

LIVELLI DI QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

RQSII – Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato

Si comunicano di seguito i Livelli di qualità in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali livelli da parte di Padania Acque S.p.A. relativamente all'anno 2023. In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, è prevista la corresponsione all'utente, in occasione della prima fatturazione utile (comunque massimo entro 180 giorni solari), di un indennizzo automatico base pari a 30,00 (trenta/00) euro, che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione.

Indicatori	Tipologia Standard	Standard A.R.E.R.A.	Indennizzo o Base di Calcolo	Performance Padania Acque S.p.A. (% Rispetto)
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100%
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	99,86%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	<= 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	99,97%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	<= 60 minuti	95% delle singole	99,70%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	<= 20 minuti	Media sul totale delle	99,81%
Periodicità di fatturazione	Specifico	in base ai consumi	30 euro	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	30 euro	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni lavorativi	30 euro	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni lavorativi	30 euro	99,93%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	<= 30 giorni lavorativi	95% delle singole	99,38%
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni lavorativi	30 euro	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	<= 120 secondi	90% delle singole	99,16%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	<= 3 ore	90% delle singole prestazioni	99,52%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	<= 7 giorni lavorativi	90% delle singole	99,70%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 euro	99,98%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	<= 24 ore	95% delle singole	50%
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	99,17%
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni lavorativi	30 euro	99,17%

Indicatori	Tipologia Standard	Standard A.R.E.R.A.	Indennizzo o Base di Calcolo	Performance Padania Acque S.p.A. (% Rispetto)
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	99,38%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	98,35%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	30 euro	96%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lavorativi	30 euro	100,00%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni lavorativi	30 euro	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni lavorativi	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	<= 30 giorni lavorativi	90% delle singole	97,39%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni lavorativi	30 euro	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	<= 30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni lavorativi	30 euro	100%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	Nessuna prestazione
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	<= 30 giorni lavorativi	90% delle singole	100,00%