

RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA' CONTRATTUALE Anno 2024

Comunicazione ai sensi della Delibera Arera 655/15

Indicatore semplice	Standard	Tot. eseguite	Tot. eseguite entro lo std	Tempo/Valore medio effettivo	Tot. eseguite entro lo std	Tot. eseguite oltre lo standard per cause imputabili al gestore	% Prestazioni eseguite entro lo standard	Indennizzo previsto
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10gg	12	11		11	1	99,91	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20gg	488	460		460	27	99,94	30 €
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20gg	254	244		244	8	99,97	30 €
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20gg	157	155		155	2	99,99	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15gg	265	245		245	20	99,92	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15gg	97	97		97	0	100,00	30 €
Tempo di esecuzione di lavori semplici	15gg	4	2		2	2	99,00	30 €
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤30gg	156	114		114	41	99,64	-
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤30gg	84	65		65	19	99,71	-
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤30gg	4	2		2	2	99,00	-
Tempo di attivazione, della fornitura	5gg	786	732		732	52	99,93	30 €
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5gg	1.071	1.035		1.035	36	99,97	30 €
Tempo di riattivazione della fornitura a serguito di morosità	2 gg feriali	52	51		51	1	99,98	30 €
Tempo di disattivazione della fornitura	7gg	1.546	1.482		1.482	60	99,96	30 €

Tempo di esecuzione della voltura	5gg	2.929	2.901		2.901	28	99,99	30 €
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7gg	4.268	4.178		4.178	78	99,98	30 €
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	6	6		6	0	100,00	30 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	4.273	4.016		4.016	11	100,00	30 €
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10gg	1	1		1	0	100,00	30 €
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	10gg	1	0		0	1	-	30 €
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10gg	1	1		1	0	100,00	30 €
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	1.320	1.197		1.197	123	99,90	30 €
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	248.326	247.048		247.048	0,664	97,31	30 €
Tempo per la risposta a reclami	30 gg	44	40		40	4	99,90	30 €
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg	194	180		180	14	99,92	30 €
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% entro 60 minuti	17.474	17.204		1.720,4	27	99,98	
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	17.474	16.971	11,51	1.697,119	50,281	99,97	
Livello del servizio telefonico (LS)	≤80%	30.854	27.543	89,269 %	275,43	33,11		
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	>90%	30.854	30.851	99,99 %	308,509	0,031		
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤240 secondi	30.854	30.453	62,42	304,528	4,012		
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	≤120 secondi	15.689	14.692		1.469,2	99,7		