Comunicazione standard di qualità

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente ha stabilito standard di qualità uguali per tutto il territorio nazionale prevedendo la possibilità che, per alcuni di essi, potessero essere previsti dai gestori livelli di qualità più elevati, per assicurare ai cittadini un servizio migliore.

Nella tabella allegata abbiamo evidenziato i livelli di servizio previsti a livello nazionale e quelli che Publiacqua si è impegnata a garantire e la percentuale di effettivo rispetto dei tempi dichiarati.

Il confronto con il 2017 evidenzia come il grado di rispetto dei livelli di qualità sia, in gran parte, significativamente cresciuto nel corso del 2018, evidenziando un processo di miglioramento che sta continuando nel corso del 2019.

INDICATORE	Livello di servizio previsto da ARERA	Livello di servizio garantito da PUBLIACQUA	Anno 2017 Rispetto (%)	Anno 2018 Rispetto (%)
TEMPO MASSIMO SOSTITUZIONE CONTATORE GUASTO/NON FUNZIONANTE *	10 gg	7 gg	100%	99%
TEMPO MASSIMO DI VERIFICA DEL CONTATORE A BANCO *	10 gg	5 gg	68%	93%
TEMPO MASSIMO VERIFICA LIVELLO DI PRESSIONE *	10 gg	5 gg	100%	100%
TEMPO ATTIVAZIONE FORNITURA *	5 gg	3 gg	88%	92%
TEMPO DISATTIVAZIONE *	7 gg	4 gg	83%	90%
TEMPO RIATTIVAZIONE A SEGUITO SOSPENSIONE MOROSITA' *	2 gg feriali	2 gg feriali da comunicazione pagamento	82%	81%
TEMPO RIATTIVAZIONE FORNITURA O SUBENTRO *	5 gg	3 gg	92%	95%
TEMPO MASSIMO COMUNICAZIONE ESITO VERIFICA LIVELLO DI PRESSIONE *	10 gg	10 gg	0%	29%
TEMPO MASSIMO COMUNICA-ZIONE ESITO VERIFICA A BANCO/LABORATORIO *	30 gg	20 gg dalla esecuzione verifica	24%	64%
TEMPO MASSIMO COMUNICAZIONE ESITO VERIFICA IN LOCO *	10 gg	10 gg dalla esecuzione verifica	33%	85%
RECLAMI:TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA *	30 gg	≤ 20 gg	77%	85%
RICHIESTE INFORMAZIONI SCRITTE:TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA *	30 gg	≤ 20 gg	69%	89%
RICHIESTE SCRITTE RETTIFICA DI FATTURAZIONE: TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA * *	30 gg	≤ 20 gg	73%	99%
TEMPO ALLACCIAMENTO ACQUEDOTTO SEMPLICE *	15 gg	10 gg	83%	93 %

LEGENDA:
* indennizzo automatico * * non indennizzabile * * * indennizzi su richiesta utente

INDICATORE	Livello di servizio previsto da ARERA	Livello di servizio garantito da PUBLIACQUA	Anno 2017 Rispetto (%)	Anno 2018 Rispetto (%)
TEMPO ESECUZIONE VOLTURA *	5gg	3 gg	99%	99%
TEMPO ESECUZIONE LAVORI SEMPLICI *	10 gg	7 gg	73%	95%
TEMPO ALLACCIAMENTO FOGNATURA COMPLESSO * *	≤ 30 gg	25 gg	68%	94%
TEMPO ALLACCIAMENTO ACQUEDOTTO COMPLESSO * *	≤ 30 gg	25 gg	75%	91%
TEMPO ESECUZIONE LAVORI COMPLESSI * *	≤ 30 gg	25 gg	74%	91%
RETTIFICHE DI FATTURAZI-ONE TEMPO MASSIMO RIACCREDITO UTENTE *	60 gg	45 gg	100%	100%
TEMPO MASSIMO EMISSIONE FATTURA *	45 gg solari	45 gg dall'ultimo gg del periodo di addebito	100%	100%
PERIODICITA' FATTURAZIONE *	2/anno per consumi medi ≤ 100 mc addebito	2 annuali con cadenza sem. per consumi medi ≤ 100mc addebito	100%	100%
PERIODICITA' FATTURAZIONE *	3/anno per consumi medi 101 - 1000 mc	3 annuali con cadenza quadr. per consumi medi 101 - 1000 mc	100%	100%
PERIODICITA' FATTURAZIONE *	4/anno per consumi medi 1001 - 3000 mc	4 annuali con cadenza trim. per consumi medi 1001 - 3000 mc	100%	100%
PERIODICITA' FATTURAZIONE *	6/anno per consumi medi > 3000 mc	6 annuali con cadenza trim. per consumi medi > 3000 mc	100%	100%
TERMINE PAGAMENTO BOLLETTA * *	20 gg solari	25 gg	100%	100%
FASCIA DI PUNTUALITA' PER APPUNTAMENTI CONCORDATI *	3 h	1 h	54%	74%
TEMPO DISDETTA APPUNTAMENTI * *	24 h per la disdetta	24 h per la disdetta	68%	41%

LEGENDA:
* **indennizzo automatico** * * **non indennizzabile** * * * **indennizzi su richiesta utente**

INDICATORE	Livello di servizio previsto da ARERA	Livello di servizio garantito da PUBLIACQUA	Anno 2017 Rispetto (%)	Anno 2018 Rispetto (%)
TEMPO MASSIMO APPUNTAMENTO CONCORDATO * *	7 gg	5 gg	73%	94%
TEMPO PREVENTIVAZIONE ALLACCIAMENTI FOGNARI CON SOPRALLUOGO *	20 gg	10 gg	42%	94%
TEMPO PREVENTIVAZIONE - ALLACCIAMENTI IDRICI CON SOPRALLUOGO *	20 gg	10 gg	49%	97%
TEMPO PREVENTIVAZIONE ESECUZIONE LAVORI CON SOPRALLUOGO *	20 gg	15 gg	62%	97%
TEMPO MASSIMO INTERVENTO SITUAZIONI DI PERICOLO (UTENTI - PRONTO INTERVENTO) * *	3 h	3 h (per chiamate utenti)	83%	96%
TEMPO MASSIMO INTERVENTO SITUAZIONI DI PERICOLO (ENTI - PRONTO INTERVENTO) * *	3 h	1 h (per chiamate enti preposti)	55%	56%
SERVIZIO TELEFONICO:TEMPO DI ATTESA CHIAMATE PRONTO INTERVENTO (CPI) * *	≤ 120 secondi	≤ 90 secondi	62%	86%
SPORTELLI: TEMPO MASSIMO DI ATTESA * * *	60 minuti	40 minuti	80%	98%
SPORTELLI: TEMPO MEDIO DI ATTESA * *	20 minuti	10 minuti	43%	80%
LIVELLO SERVIZIO TELEFONICO (LS) * *	LS > 80 %	LS < 80 % (10 mesi su 12)	80%	91%
ACCESSIBILITA' SERVIZIO TELEFONICO (AS) * *	AS > 90%	AS ≤ 90% (10 mesi su 12)	100%	100%
SERVIZIO TELEFONICO:TEMPO MEDIO DI ATTESA (TMA) * *	≤ 240 secondi	≤ 180 secondi	61%	72%

LEGENDA:

* **indennizzo automatico**
* * **non indennizzabile**
* * * **indennizzi su richiesta utente**