

## ALLEGATO 1\_ STANDARD SPECIFICI E RELATIVI INDENNIZZI

Indicatore	Standard ARERA	Standard migliorativo	Descrizione	Indennizzo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	<b>2 giorni</b>	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	10 giorni	<b>2 giorni</b>	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	<b>4 giorni</b>	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	<b>4 giorni</b>	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	<b>6 giorni</b>	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	20 giorni	<b>5 giorni</b>	Id. c.s.	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	<b>3 giorni</b>	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
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	<b>3 giorni</b>	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	10 giorni	<b>5 giorni</b>	Id. c.s.	30 euro

Indicatore	Standard ARERA	Standard migliorativo	Descrizione	Indennizzo
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	<b>1 giorno feriale</b>	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	7 giorni	<b>3 giorni</b>	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	5 giorni	<b>2 giorni</b>	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	10 giorni	<b>2 giorni</b>	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	20 giorni	<b>4 giorni</b>	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	<b>5 giorni</b>	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
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	<b>1 ora</b>		30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	<b>3 giorni</b>	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	10 giorni	<b>3 giorni</b>	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	30 giorni	<b>5 giorni</b>	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	10 giorni	<b>1 giorno</b>	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

Indicatore	Standard ARERA	Standard migliorativo	Descrizione	Indennizzo
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	<b>3 giorni</b>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	<b>1 giorno</b>	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	<b>20 giorni solari</b>	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro
Periodicità di fatturazione	2/anno 3/anno 4/anno 6/anno	<b>4/anno</b> <b>4/anno</b> <b>12/anno</b> <b>12/anno</b>	consumi ≤ 100 mc consumi >100 mc e ≤ 1000 mc consumi >1000 mc e ≤ 3000mc consumi >3000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi 30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	<b>35 giorni solari</b>		
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	<b>10 giorni</b>	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	30 giorni	<b>10 giorni</b>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	<b>20 giorni</b>	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'Art.42 dell'RQSII e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30 euro

**N.B. i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi.**

**ALLEGATO 1\_ bis STANDARD SPECIFICI E INDENNIZZI - Qualità tecnica (RQTII) e Misura (TIMSII)**

Indicatore	Standard ARERA	Standard migliorativo	Descrizione	Indennizzo
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	24 ore	<b>3 ore</b>	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	48 ore	<b>6 ore</b>	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	30 euro
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	48 ore	<b>168 ore</b>	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	30 euro
SR Numero minimo di tentativi di raccolta della misura	2/anno  3/anno		SR1: relativo ad utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc  SR2: relativo ad utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc	30 euro
SP Tempo minimo di preavviso di tentativo di raccolta della misura	48 ore		Tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile	30 euro

## ALLEGATO 2\_ STANDARD GENERALI

Indicatore	Standard	Descrizione	Base di Calcolo
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	<b>30 giorni</b>	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	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	<b>30 giorni</b>	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	<b>30 giorni</b>	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	<b>7 giorni</b>	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	<b>24 ore</b>	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 arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	<b>3 ore</b>	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	<b>30 giorni</b>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni
Tempo massimo di attesa agli sportelli	<b>60 minuti</b>	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	<b>15 minuti</b>	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
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	<b>AS &gt; 90%</b>	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
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	<b>TMA ≤ 240 secondi</b>	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
Livello del servizio telefonico (LS)	<b>LS ≥ 80%</b>	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
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	<b>CPI ≤ 120 secondi</b>	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
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	<b>10 giorni</b>	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

**N.B. i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi.**