

Gentile Cliente, a garanzia dei suoi diritti, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha previsto, ai sensi della Delibera 655/2015/R/idr, che tutti i gestori siano tenuti a comunicare agli utenti i livelli specifici e generali di qualità contrattuale di propria competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto e il grado di rispetto dei livelli specifici e generali.

Allegato A deliberazione 655/2015/R/idr

Tabella 6 - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici

| Livelli specifici e generali di qualità | ARERA - standard di riferimento per ogni prestazione | Indennizzo o base di calcolo | % di rispetto 2022 |
|---|--|--|--------------------|
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | 20 giorni | 30 euro | 99,43% |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice | 15 giorni | 30 euro | 90,57% |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso | ≤ 30 giorni | 90% delle singole prestazioni | 96,60% |
| Tempo di attivazione della fornitura | 5 giorni | 30 euro | 99,89% |
| Tempo di riattivaz., ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misurat. | 5 giorni | 30 euro | 99,85% |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità | 2 giorni feriali | 30 euro | 99,36% |
| Tempo di disattivazione della fornitura | 7 giorni | 30 euro | 99,95% |
| Tempo di esecuzione della voltura | 5 giorni | 30 euro | 99,93% |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo | 20 giorni | 30 euro | 100,00% |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | 10 giorni | 30 euro | 63,64% |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi | ≤ 30 giorni | 90% delle singole prestazioni | 93,07% |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato | 7 giorni | 90% delle singole prestazioni | 96,89% |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti | 3 ore | 30 euro | 99,31% |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore | 10 giorni | 30 euro | 100,00% |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio | 30 giorni | 30 euro | 65,69% |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante | 10 giorni | 30 euro | 100% |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | 3 ore | 90% delle singole prestazioni | 97,54% |
| Tempo per l'emissione della fattura | 45 giorni solari | 30 euro | 99,99% |
| Periodicità di fatturazione | N.minimo bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi | 30 euro | 99,99% |
| | | | 100,00% |
| | | | 99,77% |
| | | | 98,39% |
| Tempo di rettifica di fatturazione | 60 giorni | 30 euro | 100% |
| Tempo per la risposta a reclami | 30 giorni | 30 euro | 100% |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni | 30 giorni | 30 euro | 100% |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | 30 giorni | 95% delle singole prestazioni | 99,90% |
| Accessibilità al servizio telefonico (AS) | AS > 90% | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi | Rispettato |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) | TMA ≤ 240 secondi | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi | Rispettato |
| Livello del servizio telefonico (LS) | LS ≥ 80% | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi | Rispettato |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | CPI ≤ 120 secondi | 90% delle singole prestazioni | 95,65% |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli | 60 minuti | 95% delle singole prestazioni | 98,00% |
| Tempo medio di attesa agli sportelli | 20 minuti | Media sul totale delle prestazioni | 76,77% |