Acque del Chiampo s.p.a.
Servizio Idrico Integrato

LIVELLI DI QUALITA' CONTRATTUALE ANNO 2023

Nell'esecuzione delle prestazioni richieste dagli Utenti, Acque del Chiampo si impegna a garantire i livelli di qualità previsti dalla **Carta del Servizio Idrico** approvata dal Consiglio di Bacino Valle del Chiampo, l'Autorità locale di regolazione per il Gestore del servizio idrico.
I livelli di qualità contenuti nella Carta del Servizio sono conformi agli standard indicati dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (ARERA), l'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente.
Riepiloghiamo di seguito gli standard di qualità di competenza di Acque del Chiampo, gli indennizzi dovuti agli Utenti in caso di mancato rispetto degli standard e i livelli di qualità effettivamente rilevati nell'anno 2023 per ogni tipologia di prestazione.
La tabella qui riportata risponde alle richieste dell'Autorità, art. 78 allegato A alla delibera 655/2015/R/IDR in vigore dal 1 luglio 2016.

Tipologia di prestazione	**Tipologia di standard****	**Standard di qualità**	**Indennizzo previsto**	**Livello di qualità effettivo rilevato***
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	1,7
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	1,0
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	specifico	20 giorni lavorativi	30 euro	16,7
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	specifico	20 giorni lavorativi	30 euro	5,1
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	specifico	15 giorni lavorativi	30 euro	7,5
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	specifico	20 giorni lavorativi	30 euro	-
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	generale	30 giorni lavorativi	non previsto	19,7
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	generale	30 giorni lavorativi	non previsto	22,3
Tempo di attivazione della fornitura	specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	1,0
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	0,8
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	-
Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di disattivazione per morosità	specifico	2 giorni feriali	30 euro	0,6
Tempo di disattivazione della fornitura	specifico	7 giorni lavorativi	30 euro	1,0
Tempo di esecuzione della voltura	specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	0,0
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	4,0
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	specifico	20 giorni lavorativi	30 euro	17,4
Tempo di esecuzione di lavori semplici	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	0,0
Tempo di esecuzione di lavori complessi	generale	30 giorni lavorativi	non previsto	27,5
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	specifico	3 ore	30 euro	9,7
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	generale	7 giorni lavorativi	non previsto	4,3
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	generale	24 ore	non previsto	-
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	5,0
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	4,0
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	specifico	30 giorni lavorativi	30 euro	-
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	-
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	-
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	0,0
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	generale	3 ore	non previsto	9,9
Tempo per l'emissione della fattura	specifico	45 giorni solari	30 euro	10,6

Periodicità di fatturazione	specifico	2/anno per consumi ≤100 mc	30 euro	3 (***)
		3/anno per consumi tra 100 e 1000 mc	30 euro	3 (***)
		4/anno per consumi tra 1000 e 3000 mc	30 euro	4 (***)
		6/anno per consumi >3000 mc	30 euro	6 (***)
Termine per il pagamento della bolletta	specifico	20 giorni solari	non previsto	45 gg calendario
Tempo per la risposta a reclami	specifico	30 giorni lavorativi	30 euro	4,0
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	specifico	30 giorni lavorativi	30 euro	4,7
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	generale	30 giorni lavorativi	non previsto	2,9
Tempo di rettifica di fatturazione	specifico	60 giorni lavorativi	30 euro	3,3
Tempo massimo di attesa agli sportelli	generale	60 minuti per almeno il 95% degli utenti	non previsto	1,6
Tempo medio di attesa agli sportelli	generale	20 minuti	non previsto	1,6
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	generale	>90%	non previsto	100
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	generale	<240 secondi	non previsto	110
Livello del servizio telefonico (LS)	generale	>80%	non previsto	93,7
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	generale	<120 secondi	non previsto	44,4
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	non applicabile ad Acque del Chiampo
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	non applicabile ad Acque del Chiampo
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	generale	10 giorni lavorativi	non previsto	0,0

(*) i tempi medi indicati comprendono le prestazioni eseguite dentro lo standard e quelle eseguite fuori standard causa azienda; non comprendono le prestazioni eseguite fuori standard causa cliente o terzi

(**) per gli standard specifici il mancato rispetto dello standard di qualità nell'esecuzione di una prestazione comporta l'erogazione di un indennizzo di 30 euro all'Utente, per gli standard generali non è previsto un indennizzo all'Utente

(***) numero medio bollette emesse nell'anno 2023