

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