

INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE (Delibera 655/2015/R/IDR RQSII Allegato A - Art.78): STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' CONTRATTUALE
ATO POLESINE

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	-	-	0		
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	-	-	0		
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	409	46	90%	43	
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	61	2	97%	2	
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	23	11	68%	7	
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	-	-	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	186	49	79%	Standard generale	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Percentuale minima di allacci fognari complessi (art.9)	90% delle singole prestazioni	56	-	0	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	363	15	96%	6	
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	1.883	25	99%	13	
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		
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	-	-	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	2.170	112	95%	22	
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	6.029	153	98%	148	
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	-	-	0		
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	3	1	75%	1	
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	3	3	50%	1	
Tempo di esecuzione dei lavori complessi	≤ 30 giorni	Percentuale minima di lavori complessi (art.23)	90% delle singole prestazioni	44	22	67%	Standard generale	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati (art.26)	30 euro	4.931	28	99%	22	
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	-	-	0	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		
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	7	-	0		

INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE (Delibera 655/2015/R/IDR RQSII Allegato A - Art.78): STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' CONTRATTUALE								
ATO POLESINE								
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 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	-	-	0		
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	6	-	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	-	-	0		
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	4	-	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	4	-	0		
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	547	89	86%	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	484.807	592	100%	575	
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	113.481	234	100%	234	
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	316	87	78%	87	
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	2.191	958	70%	958	
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	-	107	0%	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	119	2	98%	2	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo di attesa agli sportelli (art.53)	95% delle singole prestazioni	37.351	2.913	93%	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	27.264	13.000	68%	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	Rispettato	-	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	42.506	8.468	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	21.816	1.740	93%	Standard generale	