

# STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE ANNO 2019



Informazioni all'utente finale, ai sensi dell'art.78 dell'Allegato A alla deliberazione di ARERA 655/2015/R/idr (RQSII - Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono).

INDICATORE	Tipo	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard (1)	Grado di Rispetto Annuo (2)	
1	Tempo medio di attesa allo sportello	Generale	minuti	≤ 15 (media sul totale delle prestazioni)	<b>2,39</b>
2	Tempo massimo di attesa allo sportello	Generale	minuti	≤ 30 (95% delle singole prestazioni)	<b>99,18%</b>
3	Accessibilità al servizio "Sportello on line"	Generale	-	≥ 98% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	<b>Standard rispettato in 12 mesi su 12</b>
4	Tempo massimo per appuntamento servizio "Punto acqua"	Generale	giorni lavorativi	7 (90% delle singole prestazioni)	<b>99,56%</b>
5	Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "Punto acqua"	Generale	ore	24 (95% delle singole prestazioni)	<b>100%</b>
6	Fascia di puntualità per appuntamento servizio "Punto acqua"	Specifico	ore	3	<b>100%</b>
7	Accessibilità al Servizio Telefonico	Generale	-	≥ 90% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	<b>Standard rispettato in 12 mesi su 12</b>
8	Tempo medio di attesa per il Servizio Telefonico	Generale	secondi	≤ 240 Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	<b>Standard rispettato in 12 mesi su 12</b>
9	Livello del Servizio Telefonico	Generale	-	≥ 80% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	<b>Standard rispettato in 10 mesi su 12</b>
10	Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	secondi	≤ 120 Rispetto in almeno il 90% delle singole prestazioni	<b>95,70%</b>
11	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	ore	3 (90% delle singole prestazioni)	<b>99,84%</b>
12	Periodicità minima di fatturazione	Specifico	-	2/anno se consumi ≤ 100 mc 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc 6 anno se consumi > 3000 mc	<b>99,98%</b>
13	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	giorni solari	45	<b>99,94%</b>
14	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico senza indennizzo	giorni solari	almeno 20	<b>100%</b>
15	Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	giorni lavorativi	30 (95% delle singole prestazioni)	<b>93,59%</b>
16	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	giorni lavorativi	60	<b>88,90%</b>
17	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	<b>95,77%</b>
18	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	<b>100%</b>
19	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	<b>98,75%</b>
20	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	<b>96,95%</b>
21	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	15	<b>100%</b>

INDICATORE		Tipo	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard (1)	Grado di Rispetto Annuo (2)
22	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	20	<b>Nessuna prestazione</b>
23	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	≤ 30 (90% delle singole prestazioni)	<b>98,86%</b>
24	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	≤ 30 (90% delle singole prestazioni)	<b>97,37%</b>
25	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	7 (90% delle singole prestazioni)	<b>92,98%</b>
26	Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	7 (90% delle singole prestazioni)	<b>90,91%</b>
27	Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo (90% delle singole prestazioni)	<b>100%</b>
28	Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi comunicati a seguito primo sopralluogo (90% delle singole prestazioni)	<b>100%</b>
29	Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi indicati a preventivo (90% delle singole prestazioni)	<b>100%</b>
30	Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale	giorni lavorativi	gg lavorativi indicati a preventivo (90% delle singole prestazioni)	<b>100%</b>
31	Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	<b>92,58%</b>
32	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura	Specifico	giorni lavorativi	5	<b>100%</b>
33	Tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	<b>Nessuna prestazione</b>
34	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	giorni lavorativi	5	<b>95,60%</b>
35	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	giorni lavorativi	7	<b>94,94%</b>
36	Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura	Generale	giorni solari	10 (95% delle singole prestazioni)	<b>100%</b>
37	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	giorni feriali	2	<b>100%</b>
38	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	7	<b>71,43%</b>
39	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	giorni lavorativi	15	<b>95,74%</b>
40	Tempo di esecuzione - lavoro semplice	Specifico	giorni lavorativi	10	<b>Nessuna prestazione</b>
41	Tempo di esecuzione lavoro complesso	Generale	giorni lavorativi	30 (90% delle singole prestazioni)	<b>95,89%</b>
42	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	giorni lavorativi	7 (90% delle singole prestazioni)	<b>94,40%</b>
43	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	ore	24 (95% delle singole prestazioni)	<b>100%</b>
44	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Specifico	ore	3	<b>99,96%</b>
45	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	giorni lavorativi	10	<b>99,35%</b>
46	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	giorni lavorativi	10	<b>99,80%</b>
47	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	giorni lavorativi	30	<b>100%</b>

INDICATORE		Tipo	Unità di misura	Tempo massimo di esecuzione della prestazione Standard (1)	Grado di Rispetto Annuo (2)
48	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	giorni lavorativi	10	96,10%
49	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	giorni lavorativi	10	100%
50	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	giorni lavorativi	10	100%
51	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	ore	48	100%
52	Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	ore	48	100%
53	Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	ore	24	100%
54	Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale	ore	8 (95% delle singole prestazioni)	100%
55	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	giorni lavorativi	20	99,49%
56	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	giorni lavorativi	20	100%
57	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
58	Tempo per l'inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	giorni lavorativi	5	Nessuna prestazione
59	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	giorni lavorativi	10 (90% delle singole prestazioni)	Nessuna prestazione

- (1) Per le modalità di calcolo dei tempi di esecuzione delle singole prestazioni relative agli indicatori di qualità elencati in tabella si rimanda a quanto indicato nella Carta del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano disponibile sul sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it).
- (2) Ai fini del rispetto degli standard generali e specifici, i livelli effettivi sono calcolati con la seguente formula, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico (Art. 68.2 Allegato A delibera 655/2015 RQSII): numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore diviso il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore sommato al numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore per causa imputabile al gestore.
- (3) In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il gestore corrisponde al cliente, secondo le modalità indicate nella Carta del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano disponibile sul sito internet [www.gruppocap.it](http://www.gruppocap.it), un indennizzo automatico base pari a 30 € e crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione rispetto allo standard obiettivo.