STANDARD SPECIFICI E GENERALI DEI LIVELLI DI QUALITÀ CONTRATTUALE PER IL SERVIZIO IDRICO.

Informativa art. 78.1 dell'allegato A (RQSII) della Delibera ARERA 655/2015/R/IDR

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con delibera n° 655 del 23/12/2015 (e successive integrazioni) ha definito la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII in breve). Nella delibera vengono definiti i tempi minimi e massimi legati ad ogni fase del rapporto contrattuale che ciascun gestore è tenuto a rispettare. I livelli di servizio vengono distinti tra standard specifici e standard generali. Gli utenti hanno diritto a ricevere un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto degli standard specifici da parte del gestore. In virtù della delibera 51/2017/R/IDR Veritas è tenuta all'applicazione della regolazione della qualità contrattuale a partire dal 01.07.2017. Con la delibera 917/2017/R/IDR l'Autorità ha introdotto tre standard specifici sulla continuità del servizio di acquedotto ai quali sono associati gli stessi indennizzi definiti dalla delibera 655/2015. Con la delibera 311/2019 e 547/2019 l'Autorità ha stabilito gli indennizzi da corrispondere in alcuni casi di sospensione/limitazione della fornitura in caso di morosità.

Di seguito vengono riportati tutti gli indicatori previsti dalla Carta dei Servizi vigente, gli indennizzi ad essi associati ed il grado di raggiungimento di ciascuno standard ottenuto nel 2025.

Livelli specifici di qualità

Indicatore	Descrizione	Tempi previsti dall'Autorità	Indennizzo di base in caso di mancato rispetto	Numero prestazioni eseguite	Grado di rispetto
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo Art. 5	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	10 giorni	30 euro	23	100%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo Art. 6	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	10 giorni	30 euro	27	92,6%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo Art. 19	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	10 giorni	30 euro	5	100%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo Art. 5	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	20 giorni	30 euro	1.270	96,5%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo Art. 6	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	20 giorni	30 euro	187	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo Art. 19	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	20 giorni	30 euro	228	96,1%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice Art. 8	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	15 giorni	30 euro	2	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice Art. 9	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	20 giorni	30 euro	0	-
Tempo di esecuzione di lavori semplici Art. 23	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	10 giorni	30 euro	0	-
Tempo di attivazione, della fornitura Art. 10	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	5 giorni	30 euro	1.959	79,5%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore Art. 11	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	5 giorni	30 euro	2.716	83,2%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore Art. 11	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	10 giorni	30 euro	3	100%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità Art. 12	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	2 giorni feriali	30 euro	41	100%
Tempo di disattivazione della fornitura Art. 14	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	7 giorni	30 euro	3.035	90,5%

Indicatore	Descrizione	Tempi previsti dall'Autorità	Indennizzo di base in caso di mancato rispetto	Numero prestazioni eseguite	Grado di rispetto
Tempo di esecuzione della voltura Art. 17	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	5 giorni	30 euro	18.013	98,6%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti Art. 26	-	3 ore	30 euro	11.776	99,7%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore Art. 28	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni	30 euro	49	91,7%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco Art. 29	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	10 giorni	30 euro	29	93,1%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio Art. 29	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 giorni	30 euro	18	55,6%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante Art. 30	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	10 giorni	30 euro	14	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione Art. 31	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni	30 euro	1	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione Art. 32	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	10 giorni	30 euro	0	-
Tempo per l'emissione della fattura Art. 36	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	45 giorni solari	30 euro	1.446.811	100%
Periodicità di fatturazione Art. 38	Almeno 2 bollette l'anno se consumi <= 100mc	Minimo 2 bollette/anno se consumi <= 100mc	30 euro	663.597	99,98%
	Almeno 3 bollette l'anno se 100mc < consumi <= 1000mc	Minimo 3 bollette/anno se 100mc < consumi <= 1000mc	30 euro	637.260	99,98%
	Almeno 4 bollette l'anno se 1000mc < consumi <= 3000mc	Minimo 4 bollette/anno se 1000mc < consumi <= 3000mc	30 euro	22.479	99,89%
	Almeno 6 bollette l'anno se consumi > 3000 mc	Minimo 6 bollette/anno se consumi > 3000 mc	30 euro	20.441	99,90%
Termine per il pagamento della bolletta Art. 40	-	20 giorni solari	-	-	-
Tempo di rettifica di fatturazione Art. 43	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	60 giorni	30 euro	177	99,4%
Tempo per la risposta a reclami scritti Art. 46	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni	30 euro	75	93,2%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni Art. 47	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni	30 euro	257	95,7%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione Art. 64	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	5 giorni	30 euro	0	-
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione Art. 65	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	5 giorni	30 euro	0	-

