

Acqua Novara VCO - dati relativi al rispetto dei parametri di qualità contrattuale – Anno 2020

| Delibera 655/2015 art 78 | Livello specifico | Indennizzo previsto | NR PREST TOT | NR FST | TEMPO MEDIO | Perc. di rispetto dello standard |
|---|----------------------------|----------------------------|---------------------|---------------|--------------------|---|
| Indicatore | | | | | | |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo di cui all'Articolo 5 | 10 giorni lavorativi | 30 euro* | 2 | 0 | 0,50 | 100,00% |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6 | 10 giorni lavorativi | 30 euro* | 0 | 0 | - | N.A. |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5 | 20 giorni lavorativi | 30 euro* | 711 | 2 | 8,31 | 99,72% |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6 | 20 giorni lavorativi | 30 euro* | 280 | 2 | 8,49 | 99,29% |
| Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8 | 15 giorni lavorativi | 30 euro* | 88 | 1 | 3,95 | 98,86% |
| Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 9 | 20 giorni lavorativi | 30 euro* | 0 | 0 | - | N.A. |
| Tempo massimo di attivazione della fornitura di cui all'Articolo 10 | 5 giorni lavorativi | 30 euro* | 1.729 | 6 | 2,05 | 99,65% |
| Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11 | 5 giorni lavorativi | 30 euro* | 706 | 0 | 0,04 | 100,00% |
| 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 | - | N.A. |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità di cui all'Articolo 12 | 2 giorni feriali | 30 euro* | 192 | 3 | 0,37 | 98,44% |
| Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14 | 7 giorni lavorativi | 30 euro* | 1.762 | 6 | 3,13 | 99,66% |
| Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17 | 5 giorni lavorativi | 30 euro* | 4.149 | 1 | 0,04 | 99,98% |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19 | 10 giorni lavorativi | 30 euro* | 0 | 0 | - | N.A. |
| Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19 | 20 giorni lavorativi | 30 euro* | 415 | 2 | 8,21 | 99,52% |
| Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23 | 10 giorni lavorativi | 30 euro* | 332 | 2 | 2,74 | 99,40% |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26 | 3 ore | 30 euro | 4.107 | 62 | 3,22 | 98,49% |
| Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28 | 10 giorni lavorativi | 30 euro* | 91 | 0 | 4,30 | 100,00% |
| 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 | - | 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* | 73 | 3 | 13,11 | 95,89% |
| Tempo massimo di sostituzione del misuratore di cui all'Articolo 30 | 10 giorni lavorativi | 30 euro* | 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* | 11 | 0 | 3,64 | 100,00% |
| Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32 | 10 giorni lavorativi | 30 euro* | 11 | 0 | 0,64 | 100,00% |
| Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36 | 45 giorni solari | 30 euro* | 507.156 | 63 | 15,48 | 100,00% |
| Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38 | Vedi retro Cfr. art. 38.1* | 30 euro* | 484.703 | 1 | N.A. | 100,00% |
| Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46 | 30 giorni lavorativi | 30 euro* | 231 | 6 | 9,99 | 97,40% |
| Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47 | 30 giorni lavorativi | 30 euro* | 716 | 0 | 2,94 | 100,00% |
| Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43 | 60 giorni lavorativi | 30 euro* | 597 | 0 | 7,49 | 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 | - | N.A. |
| Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione di cui all'Articolo 65 | 5 giorni lavorativi | 30 euro* | 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 | 212 | 11 | 8,22 | 90% | 94,81% |
| Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta | 203 | 9 | 8,87 | 90% | 95,57% |
| Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta | 175 | 10 | 10,46 | 90% | 94,29% |
| 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 | 3.922 | 382 | 4,29 | 90% | 90,26% |
| Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore | 24 | 5 | 186,29 | 95% | 79,17% |
| 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 | 6.272 | 297 | 1,12 | 90% | 95,26% |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | 587 | 0 | 5,77 | 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 | 11.125 | 158 | 8,15 | 95% | 98,58% |
| 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 | 11.125 | 1.030 | 8,15 | ≤ 20 minuti | 8,15 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 | - | 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 | 67.142 | 67.142 | 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 | 142,00 | ≤ 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) | 67.142 | 9.562 | 142,00 | 80% | 85,76% |
| 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 | 19.994 | 1.600 | 55,00 | 90% | 92,00% |