

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2017

codice	codice Delibera 655/2015	FATTORI DI QUALITA'	OGGETTO	INDICATORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE	UNITA' DI MISURA	standard di riferimento			ATO 2		ROMA		ALTRI COMUNI		ATO2
							val. min.	val. medio	val. max.	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi non eseguiti causa Cliente
SCHEDA 1 - SERVIZIO IDRICO: CONTINUITA' E REGOLARITA' DELL'EROGAZIONE																
1a		PRONTO INTERVENTO	---	---	servizio 24h/24h	---	--	--	--	SI		SI		SI		-
1b/1		INTERVENTI PROGRAMMATI	---	tempo minimo	di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	ore	24	--	--	143	68%	90	69%	53	66%	-
1b/2		SOSPENSIONI SERVIZIO PROGRAMMATE	---	tempo massimo	durata delle sospensioni programmate della fornitura, salvo casi particolari preventivamente concordati con le autorità locali	ore	--	--	24	143	92%	90	93%	53	89%	-
SCHEDA 2 - SERVIZIO IDRICO: TEMPESTIVITA' NEL RIPRISTINO DEL SERVIZIO IN CASO DI GUASTO																
ID28 casi a) - Art.33		PRONTO INTERVENTO	Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo	tempo massimo	tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato		--	--	2	2.430	66%	1.311	59%	1.119	75%	0
ID28 casi b) - Art.33		PRONTO INTERVENTO	Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita	tempo massimo	tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato		--	--	2	986	57%	425	45%	561	66%	0
2a/2		PRONTO INTERVENTO	mancanza di acqua	tempo massimo	primo intervento in caso di chiamata diurna (prima delle ore 16.00)	ore	--	--	8	41.315	67%	15.592	66%	25.723	68%	0
2b		PRONTO INTERVENTO	mancanza di acqua	tempo massimo	primo intervento in caso di chiamata serale o notturna (dopo le ore 16.00)	ore	--	--	16	21.238	66%	8.327	67%	12.911	66%	0
2c		PRONTO INTERVENTO	guasto a tubazione o apparecchiatura interrata	tempo massimo	primo intervento sul danno	ore	--	--	72	20.215	59%	6.717	45%	13.498	66%	0
2d		PRONTO INTERVENTO	guasto al contatore o di apparecchi accessori installati fuori terra	tempo massimo	primo intervento sul danno	ore	--	--	72	14.312	44%	4.081	35%	10.231	47%	0
2f		PRONTO INTERVENTO	mancanza di acqua	tempo massimo	ripristino del servizio (in caso di mancato ripristino rifornimento con autobotti dopo 48 ore)	ore			48	14.176	59%	3.917	56%	10.259	60%	0

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2017

codice	codice Delibera 655/2015	FATTORI DI QUALITA'	OGGETTO	INDICATORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE	UNITA' DI MISURA	standard di riferimento			ATO 2		ROMA		ALTRI COMUNI		ATO2
							val. min.	val. medio	val. max.	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi non eseguiti causa Cliente
SCHEDA 3 - SERVIZIO IDRICO: RAPIDITA' NEI TEMPI DI ALLACCIAMENTO																
ID10 - Art.11	RIATTIVAZIONE SENZA MODIFICHE DI PORTATA	riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche di portata al misuratore	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	giorni lavorativi	-- -- 3	3.299	94%	1.206	92%	2.093	95%	0			
ID11 - Art.11	RIATTIVAZIONE CON MODIFICHE DI PORTATA	riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	giorni lavorativi	-- -- 6	40	95%	10	100%	30	93%	0			
ID 14 - Art.17	VOLTURA	esecuzione della voltura	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	giorni lavorativi	-- -- 3	20.697	100%	7.416	100%	13.281	100%	0			
ID3 - Art.5	PREVENTIVAZIONE ALLACCIO IDRICO CON SOPRALLUOGO		tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	giorni lavorativi	-- -- 15	7.706	91%	4.025	92%	3.681	90%	353			
ID16 - Art.19	PREVENTIVAZIONE LAVORI CON SOPRALLUOGO		tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	giorni lavorativi	-- -- 15	1.056	85%	441	89%	615	82%	58			
ID 5 - Art.8	ESECUZIONE ALLACCIO IDRICO CON LAVORO SEMPLICE		tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	giorni lavorativi	-- -- 10	175	76%	74	80%	101	73%	0			
ID 7 - Art.7	ESECUZIONE ALLACCIO IDRICO CON LAVORO COMPLESSO		tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	giorni lavorativi	-- -- 20	2.218	76%	1.107	77%	1.111	75%	0			
ID 17 - Art.23	ESECUZIONE LAVORI SEMPLICI		tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	giorni lavorativi	-- -- 6	13	46%	7	57%	6	33%	0			
ID 18 - Art.23	ESECUZIONE LAVORI COMPLESSI		tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore	giorni lavorativi	-- -- 20	75	44%	28	54%	47	38%	0			
ID 9 - Art.10	ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA		tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura	giorni lavorativi	-- -- 3	5.862	78%	2.850	75%	3.012	80%	0			
3c/1	PREVENTIVAZIONE		tempo massimo	tra la data di ricevimento della richiesta del preventivo e la data della comunicazione di invito all'Utente per l'accettazione del preventivo predisposto. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	-- -- 15	111	84%	82	84%	29	83%	13			
3c/2	ESECUZIONE	trasformazione da bocca tarata a contatore	tempo massimo	tra la data di pagamento da parte dell'Utente delle somme dovute per il preventivo e la data di esecuzione dell'opera di presa. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	-- -- 20	9	44%	8	38%	1	100%	0			
3c/3	ATTIVAZIONE UTENZA		tempo massimo	tra la data della stipula del contratto con l'Utente e la data della posa del contatore, sempre che l'utente abbia predisposto l'impianto idrico privato in modo da rendere possibile l'attivazione dell'utenza. Ove la stipula avvenga prima dell'esecuzione dei lavori preventivati, i tempi di esecuzione e di attivazione si sommano. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	-- -- 3	9	0%	8	0%	1	0%	0			