Standard Qualità tecnica delibera 917/2017					
Indicatore	**Descrizione**	**Tempi previsti dall'Autorità**	**Indennizzo di base in caso di mancato rispetto**	**Numero prestazioni eseguite**	**Grado di rispetto**
S1: durata massima della singola interruzione programmata Art. 3	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata ed il momento di ripristino della fornitura per ciascun utente	24 ore	30 euro	0 eventi superiori 24h su 261 interruzioni programmate	100%
S2: tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo in caso di sospensione del servizio idropotabile Art. 3	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione ed il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza per ciascun utente finale interessato	48 ore	30 euro	0 eventi	-
S3: tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura Art. 3	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	48 ore	30 euro	0 eventi di preavviso inferiori a 48h su 261 interruzioni programmate	100%

Standard delibera 311- 547/2019	
Descrizione	**Numero Eventi**
Sospensione/disattivazione fornitura per morosità ad un utente non disalimentabile	0
Sospensione fornitura ad un utente finale domestico residente fatti salvi i casi di manomissione dei sigilli e di mancati pagamenti per il recupero delle morosità pregresse	0
Limitazione/ sospensione/disattivazione della fornitura per morosità in assenza di invio della comunicazione di costituzione in mora	0
Limitazione/ sospensione/disattivazione della fornitura per morosità nonostante l'utente finale abbia provveduto a comunicare l'avvenuto pagamento nei tempi e con le modalità previsti	0
Limitazione/ sospensione/disattivazione della fornitura per morosità in presenza di invio della costituzione in mora ma in anticipo rispetto al termine indicato nella comunicazione di costituzione in mora	0
Limitazione/ sospensione/disattivazione della fornitura per morosità in presenza di invio della costituzione in mora ma l'utente finale abbia inoltrato richiesta di rateizzazione nei tempi e con le modalità previsti	0
Limitazione/ sospensione/disattivazione della fornitura per morosità in presenza di invio della costituzione in mora ma non sia stato rispettato il termine massimo tra la data di emissione della comunicazione di costituzione in mora e la data di consegna della medesima al vettore postale, qualora il gestore non sia in grado di documentare la data di invio	0
Limitazione/ sospensione/disattivazione della fornitura per morosità in presenza di invio della costituzione in mora ma non sia stato inviato il sollecito bonario di pagamento	0

Livelli generali di qualità

Indicatore	**Descrizione standard**	**Tempi previsti dall'Autorità**	**Valori minimi stabiliti dall'Autorità**	**Numero prestazioni eseguite**	**Grado di rispetto**
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso Art. 8	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	<= 30 giorni	90% delle singole prestazioni	1.036	70,1%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso Art. 9	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	<= 30 giorni	90% delle singole prestazioni	132	93,9%
Tempo di esecuzione di lavori complessi Art. 23	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	<= 30 giorni	90% delle singole prestazioni	95	77,9%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato Art. 24	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	7 giorni	90% delle singole prestazioni	9.527	87,7%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato Art. 25	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	24 ore	95% delle singole prestazioni	48	39,6%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento Art. 33	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	107	95,3%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione Art. 48	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni	95% delle singole prestazioni	194	95,9%

Indicatore	Descrizione standard	Tempi previsti dall'Autorità	Valori minimi stabiliti dall'Autorità	Numero prestazioni eseguite	Grado di rispetto
Tempo massimo di attesa agli sportelli Art. 53	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	60 minuti	95% delle singole prestazioni	29.820	99,5%
Tempo medio di attesa agli sportelli Art. 53	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	29.820	99,2%
Accessibilità al servizio telefonico (AS) Art. 57	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	64.797	99,0%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) Art. 58	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	TMA <= 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	64.797	98,9%
Livello del servizio telefonico (LS) Art. 59	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	LS >= 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	64.797	89,8%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) Art. 62	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	CPI <= 120 secondi	90% delle singole prestazioni	31.065	92,1%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura Art. 66	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	10 giorni	90% delle singole prestazioni	0	-

Per il calcolo dei tempi, dove non specificato, i giorni sono da intendersi lavorativi.
Gli indennizzi sono previsti per tutti gli indicatori con tipologia standard "specifico", ad esclusione del "Termine per il pagamento della bolletta" (art.40-RQSII).
A partire dal 1° gennaio 2018, l'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. All'utente verrà quindi corrisposto un indennizzo pari a:
- 30€ se l'esecuzione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard;
- 60€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard ma entro un tempo triplo dello standard;
- 90€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard

La maggiorazione dell'indennizzo è esclusa per la "Fascia di puntualità appuntamenti" (art.26 RQSII)
Gli indennizzi per limitazione/sospensione della fornitura in caso di morosità non sono soggetti allo standard temporale. Gli indennizzi per limitazione/sospensione della fornitura in caso di morosità e in presenza di invio della costituzione in mora sono pari a 10€.