

# 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 2022.

### STANDARD SPECIFICI E GENERALI

INDICATORE	Articolo	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo*	Grado di rispetto 2022 (%)
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	ART. 5	Specifico	20 giorni	30 euro	98,9%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	ART. 6	Specifico	20 giorni	30 euro	98,6%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	ART. 8	Specifico	15 giorni	30 euro	61,5%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	ART. 9	Specifico	20 giorni	30 euro	66,7%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	ART. 8	Generale	30 giorni	90% singole prestazioni	68,9%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	ART. 9	Generale	30 giorni	90% singole prestazioni	70,3%
Tempo di attivazione, della fornitura	ART. 10	Specifico	5 giorni	30 euro	91,8%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	ART. 11	Specifico	5 giorni	30 euro	97,9%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	ART. 12/13	Specifico	2 giorni Feriali	30 euro	96,2%
Tempo di disattivazione della fornitura	ART. 14	Specifico	7 giorni	30 euro	98,5%
Tempo di esecuzione della voltura	ART. 17	Specifico	5 giorni	30 euro	98,7%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	ART. 19	Specifico	20 giorni	30 euro	99,1%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	ART. 23	Specifico	10 giorni	30 euro	69,0%
Tempo di esecuzione di lavori complessi (solo spostamento misuratore richiesto dall'utente)	ART. 23	Generale	30 giorni	90% singole prestazioni	69,4%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	ART. 26	Specifico	180 minuti	30 euro	99,1%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	ART. 24	Generale	7 giorni	90% singole prestazioni	97,6%

INDICATORE	Articolo	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo*	Grado di rispetto 2022 (%)
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ART. 25	Generale	24 ore	95% singole prestazioni	71,4%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	ART. 28	Specifico	10 giorni	30 euro	98,3%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	ART. 29	Specifico	30 giorni	30 euro	0,8% **
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	ART. 31	Specifico	10 giorni	30 euro	100,0%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	ART. 32	Specifico	10 giorni	30 euro	100,0%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ART. 33	Generale	3 ore	90% singole prestazioni	97,3%
Tempo per l'emissione della fattura	ART. 36	Specifico	45 giorni solari	30 euro	100,0%
Periodicità di fatturazione	ART. 38	Specifico	standard differenziati in base ai consumi	30 euro	99,8%
Termine per il pagamento della bolletta	ART. 40	Specifico	20 giorni solari	-	100,0%
Tempo per la risposta a reclami	ART. 46	Specifico	30 giorni	30 euro	98,8%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	ART. 47	Specifico	30 giorni	30 euro	99,1%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	ART. 48	Generale	30 giorni	95% singole prestazioni	99,0%
Tempo di rettifica di fatturazione	ART. 43	Specifico	60 giorni	30 euro	100,0%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	60 minuti	95% singole prestazioni	99,6%
Tempo medio di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	20 minuti	Media sul totale prestazioni	7,69 min
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	ART. 57	Generale	AS > 90%	Rispetto 10 mesi su 12	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	ART. 58	Generale	TMA <=240 secondi	Rispetto 10 mesi su 12	305 sec
Livello del servizio telefonico (LS)	ART. 59	Generale	LS >=80%	Rispetto 10 mesi su 12	78,3%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	ART. 62	Generale	CPI <=120 secondi	90% singole prestazioni	97,2%

\*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).

\*\* Si fa presente che, allo stato attuale, GORI effettua le verifiche del misuratore in laboratorio, avvalendosi di un laboratorio esterno accreditato. L'esecuzione delle prove sui contatori d'acqua da parte del laboratorio esterno e la relativa comunicazione dell'esito, avvengono oltre i tempi necessari al rispetto dello standard per il Gestore.