

Acqua Novara VCO - dati relativi al rispetto dei parametri di qualità contrattuale – Anno 2019

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*	0	0	-	N.A.
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo di cui all'Articolo 6	10 giorni lavorativi	30 euro*	2	0	-	100,00%
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo di cui all'Articolo 5	20 giorni lavorativi	30 euro*	872	8	8,31	99,08%
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo di cui all'Articolo 6	20 giorni lavorativi	30 euro*	198	0	8,26	100,00%
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 8	15 giorni lavorativi	30 euro*	129	0	3,48	100,00%
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*	2.323	11	2,07	99,53%
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura di cui all'Articolo 11	5 giorni lavorativi	30 euro*	825	0	0,06	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*	155	0	0,23	100,00%
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale di cui all'Articolo 14	7 giorni lavorativi	30 euro*	2.050	5	3,25	99,76%
Tempo massimo di esecuzione della voltura di cui all'Articolo 17	5 giorni lavorativi	30 euro*	4.903	4	0,03	99,92%
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo di cui all'Articolo 19	10 giorni lavorativi	30 euro*	4	1	6,00	75,00%
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo di cui all'Articolo 19	20 giorni lavorativi	30 euro*	576	4	8,34	99,31%
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici di cui all'Articolo 23	10 giorni lavorativi	30 euro*	346	1	2,61	99,71%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati di cui all'Articolo 26	3 ore	30 euro	5.220	79	2,04	98,49%
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore di cui all'Articolo 28	10 giorni lavorativi	30 euro*	76	1	3,76	98,68%
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*	82	5	12,79	93,60%
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*	23	2	4,57	91,30%
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione, di cui all'Articolo 32	10 giorni lavorativi	30 euro*	23	0	0,35	100,00%
Tempo massimo per l'emissione della fattura di cui all'Articolo 36	45 giorni solari	30 euro*	511.247	22	13,95	100,00%
Periodicità minima di fatturazione di cui all'Articolo 38	Vedi retro Cfr. art. 38.1*	30 euro*	486.870	1	N.A.	100,00%
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'Articolo 46	30 giorni lavorativi	30 euro*	219	6	13,50	97,26%
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 47	30 giorni lavorativi	30 euro*	1.453	0	0,94	100,00%
Tempo massimo di rettifica di fatturazione di cui all'Articolo 43	60 giorni lavorativi	30 euro*	576	0	7,20	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	282	3	5,99	90%	98,94%
Percentuale minima di allacci fognari complessi, di cui all'Articolo 9, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	235	10	11,23	90%	95,74%
Percentuale minima di lavori complessi, di cui all'Articolo 23, realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	180	3	6,39	90%	98,33%
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	4.575	250	3,82	90%	94,54%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati, di cui all'Articolo 25, comunicate entro le precedenti 24 ore	28	5	127,96	95%	82,14%
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	6.234	196	62,53	90%	96,86%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione, di cui all'Articolo 48, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	586	3	5,22	95%	99,49%
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	20.908	92	5,26	95%	99,56%
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	20.908	1.272	5,26	≤ 20 minuti	5,04 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	N.A.	N.A.	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	145,00	≤ 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)	56.338	7.758	145,00	80%	86,23%
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	19.783	3.028	69,40	90%	84,69%

A seguito dell'introduzione delle delibere ARERA 655/2015 e 218/2016 sono state introdotte alcune modifiche alle procedure operative quali ad esempio le seguenti :

Periodicità di fatturazione	
Consumi medi annui	Periodicità art 38 del. 655/2015
Fino a 100 mc	2 bollette all'anno
Da 101 fino al 1.000 mc	3 bollette all'anno
Da 1.001 a 3.000 mc	4 bollette all'anno
Oltre i 3.000 mc	6 bollette all'anno

Periodicità di lettura	
Consumi medi annui	Nr. Minimo di tentativi di lettura annui art. 7 del. 218/2016
Fino a 3.000 mc	2 tentativi di raccolta
Oltre i 3.000 mc	3 tentativi di raccolta

SI PUO' COMUNICARE LA LETTURA DEL PROPRIO MISURATORE:

- ✓ Attraverso l'apposita sezione del nostro sito SPORTELLO ONLINE, previa registrazione
- ✓ Contattando il servizio automatico di trasmissione telefonica delle Letture al **numero verde gratuito 800.814.090**
- ✓ Trasmettendo un **SMS** con codice utente e lettura al numero **4390043076**
- ✓ Inviando una mail all'indirizzo "**rilevazione.consumi@mscgallarate.it**" indicando codice utente e lettura
- ✓ Attraverso l'App "leggendo" scaricabile da google play o app store

GLI UTENTI DOTATI DI MISURATORE, NON O PARZIALMENTE ACCESSIBILE, POSSONO RICHIEDERE DI ESSERE PREVENTIVAMENTE INFORMATI DEL TENTATIVO DI RACCOLTA DI MISURA COMUNICANDO AL NUMERO VERDE GRATUITO 800.814.090 LA MODALITA' ED I NUMERI DI TELEFONO O INDIRIZZO E-MAIL TRAMITE I QUALI VENIRE CONTATTATI.

NON ASPETTARE PIU' LA TUA BOLLETTA CARTACEA - ATTIVA IL SERVIZIO BOLLETT@ACQUA REGISTRANDOTI ALLO SPORTELLO ONLINE E RICEVERAI LA BOLLETTA DIRETTAMENTE NELLA TUA CASELLA DI POSTA ELETTRONICA.

RICHIEDI INOLTRE LA DOMICILIAZIONE BANCARIA – NON PERDERE TEMPO AGLI SPORTELLI BANCARI E POSTALI. SCARICA IL MODULO DAL NOSTRO SITO E TRASMETTILO FIRMATO ALL'INDIRIZZO INFO@ACQUANOVARAVCO.EU