

Standard Specifici e generali

Indicatore	Articolo All. A della Delibera 655/2015	Tipologia Standard	Standard Del. 655/2015 AEEGSI	Indennizzo o base di calcolo	Grado di rispetto 2016 (II Semestre) (%)	Note
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	ART. 5	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	n.d.	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	ART. 6	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	n.d.	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	ART. 5	Specifico	20 gg LAV.	30 euro	87,38%	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	ART. 6	Specifico	20 gg LAV.	30 euro	80,09%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	ART. 8	Specifico	15 gg LAV.	30 euro	n.d.	L'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice ovvero che non prevede scavi viene gestito come attivazione della fornitura.
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	ART. 9	Specifico	20 gg LAV.	30 euro	n.d.	Non è stato registrato nessun caso di allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice nel II semestre 2016
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	ART. 8	Generale	30 gg LAV.	90% singole prestazioni	90,30%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	ART. 9	Generale	30 gg LAV.	90% singole prestazioni	64,29%	
Tempo di attivazione, della fornitura	ART. 10	Specifico	5 gg LAV.	30 euro	90,39%	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	ART. 11	Specifico	5 gg LAV.	30 euro	94,07%	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	ART. 11	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	n.d.	La riattivazione ovvero il subentro che comportino modifiche della portata del misuratore sono trattate nell'ambito delle procedure aziendali come richiesta di nuova fornitura, necessitando in tal caso di un sopralluogo al fine di verificare la necessità di intervento per la posa del nuovo misuratore.
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	ART. 12/13	Specifico	2 gg Feriali	30 euro	97,61%	

Indicatore	Articolo All. A della Delibera 655/2015	Tipologia Standard	Standard Del. 655/2015 AEEGSI	Indennizzo o base di calcolo	Grado di rispetto 2016 (II Semestre) (%)	Note
Tempo di disattivazione della fornitura	ART. 14	Specifico	7 gg LAV.	30 euro	95,55%	
Tempo di esecuzione della voltura	ART. 17	Specifico	5 gg LAV.	30 euro	99,32%	
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	ART. 19	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	n.d.	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	ART. 19	Specifico	20 gg LAV.	30 euro	86,22%	
Tempo di esecuzione di lavori semplici	ART. 23	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	n.d.	
Tempo di esecuzione di lavori complessi (solo spostamento misuratore richiesto dall'utente)	ART. 23	Generale	30 gg LAV.	90% singole prestazioni	76,92%	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	ART. 26	Specifico	180 Minuti	30 euro	94,65%	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	ART. 24	Generale	7 gg LAV.	90% singole prestazioni	87,36%	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ART. 25	Generale	24 Ore	95% singole prestazioni	n.d.	L'indicatore non risulta registrato a sistema nel periodo di riferimento (II semestre 2016).
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	ART. 28	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	97,18%	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	ART. 29	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	n.d.	GORI non effettua verifiche in loco ma solo in laboratorio esterno.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	ART. 29	Specifico	30 gg LAV.	30 euro	52,94%	
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	ART. 30	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	n.d.	L'indicatore in esame non è monitorabile perché la sostituzione del contatore è contestuale alla verifica.
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	ART. 31	Specifico	10 giorni	30 euro	n.d.	Il processo relativo alla verifica del livello di pressione, nel II semestre 2016, non è stato gestito secondo la modalità prevista dalla delibera AEEGSI n. 655/2015: in particolare sulla base di quanto previsto nel regolamento, la segnalazione di bassa pressione se pervenuta tramite call center viene gestita mediante la procedura di segnalazione guasti mentre se segnalata dall'utente, con comunicazione scritta, viene trattata come un reclamo.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	ART. 32	Specifico	10 giorni	30 euro	n.d.	
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ART. 33	Generale	3 ore	90% singole prestazioni	89,50%	
Tempo per l'emissione della fattura	ART. 36	Specifico	45 giorni solari	30 euro	99,86%	
Periodicità di fatturazione	ART. 38	Specifico	standard differenziati in base ai consumi	30 euro	99,92%	
Termine per il pagamento della bolletta	ART. 40	Specifico	20 giorni solari	-	100%	Indennizzo pari a zero come da tabella 6 dell'Allegato A della delibera 655/2015
Tempo per la risposta a reclami	ART. 46	Specifico	30 giorni	30 euro	99,92%	
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	ART. 47	Specifico	30 giorni	30 euro	100,00%	

Indicatore	Articolo All. A della Delibera 655/2015	Tipologia Standard	Standard Del. 655/2015 AEEGSI	Indennizzo o base di calcolo	Grado di rispetto 2016 (II Semestre) (%)	Note
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	ART. 48	Generale	30 giorni	95% singole prestazioni	100,00%	
Tempo di rettifica di fatturazione	ART. 43	Specifico	60 giorni	30 euro	100,00%	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	60 minuti	95% singole prestazioni	92,94%	
Tempo medio di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	20 minuti	Media TOT. prestazioni	100%	
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	ART. 57	Generale	AS > 90%	Rispetto 10 mesi su 12	n.d.	L'applicazione di tale standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	ART. 58	Generale	TMA 240 secondi	Rispetto 10 mesi su 12	n.d.	L'applicazione di tale standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017
Livello del servizio telefonico (LS)	ART. 59	Generale	LS 80%	Rispetto 10 mesi su 12	n.d.	L'applicazione di tale standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	ART. 62	Generale	CPI 120 secondi	90% singole prestazioni	n.d.	L'applicazione di tale standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017
Gestione separata - Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di Fognatura e/o depurazione	ART. 64	Specifico	5	30 euro	n.d.	L'indicatore in esame non ricorre perché non si applica l'articolo 156 del D.Lgs. 152/2016.
Gestione separata - Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di Fognatura e/o depurazione	ART. 65	Specifico	5	30 euro	n.d.	L'indicatore in esame non ricorre perché non si applica l'articolo 156 del D.Lgs. 152/2016.
Gestione separata - Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione e voltura	ART. 66	Generale	10	90% singole prestazioni	n.d.	L'indicatore in esame non ricorre perché non si applica l'articolo 156 del D.Lgs. 152/2016.

* Gli indennizzi sono previsti per tutti gli indicatori con tipologia standard "specifico", ad esclusione del Termine per il pagamento della bolletta (art.40-RQSII). Per il secondo semestre 2016 la Delibera 655/2015 dispone che, in caso di esecuzione di prestazione fuori standard, il Gestore corrisponda un indennizzo pari a 30 €, a prescindere dal tempo impiegato per l'esecuzione della prestazione. 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).

Dove non diversamente specificato nel campo "Note", gli standard specifici e generali sopra esposti si intendono validi anche per l'anno 2017.