



**acquedotto
pugliese**
l'acqua, bene comune

Informazioni sugli standard specifici e generali di qualità contrattuale del servizio

Con Deliberazione n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) ha approvato il «Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII» che ha stabilito i nuovi standard nazionali specifici e generali di qualità contrattuale del SII validi dal 01/07/2016. Gli standard specifici sono riferiti alle singole prestazioni erogate dal gestore mentre quelli generali riguardano il complesso delle prestazioni del gestore. In caso di mancato rispetto degli standard specifici è corrisposto all'utente un indennizzo automatico base di € 30,00, accreditato direttamente in fattura. Dal 01/01/2017 sono previsti indennizzi automatici crescenti in base al ritardo nella singola prestazione erogata (un ritardo oltre il doppio e fino al triplo dello standard, prevede il doppio dell'indennizzo base; un ritardo oltre il triplo rispetto allo standard, prevede il triplo dell'indennizzo base). Ai sensi dell'art. 78.1 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI n. 655/2015, si riportano nella tabella seguente gli standard specifici e generali di qualità previsti da AQP nella propria Carta del SII ed il grado di rispetto di tali standard con riferimento al 2° semestre 2016. Per giorni (gg), laddove non specificato, si intendono lavorativi.

Indicatore Carta SII	Tipo standard	Standard Carta SII	Media II° semestre 2016	Indennizzo automatico base
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo	Specifico	20 gg	4,96	€ 30,00
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo	Specifico	20 gg	4,87	€ 30,00
Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici)	Specifico	15 gg	6,15	€ 30,00
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg	0,86	€ 30,00
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 gg feriali	0,26	€ 30,00
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg	4,01	€ 30,00
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gg	1,14	€ 30,00
Tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg	13,50	€ 30,00
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	Specifico	3 ore	1,59	€ 30,00
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg	7,66	€ 30,00
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 gg	15,22	€ 30,00
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg	Nessuna richiesta	€ 30,00
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg	Nessuna richiesta	€ 30,00
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg solari	16,48	€ 30,00
Periodicità di fatturazione	Specifico	Min 2/anno se consumi ≤ 100 mc	2,10	€ 30,00
		Min 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc		
		Min 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc		
Tempo di risposta motivata a reclami scritti	Specifico	30 gg	5,96	€ 30,00
Tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg	0,72	€ 30,00
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 gg	21,23	€ 30,00
Indicatore Carta SII	Tipo standard	Standard Carta SII	Grado di rispetto II° semestre 2016	
Tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi)	Generale	min 90% entro 30 gg	73,41%	
Tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi)	Generale	min 90% entro 30 gg	70,63%	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	min 90% entro 7 gg	72,61%	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato per verifica del misuratore	Generale	min 90% entro 10 gg	79,52%	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	min 95% entro le precedenti 24 ore	3,23%	
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	min 90% entro 3 ore	90,74%	
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	min 95% entro 30 gg	98,30%	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	min 95% entro 60 min	90,36%	
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	<= 20 min	23,23	