

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici di Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato nel periodo "Gennaio 2017-Dicembre 2017"

Indicatore di Qualità	Tipologia Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo	% Grado di rispetto dello standard (Alto Trevigiano Servizi)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	97,46%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	98,73%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	98,65%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	30 euro	95,45%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	98,60%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	89,83%
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	30 euro	98,42%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	30 euro	99,11%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	30 euro	100,00%
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	30 euro	99,43%
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	30 euro	99,96%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	98,71%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	97,58%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 euro	99,87%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	90% delle singole prestazioni	93,25%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	95% delle singole prestazioni	96,49%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	94,92%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	83,33%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	100,00%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	90% delle singole prestazioni	100,00%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	30 euro	99,97%
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	30 euro	99,99%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	100,00%
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	30 euro	99,80%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	30 euro	99,82%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	95% delle singole prestazioni	100,00%
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	30 euro	93,40%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	95% delle singole prestazioni	98,20%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	100,00% (tempo medio in minuti: 11.45)
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100,00%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100,00% (tempo medio in secondi: 37)
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100,00%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	94,37%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	30 euro	non applicabile
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	30 euro	non applicabile
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	90% delle singole prestazioni	non applicabile

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico, in occasione della prima fatturazione utile, nel caso di mancato rispetto dello standard, e pari a:

- 30,00 € per esecuzione oltre il tempo standard ed entro un tempo doppio dello standard;
- 60,00 € per esecuzione oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard;
- 90,00 € per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard.