

Tabella 1 - Livelli specifici di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all' Articolo 5	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all' Articolo 6	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all' Articolo 5	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all' Articolo 6	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all' Articolo 8	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all' Articolo 9	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all' Articolo 10	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all' Articolo 11	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all' Articolo 11	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità di cui all' Articolo 12	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente di cui all' Articolo 14	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all' Articolo 17	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all' Articolo 19	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all' Articolo 19	20 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all' Articolo 23	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all' Articolo 26	3 ore
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all' Articolo 28	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all' Articolo 29	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all' Articolo 29	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all' Articolo 30	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all' Articolo 31	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all' Articolo 32	10 giorni lavorativi
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all' Articolo 37	45 giorni solari
Periodicità minima di fatturazione di cui all' Articolo 39	Cfr. comma 39.1
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all' Articolo 48	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all' Articolo 49	30 giorni lavorativi
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all' Articolo 44	60 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all' Articolo 65	5 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all' Articolo 66	5 giorni lavorativi

Tabella 2 - Livelli generali di qualità contrattuale del SII

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all' Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all' Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all' Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all' Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all' Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	95%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all' Articolo 33, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all' Articolo 50, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all' Articolo 55, per cui l'utente ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%
Tempo medio di attesa, di cui all' Articolo 55, tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all' Articolo 58, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %
Tempo medio di attesa, di cui all' Articolo 59, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti, di cui all' Articolo 60, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80 %
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all' Articolo 63, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%

A partire dagli indicatori semplici di qualità contrattuale, sono esplicitati i macroindicatori dei livelli di performance di qualità contrattuale MC1 – “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale”, ed MC2 – “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio” e definiti i relativi obiettivi secondo la RQSII:

Macro-indicatori	Indicatori semplici
MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	1. Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico senza sopralluogo (articolo 5 RQSII)
	2. Tempo di preventivazione per l'allacciamento fognario senza sopralluogo (articolo 6 RQSII)
	3. Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (articolo 19 RQSII)
	4. Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico con sopralluogo (articolo 5 RQSII)
	5. Tempo di preventivazione per l'allacciamento fognario con sopralluogo (articolo 6 RQSII)
	6. Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (articolo 19 RQSII)
	7. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (articolo 8 RQSII)
	8. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (articolo 9 RQSII)
	9. Tempo di esecuzione di lavori semplici (articolo 23 RQSII)
	10. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico complesso (articolo 8 RQSII)
	11. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario complesso (articolo 9 RQSII)
	12. Tempo di esecuzione di lavori complessi (articolo 23 RQSII)
	13. Tempo di attivazione della fornitura (articolo 10 RQSII)
	14. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (articolo 11 RQSII)
	15. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (articolo 11 RQSII)
	16. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità (articolo 12 RQSII)
	17. Tempo di disattivazione della fornitura (articolo 14 RQSII)
	18. Tempo di esecuzione della voltura (articolo 17 RQSII)

$$MC1 = \frac{\sum_{k=1}^{18} (N_k^c)}{\sum_{k=1}^{18} (N_k^c + N_k^{nc})}$$

dove:

- N_k^c è il numero complessivo di prestazioni erogate nell'anno di riferimento entro il rispettivo standard previsto dalla RQSII (prestazioni conformi) riferite al k -esimo dei 18 indicatori semplici attribuiti al macro-indicatore MC1 (Tabola 1 – Macro-indicatori e Indicatori semplici);
- N_k^{nc} è il numero complessivo di prestazioni erogate nell'anno di riferimento fuori dal rispettivo standard previsto dalla RQSII (prestazioni non conformi) riferite al k -esimo dei 18 indicatori semplici attribuiti al macro-indicatore MC1, avendo imputato il mancato rispetto alla responsabilità del gestore;

Macro-indicatori	Indicatori semplici
MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	19. Tempo massimo per l'appuntamento concordato (articolo 24 RQSII)
	20. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato (articolo 25 RQSII)
	21. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati (articolo 26 RQSII)
	22. Tempo di intervento per la verifica del misuratore (articolo 28 RQSII)
	23. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (articolo 29 RQSII)
	24. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (articolo 29 RQSII)
	25. Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (articolo 30 RQSII)
	26. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (articolo 31 RQSII)
	27. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (articolo 32 RQSII)
	28. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (articolo 33 RQSII)
	29. Tempo per l'emissione della fattura (articolo 36 RQSII)
	30. Tempo di rettifica di fatturazione (articolo 43 RQSII)
	31. Tempo per la risposta a reclami (articolo 46 RQSII)
	32. Tempo per la risposta motivata a richieste scritte di informazioni (articolo 47 RQSII)
	33. Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (articolo 48 RQSII)
	34. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (articolo 64 RQSII)
	35. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (articolo 65 RQSII)
	36. Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura (articolo 66 RQSII)
	37. Tempo massimo di attesa agli sportelli (articolo 53 RQSII)
	38. Tempo medio di attesa agli sportelli (articolo 53 RQSII)
	39. Accessibilità al servizio telefonico (AS) (articolo 57 RQSII)
	40. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) (articolo 58 RQSII)
	41. Livello del servizio telefonico (LS) (articolo 59 RQSII)
	42. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (articolo 62 RQSII)

$$MC2 = \frac{\sum_{k=19}^{42} (f_k \cdot N_k^c)}{\sum_{k=19}^{42} [f_k \cdot (N_k^c + N_k^{nc})]}$$

dove:

- N_k^c è il numero complessivo di prestazioni erogate nell'anno di riferimento entro il rispettivo standard previsto dalla RQSII (prestazioni conformi) riferite al k -esimo dei 24 indicatori semplici attribuiti al macro-indicatore MC2 (Tabola 1 – Macro-indicatori e Indicatori semplici);
- N_k^{nc} è il numero complessivo di prestazioni erogate nell'anno di riferimento oltre il rispettivo standard previsto dalla RQSII (prestazioni non conformi) riferite al k -esimo dei 24 indicatori semplici attribuiti al macro-indicatore MC2, avendo imputato il mancato rispetto alla responsabilità del gestore;
- f_k è il fattore di scala che assume i seguenti valori, differenziati per i singoli indicatori semplici: $f_{k=29} = 0,001$ per l'indicatore semplice “Tempo per l'emissione della fattura”; $f_{k=39} = 0,01$ per l'indicatore semplice “Accessibilità al servizio telefonico (AS)”; $f_{k=40} = 0,01$ per l'indicatore semplice “Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)”; $f_{k=41} = 0,01$ per l'indicatore semplice “Livello del servizio telefonico (LS)”; $f_{k=37} = 0,1$ per l'indicatore semplice “Tempo massimo di attesa agli sportelli”; $f_{k=38} = 0,1$ per l'indicatore semplice “Tempo medio di attesa agli sportelli”; $f_{k=42} = 0,1$ per l'indicatore semplice “Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento”; per i rimanenti 17 indicatori semplici attribuiti al macro-indicatore MC2, f_k assume valore 1.

Macro-indicatore	ID Classe	Classe	Obiettivo
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1%
	C	MC1 ≤ 90%	+ 3%
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	A	MC2 > 95%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1%
	C	MC2 ≤ 90%	+ 3%

Tabella 3 – Standard specifici di qualità tecnica

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore

Tabella 4 – Standard specifici relativi al rafforzamento delle tutele per l'utenza

	INDICATORE		STANDARD SPECIFICO
SR	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui all'Articolo 36.1	SR1: relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc SR2: relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	2/anno 3/anno
SP	Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile di cui all'Articolo 36.3		48 ore