

## Standard specifici e generali di qualità contrattuale

### Informativa ex art.78.1 dell'allegato A (RQSII) della Delibera ARERA 655/2015/R/idr

Con la Delibera ARERA 655/2015/R/idr sono stati introdotti a partire dal 1 luglio 2016 standard specifici e generali di qualità contrattuale a livello nazionale per i gestori idrici. Di seguito sono illustrati **gli standard di qualità contrattuale di Acea Ato2, migliorativi rispetto a quelli nazionali**, così come approvati dalla Delibera n. 1-16 della Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti delle Province ATO2 Lazio Centrale Roma del 27 luglio 2016, sulla base di quanto disciplinato dall'art.2 della Delibera ARERA 655/2015/R/idr e dall'art.32 dell'Allegato A della Delibera ARERA 664/2015/idr.

Gli standard sono suddivisi in specifici (che danno luogo ad indennizzo automatico verso l'utente finale in caso di prestazione fuori standard) e generali.

#### Standard Specifici

Indicatore	Articolo Allegato A della Delibera 655/2015	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo per Prestazioni Fuori Standard (€)*	Grado di rispetto 2020	Note
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	ART. 5	Specifico	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	n.a.	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	ART. 6	Specifico	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	n.a.	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	ART. 5	Specifico	15 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	98%	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	ART. 6	Specifico	15 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	100%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	ART. 8	Specifico	10 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	30	96%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	ART. 9	Specifico	15 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	30	n.a.	Non sono state eseguite prestazioni nel periodo
Tempo di attivazione della fornitura	ART. 10	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di stipula del contratto	30	88%	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	ART. 11	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di stipula del contratto o di richiesta riattivazione	30	96%	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	ART. 11	Specifico	6 gg lavorativi dalla data di stipula del contratto o di richiesta riattivazione	30	100%	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	ART. 12/13	Specifico	1 gg feriale dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento	30	93%	
Tempo di disattivazione della fornitura	ART. 14	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	96%	
Tempo di esecuzione della voltura	ART. 17	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	100%	
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	ART. 19	Specifico	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	n.a.	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	ART. 19	Specifico	15 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	99%	
Tempo di esecuzione di lavori semplici	ART. 23	Specifico	6 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	30	78%	

Indicatore	Articolo Allegato A della Delibera 655/2015	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo per Prestazioni Fuori Standard (€)*	Grado di rispetto 2020	Note
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	ART. 26	Specifico	120 minuti	30	99%	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	ART. 28	Specifico	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	98%	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	ART. 29	Specifico	6 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	30	97%	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	ART. 29	Specifico	20 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	30	-	Non sono state eseguite prestazioni nel periodo
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	ART. 30	Specifico	5 gg lavorativi dalla data di invio dell'esito della verifica	30	98%	
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	ART. 31	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	91%	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	ART. 32	Specifico	5 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	30	94%	
Tempo per l'emissione della fattura	ART. 36	Specifico	30 gg solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura	30	100%	
Periodicità di fatturazione (consumi ≤ 100mc/anno)	ART. 38	Specifico	3 bollette/anno	30	98%	
Periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	ART. 38	Specifico	4 bollette/anno	30	99%	
Periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	ART. 38	Specifico	6 bollette/anno	30	95%	
Periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	ART. 38	Specifico	12 bollette/anno	30	96%	
Termine per il pagamento della bolletta	ART. 40	Specifico	30 gg solari	0	100%	Indennizzi pari a zero come da Tabella 6 dell'Allegato A della Delibera 655/2015
Tempo per la risposta a reclami	ART. 46	Specifico	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo	30	100%	
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	ART. 47	Specifico	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	100%	
Tempo di rettifica di fatturazione	ART. 43	Specifico	55 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	100%	
Gestione Separata - Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	ART. 64	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	-	Non sono state eseguite prestazioni nel periodo
Gestione Separata - Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	ART. 65	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione	30	-	Non sono state eseguite prestazioni nel periodo

\* Gli indennizzi sono previsti per tutti gli indicatori con tipologia standard "specifico", ad esclusione del Termine per il pagamento della bolletta (art.40-RQSII). Per il secondo semestre 2016 la Delibera 655/2015 dispone che, in caso di esecuzione di prestazione fuori standard, il Gestore corrisponda un indennizzo pari a 30€, a prescindere dal tempo impiegato per l'esecuzione della prestazione. A partire dal 1° gennaio 2017, la stessa Delibera prevede che gli indennizzi siano pari a:

- 30€ in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione maggiore dello standard ma inferiore al doppio dello standard;
- 60€ in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del doppio dello standard, ma inferiore al triplo dello standard;
- 90€ in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del triplo dello standard.

La maggiorazione dell'indennizzo è esclusa per la Fascia di puntualità appuntamenti (art.26 RQSII) e per la periodicità di fatturazione (art.38 RQSII).

## Standard Generali

Indicatore	Articolo Allegato A della Delibera 655/2015	Tipologia Standard	Standard	Grado di rispetto 2020	Note
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	ART. 8	Generale	20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	85%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	ART. 9	Generale	25 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	100%	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	ART. 23	Generale	20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	77%	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	ART. 24	Generale	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	94%	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ART. 25	Generale	entro 48 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	94%	
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ART. 33	Generale	120 minuti dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore	98%	
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	ART. 48	Generale	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	100%	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	entro 55 minuti	100%	
Tempo medio di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	15 minuti	100%	
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	ART. 57	Generale	Maggiore del 95% per almeno 10 mesi su 12	100%	
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	ART. 58	Generale	Inferiore o uguale a 180 secondi per almeno 10 mesi su 12	100%	
Livello del servizio telefonico (LS)	ART. 59	Generale	Maggiore o uguale ad 85% per almeno 10 mesi su 12	100%	
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	ART. 62	Generale	entro i 110 secondi	96%	
Gestione Separata - Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	ART. 66	Generale	5 gg lavorativi dalla data di esecuzione	97%	
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento per danni o guasti		Generale	48 ore dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore	95%	Indicatore migliorativo introdotto con la delibera 3-18 della CdS del 15-10-2018