

Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici di Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato nel periodo "Gennaio 2020 - Dicembre 2020"

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	96,00%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	84,21%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	98,31%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	96,15%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	30 euro	nessuna prestazione
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	30 euro	50,00%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	94,49%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	86,79%
Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni	30 euro	99,70%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	30 euro	99,51%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	85,71%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	30 euro	95,92%
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	30 euro	98,65%
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	30 euro	99,92%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	79,17%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	98,16%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	30 euro	42,86%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	94,49%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 euro	99,81%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	90% delle singole prestazioni	97,90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	95% delle singole prestazioni	nessuna prestazione
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	98,00%
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	100,00%
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	99,96%
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	100,00%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	-	100,00%
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	30 euro	99,87%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	30 euro	99,65%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	95% delle singole prestazioni	91,63%
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	30 euro	94,12%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	95% delle singole prestazioni	97,43%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	tempo medio in minuti: 10.18
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	50,00%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100% (tempo medio in secondi: 76)
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	90,09%
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.