

## Livelli di qualità commerciale del servizio idrico integrato

Ai sensi dell'art. 78, allegato A della delibera n.655/2015/R/IDR e delibera 917/2017/R/IDR dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico (ARERA), che stabilisce i livelli minimi di servizio (standard di qualità) e regola la qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, di seguito riepiloghiamo i livelli specifici e generali di qualità commerciale previsti dall'ARERA per i servizi erogati ed il grado di rispetto di tali standard da parte di UNIACQUE S.P.A. riferito al periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2017.

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo	% di rispetto dello standard		
				Uso civile domestico	Uso civile non domestico	Altri usi
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	97%	100%	94%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	83%	NR	25%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	87%	100%	93%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	96%	100%	67%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	30 euro	98%	100%	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	30 euro	100%	NR	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	90% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	---	89%	100%	97%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	90% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	---	91%	100%	44%
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	30 euro	100%	100%	100%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	30 euro	100%	100%	100%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	NR	NR	NR
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	30 euro	100%	NR	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	30 euro	100%	100%	99%
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	30 euro	100%	100%	100%

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo	% di rispetto dello standard		
				Uso civile domestico	Uso civile non domestico	Altri usi
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro	100%	NR	NR
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	100%	100%	NR
Tempo di esecuzione di lavori semplici <sup>(1)</sup>	Specifico	10 giorni	30 euro	---	---	---
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	90% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	---	100%	100%	NR
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 euro	100%	100%	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	90% delle singole prestazioni ≤ 7 giorni	---	92%	85%	91%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	95% delle singole prestazioni ≤ 24 ore	---	100%	NR	86%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro	100%	NR	NR
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	30 euro	NR	NR	NR
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	30 euro	100%	NR	NR
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	30 euro	100%	NR	NR
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	83%	NR	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	100%	NR	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	90% delle singole prestazioni ≤ 3 ore	---	75%	NR	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	30 euro	100%	100%	100%
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc	30 euro	98%	55%	97%
	Specifico	3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc	30 euro	99%	79%	99%
	Specifico	4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc	30 euro	56%	31%	47%
	Specifico	6/anno se consumi > 3000 mc	30 euro	7%	3%	6%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	100%			
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	30 euro	99%	100%	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	30 euro	100%	100%	100%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	95% delle singole prestazioni ≤ 30 giorni	---	100%	100%	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	30 euro	100%	NR	100%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	95% delle singole prestazioni ≤ 60 minuti	---	99%	NR	NR

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo	% di rispetto dello standard		
				Usò civile domestico	Usò civile non domestico	Altri usi
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	---	98%	NR	NR
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90% in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	---	P	P	P
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	---	P	P	P
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80% in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	---	P	P	P
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi nel 90% delle singole prestazioni	---	P	P	P
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	30 euro	NR	NR	NR
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	30 euro	NR	NR	NR
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni nel 90% delle singole prestazioni	---	NR	NR	NR
Durata massima della singola sospensione programmata	Specifico	24 ore	30 euro	NR	NR	NR
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	Specifico	48 ore	30 euro	NR	NR	NR
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	Specifico	48 ore	30 euro	NR	NR	NR

**LEGENDA:**

- NR** prestazione non richiesta durante il periodo specificato
- P** la verifica dello standard è stata prorogata dall'ARERA
- (1)** Prestazione inclusa negli indicatori sugli allacciamenti

Per qualsiasi esigenza, informazione o emergenza, contattateci a questi numeri:

**Numero verde per le emergenze**

**Numero Verde**  
**800-123 955**

*Servizio gratuito sempre attivo*

**Numero verde per gli utenti**

**Numero Verde**  
**800-26 95 95**

*Informazioni e contratti*



**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