

ACEA MOLISE SRL

Standard specifici e generali di qualità contrattuale
Informativa ex art.78 dell'allegato A (RQSII) della Delibera AEEGSI
n. 655/2015/R/

Con la Delibera AEEGSI 655/2015/R/idr sono stati introdotti, a partire dal 1 luglio 2016, standard specifici e generali di qualità contrattuale per i gestori idrici nazionali.

Gli standard specifici danno luogo ad indennizzo automatico verso l'utente finale in caso di prestazione fuori standard e gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Di seguito sono illustrati **gli standard specifici e generali di qualità contrattuale di competenza di Acea Molise** e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto nonché il grado di rispetto di tali standard con riferimento all'esercizio 2019.

Standard Specifici e generali

Parametri Selezionati	
Società:	ACEA MOLISE S.r.l.
Periodo di riferimento:	Dal 01/01/2019 al 31/12/2019

Numero Progr.	Indicatore	Alleg. A Del. 655	Tipologia standard	Unità di misura	N° Prestazioni	Valore Medio	SLA	% Prestazioni nello std	Indennizzo automatico in caso superamento SLA	Indennizzo Previsto
3	PREVENTIVAZIONE ALLACCIO IDRICO CON SOPRALLUOGO	ART.5	Specifico	gg lavorativi	1	14	20	100,00%	30 euro	-
4	PREVENTIVAZIONE ALLACCIO FOGNARIO CON SOPRALLUOGO	ART.6	Specifico	gg lavorativi	-	-	20	-	30 euro	-
5	ESECUZIONE ALLACCIO IDRICO - LAVORI SEMPLICI	ART.8	Specifico	gg lavorativi	-	-	15	-	30 euro	-
6	ESECUZIONE ALLACCIO FOGNARIO - LAVORI SEMPLICI	ART.9	Specifico	gg lavorativi	-	-	20	-	30 euro	-
7	ESECUZIONE ALLACCIO IDRICO- LAVORI COMPLESSI	ART.8	Generale	<= gg lavorativi	-	-	30	-	90% delle singole prestazioni	-
8	ESECUZIONE ALLACCIO FOGNARIO - LAVORI COMPLESSI	ART.9	Generale	<= gg lavorativi	-	-	30	-	90% delle singole prestazioni	-
9	ATTIVAZIONE FORNITURA	ART.10	Specifico	gg lavorativi	7	2	5	100,00%	30 euro	30,00
10	RIATTIVAZIONE/SUBENTRO SENZA MODIFICA PORTATA	ART.11	Specifico	gg lavorativi	260	12,73	5	97,69%	30 euro	540,00
11	RIATTIVAZIONE/SUBENTRO CON MODIFICA PORTATA	ART.11	Specifico	gg lavorativi	-	-	10	-	30 euro	-

