

Standard specifici e generali di qualità contrattuale

Informativa ex art.78 dell'allegato A (RQSII) della Delibera ARERA n. 655/2015/R/IDR

Con la Delibera ARERA 655/2015/R/IDR sono stati introdotti, a partire dal 1 luglio 2016, standard di qualità contrattuale per i gestori idrici nazionali. Gli standard sono suddivisi in specifici (che danno luogo ad indennizzo automatico verso l'utente finale in caso di prestazione fuori standard) e generali (espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore). Di seguito sono illustrati **gli standard specifici e generali di qualità contrattuale di competenza di GORI** e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto nonché il grado di rispetto di tali standard con riferimento all'anno 2020.

Standard Specifici e generali

| Indicatore | Articolo | Tipologia Standard | Standard <small>(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)</small> | Indennizzo o base di calcolo* | Grado di rispetto 2020 (%) |
|--|------------|--------------------|---|-------------------------------|----------------------------|
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | ART. 5 | Specifico | 20 giorni | 30 euro | 95,8% |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo | ART. 6 | Specifico | 20 giorni | 30 euro | 94,8% |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | ART. 8 | Specifico | 15 giorni | 30 euro | 77,8% |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | ART. 9 | Specifico | 20 giorni | 30 euro | Non disponibile |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso | ART. 8 | Generale | 30 giorni | 90% singole prestazioni | 80,6% |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso | ART. 9 | Generale | 30 giorni | 90% singole prestazioni | 76,2% |
| Tempo di attivazione, della fornitura | ART. 10 | Specifico | 5 giorni | 30 euro | 84,5% |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | ART. 11 | Specifico | 5 giorni | 30 euro | 92,7% |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | ART. 12/13 | Specifico | 2 giorni Feriali | 30 euro | 95,3% |
| Tempo di disattivazione della fornitura | ART. 14 | Specifico | 7 giorni | 30 euro | 92,2% |
| Tempo di esecuzione della voltura | ART. 17 | Specifico | 5 giorni | 30 euro | 97,2% |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | ART. 19 | Specifico | 20 giorni | 30 euro | 96,7% |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | ART. 23 | Specifico | 10 giorni | 30 euro | 74,4% |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi (solo spostamento misuratore richiesto dall'utente) | ART. 23 | Generale | 30 giorni | 90% singole prestazioni | 62,0% |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti | ART. 26 | Specifico | 180 Minuti | 30 euro | 98,9% |

| Indicatore | Articolo | Tipologia Standard | Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | Indennizzo o base di calcolo* | Grado di rispetto 2020 (%) |
|---|----------|--------------------|--|-------------------------------|----------------------------|
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato | ART. 24 | Generale | 7 giorni | 90% singole prestazioni | 83,4% |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | ART. 25 | Generale | 24 Ore | 95% singole prestazioni | 62,0% |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore | ART. 28 | Specifico | 10 giorni | 30 euro | 89,4% |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio | ART. 29 | Specifico | 30 giorni | 30 euro | 61,6% |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | ART. 31 | Specifico | 10 giorni | 30 euro | 93,1% |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | ART. 32 | Specifico | 10 giorni | 30 euro | 88,9% |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | ART. 33 | Generale | 3 ore | 90% singole prestazioni | 96,3% |
| Tempo per l'emissione della fattura | ART. 36 | Specifico | 45 giorni solari | 30 euro | 99,9% |
| Periodicità di fatturazione | ART. 38 | Specifico | standard differenziati in base ai consumi | 30 euro | 99,3% |
| Termine per il pagamento della bolletta | ART. 40 | Specifico | 20 giorni solari | - | 100,00% |
| Tempo per la risposta a reclami | ART. 46 | Specifico | 30 giorni | 30 euro | 91,5% |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | ART. 47 | Specifico | 30 giorni | 30 euro | 99,7% |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | ART. 48 | Generale | 30 giorni | 95% singole prestazioni | 97,5% |
| Tempo di rettifica di fatturazione | ART. 43 | Specifico | 60 giorni | 30 euro | 100% |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli | ART. 53 | Generale | 60 minuti | 95% singole prestazioni | 97,7% |
| Tempo medio di attesa agli sportelli | ART. 53 | Generale | 20 minuti | Media sul totale prestazioni | 14,52 min |
| Accessibilità al servizio telefonico (AS) | ART. 57 | Generale | AS > 90% | Rispetto 10 mesi su 12 | 96,8% |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) | ART. 58 | Generale | TMA <=240 Secondi | Rispetto 10 mesi su 12 | 292 sec |
| Livello del servizio telefonico (LS) | ART. 59 | Generale | LS>=80% | Rispetto 10 mesi su 12 | 77,4% |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | ART. 62 | Generale | CPI <=120 secondi | 90% singole prestazioni | 93,5% |

* 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 2017 la Delibera prevede che gli indennizzi siano pari a:

- 30 € in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione maggiore dello standard ma inferiore al doppio dello standard;
- 60 € in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del doppio dello standard, ma inferiore al triplo dello standard;
- 90 € in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del triplo dello standard.

La maggiorazione dell'indennizzo è esclusa per la Fascia di puntualità appuntamenti (art.26 RQSII) e per la periodicità di fatturazione (art.38 RQSII).

** Non disponibile: si intende che per l'indicatore non sono presenti prestazioni.