

| INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE (Delibera 655/2015/R/IDR RQSII Allegato A - Art.78): STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' CONTRATTUALE |                              |   |                               |                             |                                |                         |                     |      |
|--|------------------------------|---|-------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------|------|
| ATO BACCHIGLIONE   |                              |   |                               |                             |                                |                         |                     |      |
| Indicatore   | Tempi Previsti dall'Autorità | Standard  | Indennizzi o Base di Calcolo  | Richieste Eseguite in Tempo | Richieste Eseguite Fuori Tempo | Rispetto dello Standard | Indennizzi previsti | Note |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo   | 10 giorni                    | Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore (art. 5/6/19)   | 30 euro                       | 6                           | 2                              | 75%                     | 2                   |      |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo   | 10 giorni                    | Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore (art. 5/6/19)   | 30 euro                       | 70                          | 2                              | 97%                     | 2                   |      |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo   | 20 giorni                    | Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore (art.5/6/19)  | 30 euro                       | 513                         | 126                            | 80%                     | 125                 |      |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo   | 20 giorni                    | Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore (art.5/6/19)  | 30 euro                       | 45                          | 13                             | 78%                     | 13                  |      |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice  | 15 giorni                    | Tempo che intercorre tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione dell'utente del contratto di fornitura da firmare (art. 8/9)     | 30 euro                       | 63                          | 15                             | 81%                     | 15                  |      |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice  | 20 giorni                    | Tempo che intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione dell'utente del contratto di fornitura da firmare (art. 8/9) | 30 euro                       | 9                           | 0                              | 0%                      | 0                   |      |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso   | ≤ 30 giorni                  | Tempo che intercorre tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione dell'utente del contratto di fornitura da firmare (art. 8/9)     | 90% delle singole prestazioni | 161                         | 102                            | 61%                     | Standard generale   |      |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso   | ≤ 30 giorni                  | Percentuale minima di allacci fognari complessi (art.9)   | 90% delle singole prestazioni | 22                          | 26                             | 46%                     | Standard generale   |      |
| Tempo di attivazione della fornitura   | 5 giorni                     | Tempo che trascorre tra la data di stipula del contratto e la data effettiva di attivazione da parte del gestore (art. 10)  | 30 euro                       | 711                         | 76                             | 90%                     | 74                  |      |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore                                     | 5 giorni                     | Tempo che intercorre tra la data di ricevimento di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa (art. 11)   | 30 euro                       | 995                         | 110                            | 90%                     | 105                 |      |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore                                       | 10 giorni                    | Tempo che passa tra la data di ricevimento dei stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa (art.11)  | 30 euro                       | 0                           | 0                              | 0%                      | 0                   |      |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità  | 2 giorni feriali             | Tempo tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso (art.12)   | 30 euro                       | 1                           | 0                              | 0%                      | 0                   |      |
| Tempo di disattivazione della fornitura  | 7 giorni                     | Tempo che trascorre tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore (art.14)  | 30 euro                       | 998                         | 71                             | 93%                     | 60                  |      |
| Tempo di esecuzione della voltura  | 5 giorni                     | Tempo che passa tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente (art.17)   | 30 euro                       | 3.792                       | 5                              | 100%                    | 3                   |      |
| Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo  | 10 giorni                    | 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.   | 30 euro                       | 9                           | 1                              | 90%                     | 1                   |      |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo  | 20 giorni                    | 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 (art. 5/6/19)                                  | 30 euro                       | 0                           | 0                              | 0%                      | 0                   |      |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici   | 10 giorni                    | Tempo che trascorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore (art. 23)   | 30 euro                       | 0                           | 0                              | 0%                      | 0                   |      |
| Tempo di esecuzione dei lavori complessi   | ≤ 30 giorni                  | Percentuale minima di lavori complessi (art.23)   | 90% delle singole prestazioni | 0                           | 0                              | 0%                      | Standard generale   |      |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti  | 3 ore                        | Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati (art.26)   | 30 euro                       | 78                          | 0                              | 0%                      | 0                   |      |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato  | 7 giorni                     | Tempo che intercorre tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento (art.24)  | 90% delle singole prestazioni | 59                          | 15                             | 80%                     | Standard generale   |      |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato  | 24 ore                       | Tempo che intercorre tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata (art.25)  | 95% delle singole prestazioni | 0                           | 0                              | 0                       | 0                   |      |

| INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE (Delibera 655/2015/R/IDR RQSII Allegato A - Art.78): STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' CONTRATTUALE |  |  |   |                             |                                |                         |                     |      |
|--|--|--|---|-----------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------|------|
| ATO BACCHIGLIONE   |  |  |   |                             |                                |                         |                     |      |
| Indicatore   | Tempi Previsti dall'Autorità   | Standard   | Indennizzi o Base di Calcolo                    | Richieste Eseguite in Tempo | Richieste Eseguite Fuori Tempo | Rispetto dello Standard | Indennizzi previsti | Note |
| Tempo d'intervento per la verifica del misuratore  | 10 giorni  | Tempo che passa tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore (art.28)  | 30 euro   | 21                          | 3                              | 88                      | 3                   |      |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco   | 10 giorni  | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito (art.29)  | 30 euro   | 8                           | 2                              | 80%                     | 2                   |      |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio  | 30 giorni  | Tempo che intercorre tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito (art.29)   | 30 euro   | 15                          | 0                              | 0%                      | 0                   |      |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante  | 10 giorni  | Tempo che trascorre tra la data di messa a disposizione dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso (art.30)  | 30 euro   | 19                          | 1                              | 95%                     | 1                   |      |
| Tempo d'intervento per la verifica del livello di pressione  | 10 giorni  | Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento del misuratore da parte del gestore (art.31)   | 30 euro   | 7                           | 0                              | 0%                      | 0                   |      |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione  | 10 giorni  | Tempo tra la data di effettuazione della verifica e la data di messa a disposizione del relativo esito (art.32)  | 30 euro   | 6                           | 1                              | 86%                     | 1                   |      |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento  | 3 ore  | Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento (art.33)   | 90% delle singole prestazioni                   | 139                         | 63                             | 69%                     | Standard generale   |      |
| Tempo per emissione della fattura  | 45 giorni solari   | Tempo che intercorre tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa (art.36)   | 30 euro   | 382.685                     | 3.628                          | 99%                     | 3628                |      |
| Periodicità della fatturazione   | 2/anno per consumi ≤ 100 mc; 3/anno per consumi tra 100 e 1000 mc; 4/anno per consumi tra 1000 e 3000 mc; 6/anno per consumi > 3000 mc | Numero bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi (art.38)  | 30 euro   | 362.782                     | 5.016                          | 99%                     | 5016                |      |
| Tempo per la risposta ai reclami   | 30 giorni  | Tempo che passa tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta (art.46)  | 30 euro   | 66                          | 14                             | 83%                     | 14                  |      |
| Tempo per la risposta a richieste scritte d'informazione   | 30 giorni  | Tempo che trascorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data d'invio della risposta motivata scritta (art.47)   | 30 euro   | 10.619                      | 566                            | 95%                     | 564                 |      |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifiche di fatturazione  | 30 giorni  | Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica fatturazione (art.48)  | 95% delle singole prestazioni                   | 1.268                       | 133                            | 91%                     | Standard generale   |      |
| Tempo di rettifica di fatturazione   | 60 giorni  | Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta (art.43)  | 30 euro   | 8                           | 22                             | 27%                     | 22                  |      |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli   | 60 minuti  | Tempo di attesa agli sportelli (art.53)  | 95% delle singole prestazioni                   | 23.262                      | 4.360                          | 84%                     | Standard generale   |      |
| Tempo medio di attesa agli sportelli   | 20 minuti  | Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il medesimo viene ricevuto (art.53)  | Media sul totale delle prestazioni              | 12.879                      | 14.743                         | 47%                     | Standard generale   |      |
| Accessibilità al servizio telefonico (AS)  | AS>90%   | Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza operatore, moltiplicato per 100 (art.57)   | Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi | Rispettato                  |                                | Rispettato              | Standard generale   |      |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)   | TMA ≤ 240 sec.   | Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (art.58)                                  | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi      | Non rispettato              |                                | Non rispettato          | Standard generale   |      |
| Livello del servizio telefonico (LS)   | LS ≥ 80%   | Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100 (art.59) | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi      | Non rispettato              |                                | Non rispettato          | Standard generale   |      |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)   | CPI ≤ 120 sec.   | Tempo tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione (art.62)    | 90% delle singole prestazioni                   | 11.130                      | 1119                           | 91%                     | Standard generale   |      |