

**ACAM ACQUE S.p.A. - DATI QUALITA' CONTRATTUALE - SECONDO SEMESTRE 2016**

DELIBERA AEEGSI N. 655/2015/R/IDR -ART.78 : INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE				Percentuale di rispetto USO CIVILE DOMESTICO	Percentuale di rispetto USO CIVILE NON DOMESTICO	Percentuale di rispetto ALTRI USI	Percentuale di rispetto USI INDUSTRIALI
Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo o base di calcolo				
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	90,3	100	100	Nessuna prestazione
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	89,5	100	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	98,5	96,8	90	Nessuna prestazione
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	98,2	100	100	Nessuna prestazione
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15giorni	30 euro	100	100	100	Nessuna prestazione
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	30 euro	92	100	100	Nessuna prestazione
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	100	95	75	Nessuna prestazione
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	99,1	100	100	Nessuna prestazione
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	30 euro	92,1	100	93,9	Nessuna prestazione
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	30 euro	90,1	100	94,4	Nessuna prestazione
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	30 euro	95,4	100	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	30 euro	98,1	92,9	98,8	Nessuna prestazione
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	30 euro	94,2	100	96,5	Nessuna prestazione
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	66,7	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	97,2	100	100	Nessuna prestazione
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	30 euro	100	100	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	100	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 euro	99,5	100	99,8	Nessuna prestazione
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	90% delle singole prestazioni	97,8	100	98,4	Nessuna prestazione

Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	95% delle singole prestazioni	100	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	94,9	Nessuna prestazione	100	Nessuna prestazione
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	30 euro	100	Nessuna prestazione	100	Nessuna prestazione
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	30 euro	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	30 euro	100	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione	Nessuna prestazione
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	90% delle singole prestazioni	57,4	Nessuna prestazione	48,7	Nessuna prestazione
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	30 euro	100	100	100	100
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	30 euro	99,7	99,7	99,3	100
Periodicità di fatturazione	Specifico	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1.000mc	31 euro	99,8	98,2	99,1	100
Periodicità di fatturazione	Specifico	4/anno se 1.000mc < consumi ≤ 3.000mc	32 euro	100	100	98,6	100
Periodicità di fatturazione	Specifico	6/anno se consumi > 3.000 mc	33 euro	90	98,4	96,5	100
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	30 euro	98,5	100	98,2	100
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	30 euro	100	100	100	Nessuna prestazione
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	95% delle singole prestazioni	96,5	Nessuna prestazione	100	Nessuna prestazione
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	30 euro	93,8	Nessuna prestazione	100	Nessuna prestazione
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	95% delle singole prestazioni	99,4	99,4	99,4	99,4
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	75,1	75,1	75,1	75,1