Livelli di qualità contrattuale del servizio idrico integrato - Anno 2022

Nell'eseguire le prestazione richieste dai Clienti, Uniacque deve garantire i livelli di qualità contenuti nella Carta dei Servizi, sulla base degli standard di qualità contrattuale indicati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Nella tabella che segue, riportiamo i risultati raggiunti da Uniacque (art. 78, allegato A, delibera 655/2015/R/IDR).

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	VALORI DA RISPETTARE	INDENNIZZO	RISULTATI	
				VALORE RAGGIUNTO	GRADO DI SODDISFAZIONE
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 gg	30 euro	4 gg	97%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 gg	30 euro	6 gg	95%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 gg	30 euro	16 gg	84%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 gg	30 euro	6 gg	97%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 gg	30 euro	11 gg	88%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 gg	30 euro	7 gg	99%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	90% dei casi entro 30 giorni	---	---	96%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	90% dei casi entro 30 giorni	---	---	99%
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 gg	30 euro	1 gg	98%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 gg	30 euro	2 gg	100%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 gg	30 euro	NR	NR
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 gg feriali	30 euro	-	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 gg	30 euro	3 gg	100%
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 gg	30 euro	3 h	100%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	2 gg	100%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 gg	30 euro	13 gg	88%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 gg	30 euro	19 gg	64%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	90% dei casi entro 30 giorni	---	---	96%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 euro	1 h	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	90% dei casi entro 7 giorni	---	---	100%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	95% dei casi entro 24 ore	---	---	95%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 gg	30 euro	5 gg	94%

Uniacque S.p.A.
Sede legale ed amministrativa: Via delle Canovine 21 - 24126 Bergamo
Tel. +39 035 3070111 - Fax +39 035 3070110 info@uniacque.bg.it - info@pec.uniacque.bg.it
R.I. BG - Partita Iva e Codice Fiscale 03299640163 - Capitale Sociale € 36.000.000,00 i.v. - R.E.A. BG 366188
www.uniacque.bg.it

SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI
CERTIQUALITY
UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018

Legenda:

INDICATORE	TIPOLOGIA STANDARD	VALORI DA RISPETTARE	INDENNIZZO	RISULTATI	
				VALORE RAGGIUNTO	GRADO DI SODDISFAZIONE
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 gg	30 euro	NR	NR
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 gg	30 euro	4 gg	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 gg	30 euro	10 gg	75%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg	30 euro	4 gg	94%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 gg	30 euro	5 gg	86%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	90% dei casi entro 3 ore	---	---	97%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 gg solari	30 euro	10 gg	100%
Periodicità di fatturazione (sulla base dei consumi annuali del Cliente)	Specifico	2/anno	30 euro	---	100%
	Specifico	3/anno	30 euro	---	100%
	Specifico	4/anno	30 euro	---	100%
	Specifico	6/anno	30 euro	---	100%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 gg solari	---		100%
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 gg	30 euro	13 gg	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 gg	30 euro	1 gg	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	95% dei casi entro 30 giorni	---	---	98%
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 gg	30 euro	1 gg	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	95% dei casi entro 60 minuti	---	---	99%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	---	7 min	90%
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90% in 10 su 12 mesi	---	---	100%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi in 10 su 12 mesi	---	---	100%
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80% in 10 su 12 mesi	---	---	94%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi nel 90% dei casi	---	---	91%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 gg	30 euro	NR	NR
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 gg	30 euro	NR	NR
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni nel 90% dei casi	---	NR	NR

NR: prestazione non richiesta durante il periodo specificato