



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 provvedimenti, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente", si elencano di seguito i dati relativi alle prestazioni eseguite nel **2018**.

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 con sopralluogo	20 giorni	€ 30,00	395	25	9,61	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 giorni	€ 30,00	172	5	9,74	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	€ 30,00	538	33	10,90	
Tempo di esecuzione allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	€ 30,00	174	3	6,67	
Tempo esecuzione allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	€ 30,00	357	2	5,56	
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	€ 30,00	660	12	3,54	
Tempo di riattivazione della fornitura e/o subentro senza modifiche di portata del misuratore	5 giorni	€ 30,00	740	12	2,73	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	1 giorno*	€ 30,00	42	3	0,57	
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	€ 30,00	753	14	3,58	
Tempo di esecuzione voltura	5 giorni	€ 30,00	3.113	8	1,01	
Tempo di esecuzione lavori semplici	10 giorni	€ 30,00	21	1	6,52	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	€ 30,00	2.692	213	18,38	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	€ 30,00	106	8	6,42	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	€ 30,00	103	9	7,43	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	€ 30,00	1	0	9,00	
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	€ 30,00	24	3	11,00	
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	€ 30,00	3	0	5	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	€ 30,00	3	0	7,33	
Tempo per l' emissione della fattura	45 giorni solari	€ 30,00	164.658	100	23,65	
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi da zero mc a 100 mc annui	€ 30,00	67.151		0	100%
Periodicità di fatturazione	3/anno se consumi da 101a 1000 mc annui	€ 30,00	76.178		0	100%
Periodicità di fatturazione	4/anno se consumi da 1001 a mc a 3000 mc annui	€ 30,00	3.848		0	100%
Periodicità di fatturazione	6/anno se consumi oltre 3000 mc annui	€ 30,00	2.053		0	100%
Tempo per la risposta a reclami	20 giorni *	€ 30,00	170	0	11,08	
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	€ 30,00	108	0	18,83	
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	€ 30,00	2.648	2	3,30	

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%	239	23	19,34	90,21%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	<= 30 giorni	90%	129	10	9,78	91,47%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	<= 30 giorni	90%	33	0	11,70	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90%	2.591	49	3,09	98,11%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95%	76	13	100,66	82,89%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90%	663	79	2,11	88,08%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95%	10.495	164	10,09	98,50%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	media min	10.495	1805	10,09	
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	CPI <= 120 secondi	90%	5.798	146	48	97,50%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	10 giorni	90%	94	0	3,40	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	95%	227	4	14,15	98,24%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS>90%	90%	32.865			99,88%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA <= 240 secondi		32.865		91,6	
Livello del servizio telefonico (LS)	LS>=80%	80%	32.865			91,46%

Azienda Gardesana Servizi INFORMA:

VERIFICA DATI FISCALI

La invitiamo a verificare sulla bolletta i dati fiscali (CODICE FISCALE e/o PARTITA IVA dell'intestatario dell'utenza) ed eventualmente comunicare ad AGS quelli mancanti o errati; nel caso in cui l'intestatario della bolletta sia DECEDUTO o non più titolare dell'utenza, è necessario procedere alla voltura o alla chiusura del contatore.

CANALE DI CONTATTO

Per poter assolvere gli obblighi imposti dall'Autorità di regolazione del servizio che impone al gestore idrico, in talune circostanze relative ai contatori non o parzialmente accessibili, di dare agli utenti informazione preliminare delle attività di lettura, Le chiediamo di precisare, contattando il Numero Verde 800 905 559 o presentandosi presso l'Ufficio Clienti, la Sua modalità preferita di contatto dettagliato per ogni Sua utenza attiva.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

L'utente può ricorrere alla procedura di conciliazione nel caso in cui, avendo presentato un reclamo ad Ags, non si ritenga soddisfatto della risposta o non abbia ricevuto alcun riscontro entro i termini previsti nella Carta dei Servizi. Il cliente può attivare la procedura di Conciliazione, utilizzando l'apposito modulo pubblicato sul sito www.ags.vr.it dove è altresì reperibile il Regolamento di Conciliazione.