

## 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 2018.

### Standard Specifici e generali

Indicatore	Articolo	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo o base di calcolo	Grado di rispetto 2018 (%)	Note
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	ART. 5	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	Non applicabile	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo.
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	ART. 6	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	Non applicabile	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo.
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	ART. 5	Specifico	20 gg LAV.	30 euro	98,75%	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	ART. 6	Specifico	20 gg LAV.	30 euro	97,45%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	ART. 8	Specifico	15 gg LAV.	30 euro	60,00%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	ART. 9	Specifico	20 gg LAV.	30 euro	0,00%	L'indicatore si riferisce a n. 2 prestazioni fuori standard.
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	ART. 8	Generale	30 gg LAV.	90% singole prestazioni	72,73%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	ART. 9	Generale	30 gg LAV.	90% singole prestazioni	64,49%	
Tempo di attivazione, della fornitura	ART. 10	Specifico	5 gg LAV.	30 euro	73,46%	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	ART. 11	Specifico	5 gg LAV.	30 euro	89,89%	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	ART. 11	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	100,00%	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	ART. 12/13	Specifico	2 gg Feriali	30 euro	97,16%	

Indicatore	Articolo	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo o base di calcolo	Grado di rispetto 2018 (%)	Note
Tempo di disattivazione della fornitura	ART. 14	Specifico	7 gg LAV.	30 euro	88,89%	
Tempo di esecuzione della voltura	ART. 17	Specifico	5 gg LAV.	30 euro	98,16%	
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	ART. 19	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	Non applicabile	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo.
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	ART. 19	Specifico	20 gg LAV.	30 euro	96,81%	
Tempo di esecuzione di lavori semplici	ART. 23	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	25,00%	
Tempo di esecuzione di lavori complessi (solo spostamento misuratore richiesto dall'utente)	ART. 23	Generale	30 gg LAV.	90% singole prestazioni	75,38%	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	ART. 26	Specifico	180 Minuti	30 euro	98,29%	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	ART. 24	Generale	7 gg LAV.	90% singole prestazioni	91,95%	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ART. 25	Generale	24 Ore	95% singole prestazioni	82,11%	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	ART. 28	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	79,03%	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	ART. 29	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	Non applicabile	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	10,94%	
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	ART. 30	Specifico	10 gg LAV.	30 euro	Non applicabile	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	100,00%	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	ART. 32	Specifico	10 giorni	30 euro	40,00%	
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ART. 33	Generale	3 ore	90% singole prestazioni	95,82%	
Tempo per l'emissione della fattura	ART. 36	Specifico	45 giorni solari	30 euro	99,96%	
Periodicità di fatturazione	ART. 38	Specifico	standard differenziati in base ai consumi	30 euro	99,36%	
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	79,91%	
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	ART. 47	Specifico	30 giorni	30 euro	80,22%	

Indicatore	Articolo	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo o base di calcolo	Grado di rispetto 2018 (%)	Note
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	ART. 48	Generale	30 giorni	95% singole prestazioni	88,28%	
Tempo di rettifica di fatturazione	ART. 43	Specifico	60 giorni	30 euro	0,00%	L'indicatore si riferisce a n. 1 prestazione fuori standard.
Tempo massimo di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	60 minuti	95% singole prestazioni	98,52%	
Tempo medio di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	20 minuti	Media TOT. prestazioni	79,33%	
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	ART. 57	Generale	AS > 90%	Rispetto 10 mesi su 12	100,00%	
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	ART. 58	Generale	TMA <=240 Secondi	Rispetto 10 mesi su 12	83,33%	
Livello del servizio telefonico (LS)	ART. 59	Generale	LS>=80%	Rispetto 10 mesi su 12	58,33%	
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	ART. 62	Generale	CPI <=120 secondi	90% singole prestazioni	91,23%	
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	Non applicabile	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	Non applicabile	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	Non applicabile	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). 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).