ACEA MOLISE SRL

12	RIATTIVAZIONE FORNITURA IN SEGUITO MOROSITÀ	ART.12	Specifico	gg feriali	-	-	2	-	30 euro	-
13	DISATTIVAZIONE FORNITURA	ART.14	Specifico	gg lavorativi	219	5,77	7	98,17%	30 euro	450,00
14	ESECUZIONE VOLTURA	ART.17	Specifico	gg lavorativi	630	0,02	5	100,00%	30 euro	-
16	PREVENTIVAZIONE LAVORI CON SOPRALLUOGO	ART.19	Specifico	gg lavorativi	-	-	20	-	30 euro	-
17	ESECUZIONE LAVORI SEMPLICI	ART.23	Specifico	gg lavorativi	-	-	10	-	30 euro	-
18	ESECUZIONE LAVORI COMPLESSI	ART.23	Generale	<= gg lavorativi	-	-	30	-	90% delle singole prestazioni	-
19	FASCIA PUNTUALITÀ PER APPUNTAMENTI	ART.26	Specifico	ore	110	1,8	3	90%	30 euro	360,00
20	TEMPO MASSIMO PER APPUNTAMENTO CONCORDATO	ART.24	Generale	gg lavorativi	109	5,1	7	93,6%	90% delle singole prestazioni	-
21	PREAVVISO MINIMO PER DISDETTA APPUNTAMENTO CONCORD	ART.25	Generale	ore	-	-	24	-	95% delle singole prestazioni	-
22	INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE	ART.28	Specifico	gg lavorativi	-	-	10	-	30 euro	-
23	COMUNICAZIONE ESITO VERIFICA MISURATORE IN LOCO	ART.29	Specifico	gg lavorativi	-	-	10	-	30 euro	-
24	COMUNICAZIONE ESITO VERIFICA MISURATORE IN LAB.	ART.29	Specifico	gg lavorativi	-	-	30	-	30 euro	-
25	SOSTITUZIONE DEL MISURATORE	ART.30	Specifico	gg lavorativi	-	-	10	-	30 euro	-
26	INTERVENTO VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	ART.31	Specifico	gg lavorativi	-	-	10	-	30 euro	-
27	COMUNICAZIONE ESITO VERIFICA LIVELLO PRESSIONE	ART.32	Specifico	gg lavorativi	-	-	10	-	30 euro	-
28	TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO	ART.33	Generale	ore	-	-	2	-	90% delle singole prestazioni	-
29	EMISSIONE DELLA FATTURA	ART.36	Specifico	gg solari	92.763	12	45	99,9%	30 euro	2.160,00
30	PERIODICITÀ FATTURAZIONE CONSUMO <=100	ART.38	Specifico	/anno se consumi <= 100mc	45.757	12	1	95,3%	30 euro	90,00
31	PERIODICITÀ FATTURAZIONE 100MC <CONSUMO>= 1000MC	ART.38	Specifico	/anno se 100mc < consumi <= 1000mc	46.251	12	1	89,9%	30 euro	120,00

ACEA MOLISE SRL

32	PERIODICITÀ FATTURAZIONE 1000MC <CONSUMO>= 3000MC	ART.38	Specifico	/anno se 1000mc < consumi <= 3000mc	475	12	2	93,0%	30 euro	30,00
33	PERIODICITÀ FATTURAZIONE CONSUMO > 3000MC	ART.38	Specifico	/anno se consumi > 3000 mc	266	12	3	93,3%	30 euro	-
34	TERMINE PER IL PAGAMENTO DELLA BOLLETTA	ART.40	Specifico	gg solari	-	-	20	-	-	-
35	RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI	ART.46	Specifico	gg lavorativi	-	-	30	-	30 euro	-
36	RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	ART.47	Specifico	gg lavorativi	-	-	30	-	30 euro	-
37	RISPOSTA A RICHIESTE RETTIFICA FATTURAZIONE	ART.48	Generale	gg lavorativi	-	-	30	-	95% delle singole prestazioni	-
38	RETTIFICA DI FATTURAZIONE	ART.43	Specifico	gg lavorativi	-	-	60	-	30 euro	-
39	TEMPO MASSIMO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	ART.53	Generale	minuti	7.378	00:37:17	60	43,85%	95% delle singole prestazioni	-
40	TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	ART.53	Generale	minuti	7.378	04:18	20	78,58%	Media sul totale delle prestazioni	-
41	ACCESSIBILITÀ SERVIZIO TELEFONICO	ART.57	Generale	AS > 90%	10.614.274	-	90 %	100,0%	Rispetto in almeno 5 degli ultimi 6 mesi	-
42	TEMPO MEDIO DI ATTESA SERVIZIO TELEFONICO	ART.58	Generale	TMA <= 240 secondi	6.699	00:01:02	240	94,0%	Rispetto in almeno 5 degli ultimi 6 mesi	-
43	LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO	ART.59	Generale	LS >= 80%	6.699	-	80 %	91,8%	Rispetto in almeno 5 degli ultimi 6 mesi	-
44	TEMPO DI RISPOSTA CHIAMATA DI PRONTO INTERVENTO	ART.62	Generale	CPI <= 120 secondi	-	-	120	76,3%	90% delle singole prestazioni	-