



**Publiacqua**



## Comunicazione standard di qualità

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 2022 Publiacqua ha conseguito elevati tassi di rispetto degli standard di qualità previsti, collocandosi tra le aziende leader a livello nazionale per qualità erogata.



INDICATORE	Livello di servizio previsto da ARERA	Livello di servizio garantito da PUBLIACQUA	Anno 2021 Rispetto (%)	Anno 2022 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	94%	96%
TEMPO MASSIMO VERIFICA LIVELLO DI PRESSIONE *	10 gg	5 gg	100%	ND
TEMPO ATTIVAZIONE FORNITURA *	5 gg	3 gg	98%	99%
TEMPO DISATTIVAZIONE *	7 gg	4 gg	97%	99%
TEMPO RIATTIVAZIONE A SEGUITO SOSPENSIONE MOROSITA' *	2 gg feriali	2 gg feriali da comunicazione pagamento	98%	99%
TEMPO RIATTIVAZIONE FORNITURA O SUBENTRO *	5 gg	3 gg	98%	98%
TEMPO MASSIMO COMUNICAZIONE ESITO VERIFICA LIVELLO DI PRESSIONE *	10 gg	10 gg	50%	ND
TEMPO MASSIMO COMUNICAZIONE ESITO VERIFICA A BANCO/LABORATORIO *	30 gg	20 gg dalla esecuzione verifica	93%	98%
TEMPO MASSIMO COMUNICAZIONE ESITO VERIFICA IN LOCO *	10 gg	10 gg dalla esecuzione verifica	99%	100%
RECLAMI:TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA *	30 gg	≤ 20 gg	100%	99,66%
RICHIESTE INFORMAZIONI SCRITTE:TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA *	30 gg	≤ 20 gg	100%	99,81%
RICHIESTE SCRITTE RETTIFICA DI FATTURAZIONE: TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA **	30 gg	≤ 20 gg	99%	99,88%
TEMPO ALLACCIAMENTO ACQUEDOTTO SEMPLICE *	15 gg	10 gg	98%	98%

LEGENDA:

\* indennizzo automatico    \*\* non indennizzabile    \*\*\* indennizzi su richiesta utente  
 ND nessuna richiesta di prestazione ricevuta nel 2022

INDICATORE	Livello di servizio previsto da ARERA	Livello di servizio garantito da PUBLIACQUA	Anno 2021 Rispetto (%)	Anno 2022 Rispetto (%)
TEMPO ESECUZIONE VOLTURA *	5 gg	3 gg	100%	99,97%
TEMPO ESECUZIONE LAVORI SEMPLICI *	10 gg	7 gg	100%	99%
TEMPO ALLACCIAMENTO FOGNATURA COMPLESSO **	≤ 30 gg	25 gg	82%	85%
TEMPO ALLACCIAMENTO ACQUEDOTTO COMPLESSO **	≤ 30 gg	25 gg	88%	94%
TEMPO ESECUZIONE LAVORI COMPLESSI **	≤ 30 gg	25 gg	93%	93%
RETTIFICHE DI FATTURAZIONE TEMPO MASSIMO RIACCREDITO UTENTE *	60 gg	45 gg	98%	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	97%	100%
PERIODICITA' FATTURAZIONE *	6/anno per consumi medi > 3000 mc	6 annuali con cadenza trim. per consumi medi > 3000 mc	85%	93%
TEMPO MASSIMO DI VERIFICA DEL CONTATORE IN LOCO *	10 gg	7 gg	99%	97%
FASCIA DI PUNTUALITA' PER APPUNTAMENTI CONCORDATI *	3 h	1 h	99%	99%
TEMPO DISDETTA APPUNTAMENTI **	24 h per la disdetta	24 h per la disdetta	87%	90%

LEGENDA: \* indennizzo automatico \*\* non indennizzabile \*\*\* indennizzi su richiesta utente  
ND nessuna richiesta di prestazione ricevuta nel 2022

INDICATORE	Livello di servizio previsto da ARERA	Livello di servizio garantito da PUBLIACQUA	Anno 2021 Rispetto (%)	Anno 2022 Rispetto (%)
TEMPO MASSIMO APPUNTAMENTO CONCORDATO * *	7 gg	5 gg	94%	98%
TEMPO PREVENTIVAZIONE ALLACCIAMENTI FOGNARI CON SOPRALLUOGO *	20 gg	10 gg	92%	93%
TEMPO PREVENTIVAZIONE - ALLACCIAMENTI IDRICI CON SOPRALLUOGO *	20 gg	10 gg	97%	98%
TEMPO PREVENTIVAZIONE ESECUZIONE LAVORI CON SOPRALLUOGO *	20 gg	15 gg	99%	99%
TEMPO MASSIMO INTERVENTO SITUAZIONI DI PERICOLO (UTENTI - PRONTO INTERVENTO) * *	3 h	3 h (per chiamate utenti)	98%	98%
TEMPO MASSIMO INTERVENTO SITUAZIONI DI PERICOLO (ENTI - PRONTO INTERVENTO) * *	3 h	1 h (per chiamate enti preposti)	82%	75%
SERVIZIO TELEFONICO:TEMPO DI ATTESA CHIAMATE PRONTO INTERVENTO (CPI) * *	≤ 120 secondi	≤ 90 secondi	97%	99%
SPORTELLI: TEMPO MASSIMO DI ATTESA * * *	60 minuti	40 minuti	100%	99,98%
SPORTELLI: TEMPO MEDIO DI ATTESA * *	20 minuti	10 minuti	2,10 minuti	1,31 minuti
LIVELLO SERVIZIO TELEFONICO (LS) * *	LS > 80 %	LS < 80 % (10 mesi su 12)	91%	94%
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	112 secondi	94,52 secondi

**LEGENDA:**

- \* indennizzo automatico
- \* \* non indennizzabile
- \* \* \* indennizzi su richiesta utente
- ND nessuna richiesta di prestazione ricevuta nel 2022