

COMUNE DI SOVERATO

Regolazione della Qualità Contrattuale: Rif. Delibera ARERA 655/2015

Indicatori standard specifici	Livello specifico
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;	5 giorni lavorativi
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;	15 giorni lavorativi
Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);	15 giorni lavorativi
Tempo di attivazione della fornitura;	5 giorni lavorativi
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;	5 giorni lavorativi
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;	10 giorni lavorativi
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;	2 giorni feriali
Tempo di disattivazione della fornitura;	5 giorni lavorativi
Tempo di esecuzione della voltura;	3 giorni lavorativi
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;	5 giorni lavorativi
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;	15 giorni lavorativi
Tempo di esecuzione di lavori semplici;	10 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;	1 ora
Tempo di intervento per la verifica del misuratore;	5 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;	5 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;	20 giorni lavorativi
Tempo di sostituzione del misuratore;	5 giorni lavorativi
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;	5 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;	5 giorni lavorativi
Tempo per l'emissione della fattura;	45 giorni solari
Periodicità di fatturazione;	Cfr. comma 38.1
Tempo di risposta motivata a reclami scritti;	15 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;	10 giorni lavorativi
Tempo di rettifica di fatturazione;	60 giorni lavorativi
Indicatori standard generali	Livello generale
Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);	90%
Tempo di esecuzione di lavori complessi;	90%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato;	90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;	95%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;	90%
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;	95%
Tempo massimo di attesa agli sportelli;	95%
Tempo medio di attesa agli sportelli;	≤ 15 minuti
Accessibilità al servizio telefonico;	90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico;	≤ 120 secondi
Livello del servizio telefonico;	80%
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;	90%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.	90%

COMUNE DI SOVERATO

Regolazione della Qualità Contrattuale: Rif. Delibera ARERA 655/2015

Ai fini del rispetto degli standard generali, i livelli effettivi LE_{ia} riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascun gestore "a", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$LE_{ia} = [(P_{Cia}) / (P_{Cia} + P_{NCia})] \times 100$$

dove:

il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;

il pedice "a" indica il gestore;

P_{Cia} è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore generale, relative al gestore a

P_{NCia} è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella per le cause indicate all'Articolo 71, comma 71.1, lettera c), relative al gestore a

La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

Ai fini del rispetto degli standard generali, ad eccezione del tempo medio di attesa agli sportelli e del tempo medio di attesa per il servizio telefonico (evidenziati), i livelli effettivi LE_{ia} riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascun gestore "a", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$LE_{ia} = [(P_{Cia}) / (P_{Cia} + P_{NCia})] \times 100$$

dove:

il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;

il pedice "a" indica il gestore;

P_{Cia} è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore generale, relative al gestore a

P_{NCia} è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore in Tabella per le cause indicate all'Articolo 71, comma 71.1, lettera c), della Delibera ARERA 655/2015 relative al gestore a

La violazione dello standard generale di qualità contrattuale del SII per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