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2017

codice	codice Delibera 655/2015	FATTORI DI QUALITA'	OGGETTO	INDICATORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE	UNITA' DI MISURA	standard di riferimento			ATO 2		ROMA		ALTRI COMUNI		ATO2
							val. min.	val. medio	val. max.	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi non eseguiti causa Cliente

SCHEDA 4 - SERVIZIO IDRICO: VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

ID 26 - Art.31	VERIFICA LIVELLO PRESSIONE	richiesta di verifica da parte dell'Utente	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore	-- -- 3	186	98%	137	98%	49	98%	0
----------------	----------------------------	--	---------------	--	---------	-----	-----	-----	-----	----	-----	---

SCHEDA 5 - SERVIZIO IDRICO: CORRETTEZZA NELLA MISURA DEI CONSUMI

ID22 - Art28	VERIFICA DEL MISURATORE	richiesta di verifica da parte dell'Utente	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del gestore	giorni lavorativi -- -- 5	564	88%	174	90%	390	87%	49
ID 24 - Art.29	COMUNICAZIONE ESITO VERIFICA MISURATORE IN LABORATORIO	verifica misuratore in laboratorio	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito	20	3	67%	1	100%	2	50%	0
ID 25 - Art.30	SOSTITUZIONE DEL MISURATORE NON FUNZIONANTE	qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il gestore procede alla sostituzione dello stesso a titolo gratuito	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore	giorni lavorativi -- -- 5	250	100%	36	100%	214	100%	0

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2017

codice	codice Delibera 655/2015	FATTORI DI QUALITA'	OGGETTO	INDICATORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE	UNITA' DI MISURA	standard di riferimento			ATO 2		ROMA		ALTRI COMUNI		ATO2	
							val. min.	val. medio	val. max.	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi non eseguiti causa Cliente	
SCHEDA 6 - SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE: RAPIDITA' NEI TEMPI DI AUTORIZZAZIONE ALL'ALLACCIAMENTO																	
6b/1		AUTORIZZAZIONE ALLACCIO		tempo massimo	richiesta di allaccio in fogna presso luoghi dove la rete fognaria esiste ed è idonea	l'allaccio è eseguito a cura del cittadino che deve inoltrare la richiesta al comune per la verifica della regolarità urbanistica, successivamente il comune invia la richiesta al gestore. Tempo intercorrente tra la data di rilascio dell'autorizzazione e la data di ricevimento della richiesta inoltrata dal comune. E' previsto un rimborso nel caso di inosservanza dello standard	giorni lavorativi	--	--	40	1.084	46%	466	43%	618	48%	-
6b/2		VERIFICA CORRETTA ESECUZIONE		tempo di preavviso al gestore	richiesta di allaccio in fogna presso luoghi dove la rete fognaria esiste ed è idonea	il gestore effettua la verifica della corretta esecuzione se avvisato con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo della esecuzione dei lavori.	giorni lavorativi	9	--	--	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
6b/3		RILASCIO ATTESTATO DI REGOLARE ALLACCIO IN FOGNA		tempo massimo		tempo intercorrente tra la verifica dei lavori di allaccio ed il rilascio dell'attestato di regolare imbocco in fogna.	giorni lavorativi	--	--	40	412	n.d.	179	n.d.	233	n.d.	n.d.
		RISPOSTA IMPOSSIBILITA' ALLACCIO IN FOGNA		tempo massimo	richiesta di allaccio in fogna presso luoghi dove la rete fognaria non esiste o non recapita ad un impianto di trattamento	tempo di risposta	giorni lavorativi	--	--	30	229	n.d.	61	n.d.	168	n.d.	n.d.
ID 4 - Art.6		PREVENTIVAZIONE PER ALLACCIO FOGNARIO CON SOPRALLUOGO		tempo massimo		tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	giorni lavorativi	--	--	15	4	100%	3	100%	1	100%	0
ID 8 - Art.9		ESECUZIONE ALLACCIO FOGNARIO CON LAVORI COMPLESSI		tempo massimo		tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	--	--	--	25	1	100%	0	-	1	100%	0
6b/3		ATTIVAZIONE DELL'UTENZA		-		l'attivazione delle utenze avviene contestualmente alla messa in esercizio della nuova rete fognante	--	--	--	--	0	-	0	-	0	-	-

