

## Livelli di Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato

RQSII – Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono

Ai sensi dell'Art. 78 dell'Allegato A alla Deliberazione dell'ARERA 655/2015/R/ldr e s.m.i.

Con la Delibera ARERA 655/2015/R/ldr sono stati introdotti gli standard specifici e generali di qualità contrattuale per i gestori del Servizio Idrico Integrato.

Di seguito viene illustrato il grado di rispetto degli standard di qualità contrattuale di Alfa S.r.l. rilevato nell'anno 2024

Tipologia di prestazione	Tipologia standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indicatore	Indennizzo o base di calcolo	Grado di rispetto dello standard anno 2024
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 gg	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	30,00 €	(1)*
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 gg	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	30,00 €	(1)*
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 gg	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	30,00 €	(1)*
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 gg	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	30,00 €	99,63%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 gg	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	30,00 €	98,84%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 gg	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	30,00 €	96,12%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 gg	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	30,00 €	(2)*
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 gg	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	90% delle singole prestazioni	95,48%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 gg	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	90% delle singole prestazioni	93,77%
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30,00 €	100,00%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 gg	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30,00 €	99,11%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 gg	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30,00 €	(3)*
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 gg feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30,00 €	(4)*
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore	30,00 €	99,70%
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gg	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	30,00 €	99,19%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg	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	30,00 €	99,35%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 gg	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30,00 €	(2)*
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 gg	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	90% delle singole prestazioni	96,49%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-	30,00 €	99,94%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 gg	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni	98,25%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente 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	95% delle singole prestazioni	97,89%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30,00 €	96,15%

Tipologia di prestazione	Tipologia standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indicatore	Indennizzo o base di calcolo	Grado di rispetto dello standard anno 2024
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 gg	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30,00 €	(4)*
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 gg	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30,00 €	98,08%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 gg	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso	30,00 €	100,00%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	30,00 €	100,00%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30,00 €	100,00%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni	99,78%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30,00 €	99,82%
Periodicità di fatturazione	Specifico		Numero bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi: 2/anno se consumi ≤ 100 mc 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1.000 mc 4/anno se 1.000mc < consumi ≤ 3.000mc 6/anno se consumi > 3.000 mc	30,00 €	99,91%
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 gg	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30,00 €	99,19%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30,00 €	99,88%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 gg	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni	97,85%
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 gg	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'art. 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	30,00 €	62,00%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni	97,30%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni	86,51%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	99,96%
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	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	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	84,47%
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	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	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	89,91%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente 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	90% delle singole prestazioni	90,06%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 gg	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30,00 €	(4)*
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 gg	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto	30,00 €	(4)*
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 gg	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il Gestore dell'acquedotto comunica al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni	(4)*
Tempo per il pagamento della bolletta	Specifico	20 gg solari	-		100,00%

(1)\*: Non vengono emessi preventivi senza sopralluogo

(2)\*: Non sono previsti lavori semplici per questo tipo di prestazione

(3)\*: Prestazioni non richieste dagli utenti

(4)\*: Prestazioni non previste per il Gestore per l'anno 2024

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha previsto l'erogazione di un indennizzo automatico nel caso di mancato rispetto dello standard specifico ed è pari a:

€ 30,00 per esecuzione oltre lo standard ed entro un tempo doppio dello standard

€ 60,00 per esecuzione oltre un tempo doppio dello standard ed entro un tempo triplo dello standard

€ 90,00 per esecuzione oltre un tempo triplo dello standard