# **Comunicato livelli specifici e generali di qualità Servizio Idrico Integrato (delibera n. 655/2015 dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico)**

La regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato si riferisce alla tempestività nell’esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti (come ad esempio preventivi, allacciamenti, attivazioni, verifiche tecniche, risposta a reclami e a richieste scritte di informazioni) ed alla puntualità negli appuntamenti. Lo scopo della regolazione della qualità contrattuale è duplice: da una parte tutelare gli utenti finali attraverso la definizione di standard nazionali uniformi, dall’altra promuovere il miglioramento medio complessivo del servizio. L’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha definito gli standard di qualità del servizio idrico integrato con la delibera n. 655/2015 e successive modificazioni e aggiornamenti, determinando altresì modalità di registrazione delle prestazioni richieste dagli utenti e delle prestazioni eseguite dai gestori. La regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato dedica un’attenzione particolare alle informazioni che il gestore deve fornire agli utenti sugli standard specifici e generali di qualità: il gestore ogni anno, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della citata delibera, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all’anno precedente.

# **Tabella 6 - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Tipologia Standard** | **Standard**  **(i giorni, laddove non specificato,**  **si intendono lavorativi)** | **Indennizzo o base di calcolo** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo | 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 |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo | Specifico | 10 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | Specifico | 20 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo | Specifico | 20 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| Tempo di esecuzione dell’allaccio idrico che comporta l’esecuzione di lavoro semplice | Specifico | 15 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell’utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell’utente finale | 30 euro |
| Tempo di esecuzione dell’allaccio fognario che comporta l’esecuzione di lavoro semplice | Specifico | 20 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| Tempo di esecuzione dell’allaccio idrico complesso | Generale | ≤ 30 giorni | Id. c.s. | 90% delle singole prestazioni |
| Tempo di esecuzione dell’allaccio fognario complesso | Generale | ≤ 30 giorni | Id. c.s. | 90% delle singole prestazioni |
| Tempo di attivazione della fornitura | Specifico | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore | 30 euro |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 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 |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore | Specifico | 10 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | Specifico | 2 giorni feriali | 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 |
| Tempo di disattivazione della fornitura | 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 |
| Tempo di esecuzione della voltura | 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 |
| Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo | 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 |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | Specifico | 20 giorni | Id. c.s. | 30 euro |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | 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 |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi | Generale | ≤ 30 giorni | Id. c.s. | 90% delle singole prestazioni |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti | Specifico | 3 ore | - | 30 euro |
| Tempo massimo per l’appuntamento concordato | 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 |
| Preavviso minimo per la disdetta dell’appuntamento concordato | 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 |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore | 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 |
| Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in loco | 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 |
| Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio | Specifico | 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all’utente finale del relativo esito | 30 euro |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante | 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 |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione | 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 |
| Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del livello di pressione | 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 |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | Generale | 3 ore | Calcolate a partire dall’inizio della conversazione telefonica con l’operatore di pronto intervento | 90% delle singole prestazioni |
| Tempo per l’emissione della fattura | 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 |
| Tempo per la risposta a reclami | 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 |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | 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 |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | Generale | 30 giorni | Id. c.s. | 95% delle singole prestazioni |
| Tempo di rettifica di fatturazione | 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 possibili tà 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 |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli | Generale | 60 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 |
| Tempo medio di attesa agli sportelli | Generale | 20 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 |
| Tempo per l’inoltro della richiesta ricevuta dall’utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | 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 |
| Tempo per l’inoltro all’utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | 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 |
| Tempo per la comunicazione dell’avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura | 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 |