

LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' CONTRATTUALE

| Livelli Specifici di Qualità Contrattuale<br>RQSII - Allegato A Del. Arera 655/2015                   | Termini previsti da ARERA                    | Indennizzo automatico previsto in caso di mancato rispetto dei termini previsti da ARERA | Livello di rispetto degli standard<br>Pavia Acque S.c.a r.l.<br>2020 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo (Art. 5)                                        | 10 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | Non gestito                                                          |
| Preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo (Art. 5)                                          | 20 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | 99,23%                                                               |
| Preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (Art. 6)                                      | 10 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | Non gestito                                                          |
| Preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo (Art. 6)                                        | 20 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | 90,65%                                                               |
| Esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (Art. 8)                 | 15 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | 100,00%                                                              |
| Esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (Art. 9)               | 20 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | Attività non effettuata nel 2020                                     |
| Attivazione della fornitura (Art. 10)                                                                 | 5 giorni lavorativi                          | 30 euro                                                                                  | 98,95%                                                               |
| Riattivazione , ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (Art. 11) | 5 giorni lavorativi                          | 30 euro                                                                                  | 99,79%                                                               |
| Riattivazione , ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (Art. 11)   | 10 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | Non gestito                                                          |
| Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (Art. 12)                      | 2 giorni feriali                             | 30 euro                                                                                  | 100,00%                                                              |
| Disattivazione della Fornitura (Art. 14)                                                              | 7 Giorni Lavorativi                          | 30 euro                                                                                  | 99,87%                                                               |
| Voltura (Art. 17)                                                                                     | 5 giorni lavorativi                          | 30 euro                                                                                  | 99,97%                                                               |
| Preventivazione per lavori senza sopralluogo (art. 19)                                                | 10 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | Non gestito                                                          |
| Preventivazione per lavori con sopralluogo (art. 19)                                                  | 20 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | 98,00%                                                               |
| Esecuzione di Lavori semplici (Art. 23)                                                               | 10 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | 100,00%                                                              |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti (Art. 26)                                                   | 3 ore                                        | 30 euro                                                                                  | 96,74%                                                               |
| Intervento per la verifica del misuratore (Art. 28)                                                   | 10 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | 97,06%                                                               |
| Comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (Art. 29)                   | 10 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | 100,00%                                                              |
| Comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (Art. 29)            | 30 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | 100,00%                                                              |
| Sostituzione del misuratore malfunzionante (Art. 30)                                                  | 10 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | 100,00%                                                              |
| Intervento per la verifica del livello di pressione (Art. 31)                                         | 10 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | 100,00%                                                              |
| Comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (Art. 32)                            | 10 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | 93,33%                                                               |
| Tempo per l'emissione della fattura (Art. 36)                                                         | 45 giorni solari                             | 30 euro                                                                                  | 99,98%                                                               |
| Periodicità fatturazione (Art. 38)                                                                    | 2/anno se consumi ≤ 100 mc                   | 30 euro                                                                                  | 99,99%                                                               |
|                                                                                                       | 3/anno se consumi 100mc < consumi ≤ 1000 mc  | 30 euro                                                                                  | 99,99%                                                               |
|                                                                                                       | 4/anno se consumi 1000mc < consumi ≤ 3000 mc | 30 euro                                                                                  | 99,99%                                                               |
|                                                                                                       | 6/anno se consumi > 3000 mc                  | 30 euro                                                                                  | 99,99%                                                               |
| Risposta motivata a reclami scritti (Art. 46)                                                         | 30 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | 98,55%                                                               |
| Risposta motivata a richieste scritte di informazioni (Art. 47)                                       | 30 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | 99,04%                                                               |
| Rettifica Fatturazione (Art. 43)                                                                      | 60 giorni lavorativi                         | 30 euro                                                                                  | 100,00%                                                              |

| Livelli Generali di Qualità Contrattuale<br>RQSII - Allegato A Del. Arera 655/2015 | Termini previsti da ARERA | Percentuale minima di rispetto degli standard prevista da ARERA | Livello di rispetto degli standard<br>Pavia Acque S.c.a r.l.<br>2020 |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Esecuzione dell'allaccio idrico complesso (Art. 8)                                 | 30 giorni lavorativi      | 90%                                                             | 98,15%                                                               |
| Esecuzione dell'allaccio fognario complesso (Art. 9)                               | 30 giorni lavorativi      | 90%                                                             | 100,00%                                                              |
| Esecuzione di Lavori complessi (Art. 23)                                           | 30 giorni lavorativi      | 90%                                                             | 99,05%                                                               |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato (Art. 24)                              | 7 Giorni Lavorativi       | 90%                                                             | 100,00%                                                              |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato (Art. 25)            | 24 ore                    | 95%                                                             | Non gestito                                                          |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Art. 33)              | 3 ore                     | 90%                                                             | 99,71%                                                               |
| Risposta motivata a richieste scritte di rettifica di fatturazione (Art. 48)       | 30 giorni lavorativi      | 95%                                                             | 100,00%                                                              |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli (Art. 53)                                   | 60 minuti                 | 95%                                                             | 98,58%                                                               |
| Tempo medio di attesa agli sportelli (Art. 53)                                     | 20 minuti                 |                                                                 | 98,25%                                                               |
| Accessibilità al servizio telefonico - AS (Art. 57)                                | AS > 90%                  | Rispetto dello standard in almeno 10 degli ultimi 12 mesi       | Standard rispettato per tutto l'anno 2020                            |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico - TMA (Art. 58)                   | TMA ≤ 240 secondi         | Rispetto dello standard in almeno 10 degli ultimi 12 mesi       | Standard rispettato per tutto l'anno 2020                            |
| Livello del servizio telefonico - LS (Art. 59)                                     | LS ≥ 80%                  | Rispetto dello standard in almeno 10 degli ultimi 12 mesi       | Standard rispettato per tutto l'anno 2020                            |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento - CPI (Art. 62)               | CPI ≤ 120 secondi         | 90%                                                             | 97,89%                                                               |