

# **Standard specifici e generali di qualità contrattuale**

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

Con la Delibera ARERA 655/2015/R/idr sono stati introdotti, a partire dall'1 luglio 2016, standard specifici e generali di qualità contrattuale per i gestori idrici nazionali. Gli standard specifici danno luogo ad indennizzo automatico verso l'utente finale in caso di prestazione fuori standard e gli standard generali sono 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 Abbanoa e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto, nonché il grado di rispetto di tali standard con riferimento all'esercizio 2022.

**ANNO 2022**

<b>Indicatore</b>	<b>Art.</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard</b> (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		<b>Indennizzo o base di calcolo</b>	<b>Grado di rispetto 2022</b>	<b>Note</b>
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Art. 5	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro	99,83%	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Art. 6	Specifico	10 giorni	Idem come sopra	30 euro	100%	
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Art. 5	Specifico	15 giorni	Idem come sopra	30 euro	94,75%	Standard migliorativo Carta dei servizi
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Art. 6	Specifico	15 giorni	Idem come sopra	30 euro	93,88%	Standard migliorativo Carta dei servizi
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Art. 8	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro		Standard migliorativo Carta dei servizi Non applicabile
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Art. 9	Specifico	10 giorni	Idem come sopra	30 euro		Standard migliorativo Carta dei servizi Non applicabile

<b>Indicatore</b>	<b>Art.</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard</b> (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		<b>Indennizzo o base di calcolo</b>	<b>Grado di rispetto 2022</b>	<b>Note</b>
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Art. 8	Generale	≤ 30 giorni	Idem come sopra	90% delle singole prestazioni		Non applicabile
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Art. 9	Generale	≤ 30 giorni	Idem come sopra	90% delle singole prestazioni		Non applicabile
Tempo di attivazione della fornitura	Art. 10	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro	85,05%	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Art. 11	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro	85,17%	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Art. 11	Specifico	10 giorni	Idem come sopra	30 euro		Non applicabile
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Art. 12, 13	Specifico	1 giorno feriale	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	30 euro	100%	Standard migliorativo Carta dei servizi

<b>Indicatore</b>	<b>Art.</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard</b> (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		<b>Indennizzo o base di calcolo</b>	<b>Grado di rispetto 2022</b>	<b>Note</b>
Tempo di disattivazione della fornitura	Art. 14	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro	79,59%	
Tempo di esecuzione della voltura	Art. 17	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30 euro	81,37%	
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Art. 19	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro	98,50%	
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Art. 19	Specifico	15 giorni	Idem come sopra	30 euro	90,23%	Standard migliorativo Carta dei servizi
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Art. 23	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	30 euro	92,11%	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Art. 23	Generale	≤ 30 giorni	Idem come sopra	90% delle singole prestazioni		Non applicabile

<b>Indicatore</b>	<b>Art.</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard</b> (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		<b>Indennizzo o base di calcolo</b>	<b>Grado di rispetto 2022</b>	<b>Note</b>
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Art. 26	Specifico	3 ore			30 euro	91,59%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Art. 24	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni	99,30%	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Art. 25	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni	80,00%	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Art. 28	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro	82,81%	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Art. 29	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro		Abbanoa non esegue verifiche in loco
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Art. 29	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro	9,66%	Standard migliorativo Carta dei servizi

<b>Indicatore</b>	<b>Art.</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard</b> (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)			<b>Indennizzo o base di calcolo</b>	<b>Grado di rispetto 2022</b>	<b>Note</b>
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Art. 30	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro			Abbanoa sostituisce sempre il misuratore in caso di verifica
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Art. 31	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro	93,04%		
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Art. 32	Specifico	8 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro	94,63%		Standard migliorativo Carta dei servizi
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Art. 33	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni	53,38%		
Tempo per l'emissione della fattura	Art. 36	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro	99,68%		
Periodicità di fatturazione	Art. 38	Specifico	3/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	Numero bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro	99,94% 99,87% 98,40% 96,50%		Standard migliorativo Carta dei servizi
Termine per il pagamento della bolletta	Art. 40	Specifico	40 giorni solari			100%		Standard migliorativo Carta dei servizi

<b>Indicatore</b>	<b>Art.</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard</b> (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		<b>Indennizzo o base di calcolo</b>	<b>Grado di rispetto 2022</b>	<b>Note</b>
Tempo per la risposta a reclami	Art. 46	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro	92,47%	
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Art. 47	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro	99,83%	
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Art. 48	Generale	30 giorni	Idem come sopra	95% delle singole prestazioni	17,49%	
Tempo di rettifica di fatturazione	Art. 43	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro	17,30%	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Art. 53	Generale	30 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni	96,20%	Standard migliorativo – Carta dei Servizi

<b>Indicatore</b>	<b>Art.</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard</b> (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		<b>Indennizzo o base di calcolo</b>	<b>Grado di rispetto 2022</b>	<b>Note</b>
Tempo medio di attesa agli sportelli	Art. 53	Generale	15 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni	85,34%	Standard migliorativo – Carta dei Servizi
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Art. 57	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100%	
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Art. 58	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100%	Calcolato in base al numero dei mesi in cui è stato rispettato
Livello del servizio telefonico (LS)	Art. 59	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100%	Calcolato in base al numero dei mesi in cui è stato rispettato

<b>Indicatore</b>	<b>Art.</b>	<b>Tipologia Standard</b>	<b>Standard</b> (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	<b>Indennizzo o base di calcolo</b>	<b>Grado di rispetto 2022</b>	<b>Note</b>
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Art. 62	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni	69,01%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Art. 64	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro	L'indicatore in esame non ricorre perché non si applica l'articolo 156 del D.Lgs. 152/2016
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Art. 65	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro	L'indicatore in esame non ricorre perché non si applica l'articolo 156 del D.Lgs. 152/2016
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Art. 66	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni	L'indicatore in esame non ricorre perché non si applica l'articolo 156 del D.Lgs. 152/2016