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2017

codice	codice Delibera 655/2015	FATTORI DI QUALITA'	OGGETTO	INDICATORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE	UNITA' DI MISURA	standard di riferimento			ATO 2		ROMA		ALTRI COMUNI		ATO2
							val. min.	val. medio	val. max.	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi non eseguiti causa Cliente
SCHEDA 7 - SERVIZIO FOGNATURA E DEPURAZIONE: TEMPESTIVITA' NEL RIPRISTINO DEL SERVIZIO IN CASO DI GUASTO																
ID28 casi c) - Art.33	PRONTO INTERVENTO	Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria	tempo massimo	tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato	ore	--	--	2	2.562	59%	981	47%	1.581	66%	0	
7b	PRONTO INTERVENTO	guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata	tempo massimo	tempo di avvio dell'intervento	ore	--	--	72	77	61%	30	47%	47	70%	0	
ID28 casi d) - Art33	PRONTO INTERVENTO	Avvio a interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti	tempo massimo	tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato	ore	--	--	2	114	58%	45	40%	69	70%	0	
7d	PRONTO INTERVENTO	intervento in caso rigurgito di tubazione interrata	tempo massimo	tempo di avvio dell'intervento	ore	--	--	72	9	78%	6	83%	3	67%	0	

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2017

codice	codice Delibera 655/2015	FATTORI DI QUALITA'	OGGETTO	INDICATORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE	UNITA' DI MISURA	standard di riferimento			ATO 2		ROMA		ALTRI COMUNI		ATO2
							val. min.	val. medio	val. max.	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	num. eventi	% eventi negli standard	n. eventi non eseguiti causa Cliente
SCHEDA 8 - SERVIZIO IDRICO INTEGRATO: GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE																
ID 13 - Art.14	DISATTIVAZIONE FORNITURA	richiesta di cessazione	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di effettiva disattivazione	giorni lavorativi	-- -- 3	4.279	94%	1.341	92%	2.938	95%	0			
ID 12 - Art.12/13	RIATTIVAZIONE FORNITURA IN SEGUITO A DISATTIVAZIONE PER MOROSITA'	richiesta di riattivazione	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura	giorni lavorativi	-- -- 1	1.652	78%	987	78%	665	77%	32			
ID 38 - Art.43	TEMPO RETTIFICA FATTURAZIONE	richiesta di rettifica di fatturazione	tempo massimo	tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa a una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	giorni lavorativi	-- -- 55	185	98%	49	100%	136	98%	0			
ID 39 - Art.53	TEMPO MASSIMO DI ATTESA AGLI SPORTELLI		tempo massimo	tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	minuti	-- -- 55	90.893	99%	61.091	100%	29.802	96%	-			
ID 40 - Art.53	TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI		tempo medio	tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	minuti	-- -- 15	90.893	rispettato (8 minuti)	61.091	rispettato (6 minuti)	29.802	rispettato (14 minuti)	-			
ID 35 - Art.46	RISPOSTA AI RECLAMI	tempo di risposta motivata a reclami scritti	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta	giorni lavorativi	-- -- 20	29.862	97%	11.494	97%	18.368	97%	0			
ID 36 - Art.47	RISPOSTA A RICHIESTA SCRITTE DI INFORMAZIONE	tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	tempo massimo	tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta.	giorni lavorativi	-- -- 20	1.940	97%	896	97%	1.044	97%	0			
ID 37 - Art.48	RISPOSTE A RICHIESTE DI RETTIFICA FATTURAZIONE	tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione	tempo massimo	intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del gestore della risposta motivata scritta	giorni lavorativi	-- -- 20	2.174	97%	586	97%	1.588	97%	0			
8f	SERVIZIO DI ASSISTENZA PER LE PRIME INDICAZIONI COMPORTAMENTALI	--	---	il gestore si impegna a fornire le prime indicazioni comportamentali in caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.	---	-- -- --		SI	SI	SI						