

## Tabella riassuntiva dei livelli specifici e generali di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato raggiunti nell'anno 2023

Legenda: **S** (Specifico) **G** (Generale) **GL** (Giorni Lavorativi) **GF** (Giorni Feriali) **GS** (Giorni Solari) **HH** (Ore)

| Articolo Delibera 655/2015 | Descrizione   | Tipologia | Standard | Unità di misura | Pratiche Conformi | Pratiche non Conformi | di cui pratiche non conformi causa Gestore | Soglia % ARERA | % CIIP di conformità |
|----------------------------|---|-----------|----------|-----------------|-------------------|-----------------------|--|----------------|----------------------|
| 5                          | Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo                          | S         | 10       | GL              | 1.421             | 0                     | 0  |                |                      |
| 6                          | Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo                        | S         | 10       | GL              | 0                 | 0                     | 0  |                |                      |
| 5                          | Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo                            | S         | 20       | GL              | 180               | 31                    | 0  |                |                      |
| 6                          | Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo                          | S         | 20       | GL              | 139               | 3                     | 1  |                |                      |
| 8                          | Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice   | S         | 15       | GL              | 953               | 208                   | 3  |                |                      |
| 6                          | Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | S         | 20       | GL              | 0                 | 0                     | 0  |                |                      |
| 8                          | Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso                                      | G         | 30       | GL              | 117               | 59                    | 0  | 90             | 100                  |
| 9                          | Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso                                    | G         | 30       | GL              | 58                | 51                    | 1  | 90             | 98                   |

| Articolo<br>Delibera<br>655/2015 | Descrizione  | Tipologia | Standard | Unità<br>di<br>misura | Pratiche<br>Conformi | Pratiche<br>non<br>Conformi | <i>di cui<br/>pratiche<br/>non<br/>conformi<br/>causa<br/>Gestore</i> | Soglia<br>%<br>ARERA | % CIIP di<br>conformità |
|----------------------------------|--|-----------|----------|-----------------------|----------------------|-----------------------------|---|----------------------|-------------------------|
| <b>10</b>                        | Tempo di attivazione, della fornitura  | S         | 5        | GL                    | 0                    | 0                           | 0   |                      |                         |
| <b>11</b>                        | Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | S         | 5        | GL                    | 1.703                | 463                         | 7   |                      |                         |
| <b>11</b>                        | Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore   | S         | 10       | GL                    | 0                    | 0                           | 0   |                      |                         |
| <b>12</b>                        | Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità                        | S         | 2        | GF                    | 1.508                | 16                          | 11  |                      |                         |
| <b>14</b>                        | Tempo di disattivazione della fornitura  | S         | 7        | GL                    | 2.349                | 107                         | 4   |                      |                         |
| <b>17</b>                        | Tempo di esecuzione della voltura  | S         | 5        | GL                    | 5.843                | 0                           | 0   |                      |                         |
| <b>19</b>                        | Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo  | S         | 10       | GL                    | 0                    | 0                           | 0   |                      |                         |
| <b>19</b>                        | Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo  | S         | 20       | GL                    | 317                  | 23                          | 1   |                      |                         |
| <b>23</b>                        | Tempo di esecuzione di lavori semplici   | S         | 10       | GL                    | 0                    | 0                           | 0   |                      |                         |
| <b>23</b>                        | Tempo di esecuzione di lavori complessi  | G         | 30       | GL                    | 211                  | 46                          | 2   | 90                   | 99                      |
| <b>26</b>                        | Fascia di puntualità per gli appuntamenti  | S         | 3        | HH                    | 313                  | 0                           | 0   |                      |                         |
| <b>24</b>                        | Tempo massimo per l'appuntamento concordato  | G         | 7        | GL                    | 316                  | 0                           | 0   | 90                   | 100                     |

| Articolo<br>Delibera<br>655/2015 | Descrizione   | Tipologia | Standard | Unità<br>di<br>misura | Pratiche<br>Conformi | Pratiche<br>non<br>Conformi | <i>di cui<br/>pratiche<br/>non<br/>conformi<br/>causa<br/>Gestore</i> | Soglia<br>%<br>ARERA | % CIIP di<br>conformità |
|----------------------------------|---|-----------|----------|-----------------------|----------------------|-----------------------------|---|----------------------|-------------------------|
| <b>25</b>                        | Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato                             | G         | 24       | HH                    | 0                    | 0                           | 0   | 95                   | 100                     |
| <b>28</b>                        | Tempo di intervento per la verifica del misuratore  | S         | 10       | GL                    | 7                    | 18                          | 0   |                      |                         |
| <b>29</b>                        | Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco        | S         | 10       | GL                    | 0                    | 0                           | 0   |                      |                         |
| <b>29</b>                        | Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio | S         | 30       | GL                    | 25                   | 0                           | 0   |                      |                         |
| <b>30</b>                        | Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante                                       | S         | 10       | GL                    | 0                    | 0                           | 0   |                      |                         |
| <b>31</b>                        | Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione                              | S         | 10       | GL                    | 0                    | 0                           | 0   |                      |                         |
| <b>32</b>                        | Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione                 | S         | 10       | GL                    | 0                    | 0                           | 0   |                      |                         |
| <b>33</b>                        | Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento                               | G         | 3        | HH                    | 356                  | 1                           | 1   | 90                   | 99                      |
| <b>36</b>                        | Tempo per l'emissione della fattura   | S         | 45       | GL                    | 692.523              | 154                         | 154   |                      |                         |
| <b>38</b>                        | Periodicità di fatturazione   | S         |          |                       | 155.673              | 25                          | 25  |                      |                         |
| <b>46</b>                        | Tempo per la risposta a reclami   | S         | 30       | GL                    | 1.175                | 0                           | 0   |                      |                         |
| <b>47</b>                        | Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni                                 | S         | 30       | GL                    | 6.023                | 21                          | 21  |                      |                         |
| <b>48</b>                        | Tempo per la risposta a richieste   | G         | 30       | GL                    | 519                  | 14                          | 14  | 95                   | 97                      |

| Articolo<br>Delibera<br>655/2015 | Descrizione                             | Tipologia | Standard | Unità<br>di<br>misura | Pratiche<br>Conformi | Pratiche<br>non<br>Conformi | <i>di cui<br/>pratiche<br/>non<br/>conformi<br/>causa<br/>Gestore</i> | Soglia<br>%<br>ARERA | % CIIP di<br>conformità |
|----------------------------------|---|-----------|----------|-----------------------|----------------------|-----------------------------|---|----------------------|-------------------------|
|                                  | scritte di rettifica di<br>fatturazione |           |          |                       |                      |                             |   |                      |                         |
| <b>43</b>                        | Tempo di rettifica di<br>fatturazione   | S         | 60       | GL                    | 74                   | 6                           | 6   |                      |                         |
|                                  |   |           |          |                       | <b>871.803</b>       | <b>1.246</b>                | <b>251</b>  |                      |                         |