore” e/o “casi imputabili all’utente finale o a terzi”**

**(\*\*) Non si dispone del dato disgiunto; le attivazioni e riattivazioni vengono comunque eseguite, indipendentemente dalla modifica o meno della portata al misuratore, entro 5 gg.**

**Dato valido a meno dei casi in cui i 5 gg sono stati superati per “cause imputabili all’utente finale o a terzi”.**

**(\*\*\*) L’attività da aprile 2022 non è più di competenza della scrivente Area.**

**Relativamente ai primi tre mesi, analogamente agli scorsi anni, il dato può essere fornito da Area Commerciale – Utenze. La procedura che veniva seguita gli scorsi anni e fino a marzo 2023 era la seguente: la richiesta di disattivazione fornitura veniva avanzata dall’utente all’Area Commerciale che provvedeva a disattivare l’utenza amministrativamente (chiedere a loro i tempi). In una seconda fase l’Area Commerciale inoltrava a Area Distribuzione la richiesta di procedere con l’intervento tecnico di chiusura del contatore, intervento per il quale non si stava attenti a rispettare tempistiche in quanto il contratto era ormai disattivato. La data di disattivazione coincide con quella di chiusura amministrativa del contratto**

**(\*\*\*\*) Non esistono operatori adibiti direttamente a tale attività che, a meno di particolari situazioni di urgenza che vengono appositamente segnalate, viene svolta solo occasionalmente nei momenti di calma da disservizi o perdite.**

**(\*\*\*\*\*) Il dato non si riferisce agli appuntamenti per verifica del misuratore in quanto non di competenza della scrivente Area**