



ACQUEDOTTO VALTIGLIONE S.p.A.

**DELIBERA ARERA N. 655/2015 - PERFORMANCE ACQUEDOTTO VALTIGLIONE S.p.A. 2020**

Come richiesto dalla Delibera 665/15 dell'Autorità per Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico Integrato, Acquedotto Valtiglione S.p.A. pubblica i dati relativi ai risultati conseguiti nel periodo che va dal 01/01/2020 al 31/12/2020. Attraverso l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, la delibera di ARERA, definisce in maniera dettagliata quali devono essere i livelli di qualità del Servizio Idrico Integrato offerti e impone alle Aziende di comunicare all'utenza finale il livello di raggiungimento degli standard previsti. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, riferiti alle singole prestazioni erogate, l'Autorità ha introdotto indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, mentre, per il mancato raggiungimento degli standard generali di qualità, riferiti cioè al complesso delle prestazioni offerte, le aziende stesse verranno sanzionate.

<i>Prestazione Delibera AEEG 655/2015/IDR</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)</i>	<i>Indennizzo o base di calcolo</i>	<i>Richieste eseguite in tempo</i>	<i>Richieste eseguite fuori tempo</i>	<i>% rispetto standard</i>
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	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	10 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	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	10 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	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	20 gg	30,00 €	27	1	96,43%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	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	20 gg	30,00 €	7	0	100,00%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	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	15 gg	30,00 €	23	6	79,31%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	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	20 gg	30,00 €	7	1	87,50%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	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 gg	90% delle singole prestazioni	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	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 gg	90% delle singole prestazioni	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di attivazione della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	5 gg	30,00 €	65	27	70,65%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	5 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	10 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	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	2 gg feriali	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di disattivazione della fornitura	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	7 gg	30,00 €	135	49	73,37%
Tempo di esecuzione della voltura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	5 gg	30,00 €	1171	2	99,83%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	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	10 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	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	20 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di esecuzione di lavori semplici	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	10 gg	30,00 €	323	3	99,08%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	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 gg	90% delle singole prestazioni	0	0	Prestazione non erogata

<i>Prestazione Delibera AEEG 655/2015/IDR</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)</i>	<i>Indennizzo o base di calcolo</i>	<i>Richieste eseguite in tempo</i>	<i>Richieste eseguite fuori tempo</i>	<i>% rispetto standard</i>
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	-	3 ore	30,00 €	358	23	93,96%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	7 gg	90% delle singole prestazioni	0	0	Prestazione non erogata
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	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	24 ore	95% delle singole prestazioni	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	10 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	10 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	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	10 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore	10 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	10 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	85	5	94,44%
Tempo per l'emissione della fattura	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	45 gg solari	30,00 €	61935	62	99,90%
Periodicità di fatturazione	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 €	56645	13	99,98%
Tempo per la risposta a reclami	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 gg	30,00 €	3	0	100,00%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 gg	30,00 €	4254	19	99,56%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 gg	95% delle singole prestazioni	0	0	Prestazione non erogata
Tempo di rettifica di fatturazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	60 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	60 minuti	95% delle singole prestazioni	2849	4	99,86%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	2849	4	99,86%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	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	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi			100,00%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	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	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi			100,00%
Livello del servizio telefonico (LS)	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	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	17083	2163	88,76%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	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	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	5887	503	92,13%

<i>Prestazione Delibera AEEG 655/2015/IDR</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)</i>	<i>Indennizzo o base di calcolo</i>	<i>Richieste eseguite in tempo</i>	<i>Richieste eseguite fuori tempo</i>	<i>% rispetto standard</i>
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	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	5 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	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	5 gg	30,00 €	0	0	Prestazione non erogata
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	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	10 gg	90% delle singole prestazioni	0	0	Prestazione non erogata

Indennizzo automatico erogato in caso di mancato rispetto di uno standard specifico, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione 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