

Ai sensi dell'Art. 78 dell'Allegato A alla Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico 655/2015/R/idr (RQSII – Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono), si comunicano di seguito i Livelli di Qualità in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto dei livelli specifici, nonché il grado di rispetto di tali Livelli di Qualità per i Comuni serviti di Fano, Mondolfo e Monte Porzio.

**Tabella 1.- RQSII Standard generali di qualità - grado di rispetto con riferimento al periodo 01/01/2020 - 31/12/2020**

Indicatore	Standard generali (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Livello generale	Grado di rispetto
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 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.	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 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.	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 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.	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	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%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	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	na
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento.	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	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	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	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	99,6%
Tempo medio di attesa agli sportelli	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	5,26
Accessibilità al servizio telefonico	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	98,8%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	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 Media annuale	139,2 sec
Livello del servizio telefonico (LS)	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 Media annuale	90,45%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	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	100%

**Tabella 2 - RQSII Standard specifici di qualità - grado di rispetto con riferimento al periodo 01/01/2020 - 31/12/2020**

Indicatore	Standard specifici (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo automatico	prestazioni effettuate	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	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	na	na	na
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	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	na	na	na
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 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	236	1	99,58%

Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 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	124	0	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 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	87	0	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Id. c.s.	30 euro	52	0	100%
Tempo di attivazione, della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore.	30 euro	212	0	100 %
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	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	288	2	99,31%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 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	9	0	100%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	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	114	0	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	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	343	7	97,96%
Tempo di esecuzione della voltura	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	1325	0	100%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	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	na	na	na
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Id. c.s.	30 euro	17	0	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	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	na	na	na
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore		30 euro	389	3	99,23%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	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	1	0	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito.	30 euro	na	na	na
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito.	30 euro	0	1	0%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	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	1	0	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	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	na	na	na
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito.	30 euro	na	na	na
Tempo per l'emissione della fattura	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	137467	84	99,94%
Periodicità di fatturazione	--	Numero bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi.	30 euro	135890	4	99,99%
Tempo per la risposta a reclami	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	5	0	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	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	3	0	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	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'art. 42 del RQSII, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	30 euro	na	na	na