Comunicazione standard di qualità commerciale

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente ha stabilito standard di qualità commerciale 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 gli standard di servizio previsti a livello nazionale *(vedi colonna Livello di servizio previsti da ARERA)* e quelli che Publiacqua si è impegnata a garantire in Carta del Servizio *(vedi colonna Livello di servizio garantiti da Publiacqua)*, nonché la percentuale di effettivo rispetto dei tempi dichiarati.

Nel 2020 Publiacqua, pur in una fase caratterizzata negativamente dall'emergenza sanitaria Covid -19, ha garantito livelli di qualità sostanzialmente crescenti, rispetto agli anni precedenti, con elevati tassi di rispetto degli standard di qualità previsti.

Publiacqua si colloca tra le aziende *leader* a livello nazionale per capacità di garantire gli standard di qualità regolati negli atti contrattuali.

.

INDICATORE	Livello di servizio previsto da ARERA	Livello di servizio garantito da PUBLIACQUA	Anno 2019 Rispetto (%)	Anno 2020 Rispetto (%)	
TEMPO MASSIMO SOSTITUZIONE CONTATORE GUASTO/NON FUNZIONANTE *	10 gg	7 gg	100%	100%	=
TEMPO MASSIMO DI VERIFICA DEL CONTATORE A BANCO *	10 gg	5 gg	95%	95%	=
TEMPO MASSIMO VERIFICA LIVELLO DI PRESSIONE *	10 gg	5 gg	100%	100%	=
TEMPO ATTIVAZIONE FORNITURA *	5 gg	3 gg	97%	97%	=
TEMPO DISATTIVAZIONE *	7 gg	4 gg	96%	97%	↑
TEMPO RIATTIVAZIONE A SEGUITO SOSPENSIONE MOROSITA' *	2 gg feriali	2 gg feriali da comunicazione pagamento	98%	97%	↓
TEMPO RIATTIVAZIONE FORNITURA O SUBENTRO *	5 gg	3 gg	97%	97%	=
TEMPO MASSIMO COMUNICAZIONE ESITO VERIFICA LIVELLO DI PRESSIONE *	10 gg	10 gg	0%	100%	↑
TEMPO MASSIMO COMUNICA-ZIONE ESITO VERIFICA A BANCO/LABORATORIO *	30 gg	20 gg dalla esecuzione verifica	89%	96%	↑
TEMPO MASSIMO COMUNICAZIONE ESITO VERIFICA IN LOCO *	10 gg	10 gg dalla esecuzione verifica	92%	99%	↑
RECLAMI:TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA *	30 gg	≤ 20 gg	99%	99%	=
RICHIESTE INFORMAZIONI SCRITTE:TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA *	30 gg	≤ 20 gg	100%	99%	↓
RICHIESTE SCRITTE RETTIFICA DI FATTURAZIONE: TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA * *	30 gg	≤ 20 gg	100%	100%	=
TEMPO ALLACCIAMENTO ACQUEDOTTO SEMPLICE *	15 gg	10 gg	96%	98%	↑

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

INDICATORE	Livello di servizio previsto da ARERA	Livello di servizio garantito da PUBLIACQUA	Anno 2019 Rispetto (%)	Anno 2020 Rispetto (%)	
TEMPO ESECUZIONE VOLTURA *	5gg	3 gg	100%	100%	=
TEMPO ESECUZIONE LAVORI SEMPLICI *	10 gg	7 gg	96%	93%	↓
TEMPO ALLACCIAMENTO FOGNATURA COMPLESSO * *	≤ 30 gg	25 gg	79%	92%	↑
TEMPO ALLACCIAMENTO ACQUEDOTTO COMPLESSO * *	≤ 30 gg	25 gg	85%	94%	↑
TEMPO ESECUZIONE LAVORI COMPLESSI * *	≤ 30 gg	25 gg	86%	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	91%	98%	↑
PERIODICITA' FATTURAZIONE *	6/anno per consumi medi > 3000 mc	6 annuali con cadenza trim. per consumi medi > 3000 mc	82%	84%	↑
TEMPO MASSIMO DI VERIFICA DEL CONTATORE IN LOCO *	10 gg	7 gg	95%	96%	↑
FASCIA DI PUNTUALITA' PER APPUNTAMENTI CONCORDATI *	3 h	1 h	94%	100%	↑
TEMPO DISDETTA APPUNTAMENTI * *	24 h per la disdetta	24 h per la disdetta	60%	68%	↑

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

INDICATORE	Livello di servizio previsto da ARERA	Livello di servizio garantito da PUBLIACQUA	Anno 2019 Rispetto (%)	Anno 2020 Rispetto (%)	
TEMPO MASSIMO APPUNTAMENTO CONCORDATO * *	7 gg	5 gg	95%	96%	↑
TEMPO PREVENTIVAZIONE ALLACCIAMENTI FOGNARI CON SOPRALLUOGO *	20 gg	10 gg	93%	93%	= ↓
TEMPO PREVENTIVAZIONE - ALLACCIAMENTI IDRICI CON SOPRALLUOGO *	20 gg	10 gg	96%	97%	↑
TEMPO PREVENTIVAZIONE ESECUZIONE LAVORI CON SOPRALLUOGO *	20 gg	15 gg	98%	99%	↑
TEMPO MASSIMO INTERVENTO SITUAZIONI DI PERICOLO (UTENTI - PRONTO INTERVENTO) * *	3 h	3 h (per chiamate utenti)	98%	99%	↑
TEMPO MASSIMO INTERVENTO SITUAZIONI DI PERICOLO (ENTI - PRONTO INTERVENTO) * *	3 h	1 h (per chiamate enti preposti)	79%	83%	↑
SERVIZIO TELEFONICO:TEMPO DI ATTESA CHIAMATE PRONTO INTERVENTO (CPI) * *	≤ 120 secondi	≤ 90 secondi	96%	95%	↓
SPORTELLI: TEMPO MASSIMO DI ATTESA * * *	60 minuti	40 minuti	81%	99%	↑
SPORTELLI: TEMPO MEDIO DI ATTESA * *	20 minuti	10 minuti	5,62 minuti	4,41 minuti	↑
LIVELLO SERVIZIO TELEFONICO (LS) * *	LS > 80 %	LS < 80 % (10 mesi su 12)	93%	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	143 secondi	150 secondi	↓

LEGENDA:

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