



### Informativa su Livelli di Qualità.

In ottemperanza alla previsione della Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che all'articolo 78.1 dell'Allegato A della delibera 655/2015/R/IDR prevede l'obbligo di comunicazione all'utente finale degli "standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente", si elencano di seguito i dati relativi alle prestazioni eseguite nel 2017.

**Tabella 1: Livelli di Qualità Specifici**

Prestazione Delibera ARERA 655/2015/R/idr	Tempi previsti dall' Autorità	Indennizzi o Base di Calcolo	Richieste eseguite	Richieste eseguite fuori tempo	Tempo medio effettivo	% Rispetto dello Standard
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	€ 30,00	6	2	39	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	€ 30,00	6	2	8	
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	€ 30,00	569	17	8,57	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	€ 30,00	509	46	11,36	
Tempo di esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	€ 30,00	213	1	5,57	
Tempo esecuzione allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	€ 30,00	326	1	4,65	
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	€ 30,00	682	3	2,47	
Tempo di riattivazione della fornitura e/o subentro senza modifiche di portata del misuratore	5 giorni	€ 30,00	803	3	2,28	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	1 giorno*	€ 30,00	40	4	2,38	
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	€ 30,00	821	3	2,92	
Tempo di esecuzione voltura	5 giorni	€ 30,00	2.542	9	0,88	
Tempo di esecuzione lavori semplici	10 giorni	€ 30,00	35	1	4,49	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	€ 30,00	2.776	39	12,47	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	€ 30,00	124	4	4,94	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	€ 30,00	124	4	8,05	
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	€ 30,00	6	0	2,67	
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	€ 30,00	5	0	5,202	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	€ 30,00	5	1	8,8	
Tempo per l' emissione della fattura	45 giorni solari	€ 30,00	162.027	68	25,89	
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi da zero mc a 100 mc annui	€ 30,00	64.615		0	100%
Periodicità di fatturazione	3/anno se consumi da 101a 1000 mc annui	€ 30,00	79.447		0	100%
Periodicità di fatturazione	4/anno se consumi da 1001a mc a 3000 mc annui	€ 30,00	4.050		0	100%
Periodicità di fatturazione	6/anno se consumi oltre 3000 mc annui	€ 30,00	2.127		0	100%
Tempo per la risposta a reclami	20 giorni *	€ 30,00	126	1	11,28	
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	€ 30,00	108	1	27	
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	€ 30,00	3.078	1	2,64	

Note: \* Standard più restrittivo rispetto i livelli previsti dall'Autorità come da Carta del Servizio Idrico Integrato approvata dal Consiglio di Bacino dell'ATO Veronese con delibera n. 6 del 31 maggio 2016.



**Tabella 2: Livelli di Qualità Generali**

Prestazione Delibera ARERA 655/2015/R/idr	Tempi previsti dall' Autorità	Indennizzi o Base di Calcolo	Richieste eseguite	Richieste eseguite fuori tempo	Tempo medio effettivo	% Rispetto dello Standard
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	<= 30 gg	90%	230	10	14,11	95,65%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	<= 30 giorni	90%	124	3	9,91	97,58%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	<= 30 giorni	90%	46	1	8,82	97,83%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90%	2.647	82	2,92	96,90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95%	100	1	121,14	99%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90%	851	14	1,02	98,35%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95%	8.908	115	3,31	98,71%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	media min	8.908	1170	3,31	
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	CPI <= 120 secondi	90%	6.292	228	55,3	96,38%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	10 giorni	90%	101	0	3,27	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95%	225	2	17,25	99,11%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS>90%	90%	25.316			99,85%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA <= 240 secondi		25.316		52,63	
Livello del servizio telefonico (LS)	LS>=80%	80%	25.316			96,11%