

**Acqua Novara VCO - dati relativi al rispetto dei parametri di qualità contrattuale – Anno 2022**

<b>Delibera 655/2015 art 78</b>	<b>Livello specifico</b>	<b>Indennizzo previsto</b>	<b>NR PREST TOT</b>	<b>NR FST</b>	<b>TEMPO MEDIO</b>	<b>Perc. di rispetto dello standard</b>
<b>Indicatore</b>						
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5	10 giorni lavorativi	30 euro*	66	0	1,40	100,00%
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6	10 giorni lavorativi	30 euro*	22	2	7,77	90,91%
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5	20 giorni lavorativi	30 euro*	1071	65	11,22	93,93%
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6	20 giorni lavorativi	30 euro*	347	26	11,21	92,51%
"Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8"	15 giorni lavorativi	30 euro*	387	59	11,04	84,75%
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9	20 giorni lavorativi	30 euro*	2	2	0	N.A.
Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10	5 giorni lavorativi	30 euro*	1.300	31	2,62	97,62%
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11	5 giorni lavorativi	30 euro*	1371	20	1,04	98,54%
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore di cui all'Articolo 11	10 giorni lavorativi	30 euro*	0	0	0	N.A.
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12	2 giorni feriali	30 euro*	222	10	0,57	95,50%
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14	7 giorni lavorativi	30 euro*	1.910	20	3,60	98,95%
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17	5 giorni lavorativi	30 euro*	5.729	0	0,00	100,00%
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19	10 giorni lavorativi	30 euro*	52	0	1,42	100,00%
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19	20 giorni lavorativi	30 euro*	676	37	10,42	94,53%
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23	10 giorni lavorativi	30 euro*	177	18	8,96	89,83%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26	3 ore	30 euro	5.207	159	2,14	96,95%
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28	10 giorni lavorativi	30 euro*	91	6	5,91	93,41%
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco di cui all'Articolo 29	10 giorni lavorativi	30 euro*	0	0	0	N.A.
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio di cui all'Articolo 29	30 giorni lavorativi	30 euro*	87	6	17,15	93,10%
Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30	10 giorni lavorativi	30 euro*	0	0	0	N.A.
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione di cui all'Articolo 31	10 giorni lavorativi	30 euro*	33	1	4,66	96,97%
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32	10 giorni lavorativi	30 euro*	30	0	0,00	100,00%
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36	45 giorni solari	30 euro*	523.238	110	16,38	99,98%
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38	Cfr. art. 38.1 Del. 655/15	30 euro*	492.953	136	N.A.	99,97%
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46	30 giorni lavorativi	30 euro*	288	22	12,95	92,36%
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47	30 giorni lavorativi	30 euro*	559	2	3,06	99,64%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43	60 giorni lavorativi	30 euro*	424	0	16,38	100,00%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 64	5 giorni lavorativi	30 euro*	0	0	0	N.A.

\*Art. 72.2 - L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma 72.1, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti di cui all'Articolo 26, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;
- se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Indicatore	NR PREST TOT	NR FST	TEMPO MEDIO	Livello generale	Perc. di rispetto dello standard
Percentuale minima di allacci idrici complessi, di cui all'Articolo 8, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	329	26	12,68	90%	92,10%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	232	19	15,22	90%	91,81%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	257	23	16,38	90%	91,05%
Percentuale minima di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 24, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	5.066	251	4,00	90%	95,05%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	0	0	0,00	95%	-
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	2.303	95	1,42	90%	95,87%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	425	0	5,01	95%	100,00%
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 53, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	21.695	157	9,48	95%	99,28%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 53, tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	21.695	958	4,92	≤ 20 minuti	9,48 Min
Percentuale minima di comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, di cui all'Articolo 66, inviate entro dieci (10) giorni lavorativi	0	0	0	90%	N.A.
Percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Articolo 57, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico) - misurato su base mensile	85.007	0	100%	90%	100,00%
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico) – misurato su base mensile	12M	10M	116,00	≤ 240 secondi	Rispettato 10 mesi su 12
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all'Articolo 59, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	71.143	8750	116,00	80%	87,70%
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all'Articolo 62, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	22.965	2.089	61,00	90%	90,90%