

## 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 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

Di seguito vengono riportati tutti gli indicatori previsti dall'RQSII ed i tre previsti dalla delibera 917/2017, gli indennizzi ad essi associati ed il grado di raggiungimento di ciascuno standard ottenuto nel 2021.

### 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	48	92,9%
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	28	100,0%
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	22	90,5%
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	1.397	97,0%
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	143	100,0%
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	646	98,3%
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	108	96,30%
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	-

Indicatore	Descrizione	Tempi previsti dall'Autorità	Indennizzo di base in caso di mancato rispetto	Numero prestazioni eseguite	Grado di rispetto
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	1.892	98,8%
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	3.782	99,40%
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	7	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	1	100,00%
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	3.804	99,20%
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	16.291	99,90%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti Art. 26	-	3 ore	30 euro	12.190	99,30%
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	29	88,50%
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	24	100%
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	16	100%
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	15	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	12	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	12	100%

Indicatore	Descrizione	Tempi previsti dall'Autorità	Indennizzo di base in caso di mancato rispetto	Numero prestazioni eseguite	Grado di rispetto
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	1.416.701	99,90%
Periodicità di fatturazione Art. 38	Almeno 2 bollette l'anno se consumi $\leq$ 100mc	Minimo 2 bollette/anno se consumi $\leq$ 100mc	30 euro	605.169	99,90%
	Almeno 3 bollette l'anno se 100mc < consumi $\leq$ 1000mc	Minimo 3 bollette/anno se 100mc < consumi $\leq$ 1000mc	30 euro	667.835	99,90%
	Almeno 4 bollette l'anno se 1000mc < consumi $\leq$ 3000mc	Minimo 4 bollette/anno se 1000mc < consumi $\leq$ 3000mc	30 euro	23.836	99,80%
	Almeno 6 bollette l'anno se consumi > 3000 mc	Minimo 6 bollette/anno se consumi > 3000 mc	30 euro	23.627	99,70%
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	169	98,80%
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	100	99,00%
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	348	91%
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	-
<b>Standard Qualità tecnica delibera 917/2017</b>					
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 282 interruzioni programmate	100%

Indicatore	Descrizione	Tempi previsti dall'Autorità	Indennizzo di base in caso di mancato rispetto	Numero prestazioni eseguite	Grado di rispetto
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 282 interruzioni programmate	100%

### 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	901	90,80%
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	113	95,50%
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	4	100,00%
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	10.869	96,80%
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	37	35,5%
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	74	100%
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	341	92,30%
Tempo massimo di attesa agli sportelli Art. 53	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e	60 minuti	95% delle singole	33.441	100,00%
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	33.441	100,00%
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	99.239	99%

Indicatore	Descrizione standard	Tempi previsti dall'Autorità	Valori minimi stabiliti dall'Autorità	Numero prestazioni eseguite	Grado di rispetto
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	99.239	99,00%
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	99.239	91,00%
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	17.853	92,70%
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)