

LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITA' CONTRATTUALE

Livelli Specifici di Qualità Contrattuale 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 Pavia Acque S.c.a r.l. 2021
Preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo (Art. 5)	10 giorni lavorativi	30 euro	100,00%
Preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo (Art. 5)	20 giorni lavorativi	30 euro	99,18%
Preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (Art. 6)	10 giorni lavorativi	30 euro	Attività non effettuata nel 2021
Preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo (Art. 6)	20 giorni lavorativi	30 euro	92,91%
Esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (Art. 8)	15 giorni lavorativi	30 euro	Attività non effettuata nel 2021
Esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (Art. 9)	20 giorni lavorativi	30 euro	Attività non effettuata nel 2021
Attivazione della fornitura (Art. 10)	5 giorni lavorativi	30 euro	99,37%
Riattivazione , ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (Art. 11)	5 giorni lavorativi	30 euro	99,59%
Riattivazione , ovvero subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (Art. 11)	10 giorni lavorativi	30 euro	Attività non effettuata nel 2021
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	99,22%
Voltura (Art. 17)	5 giorni lavorativi	30 euro	99,96%
Preventivazione per lavori senza sopralluogo (art. 19)	10 giorni lavorativi	30 euro	Attività non effettuata nel 2021
Preventivazione per lavori con sopralluogo (art. 19)	20 giorni lavorativi	30 euro	98,16%
Esecuzione di Lavori semplici (Art. 23)	10 giorni lavorativi	30 euro	Attività non effettuata nel 2021
Fascia di puntualità per gli appuntamenti (Art. 26)	3 ore	30 euro	100,00%
Intervento per la verifica del misuratore (Art. 28)	10 giorni lavorativi	30 euro	91,30%
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	Attività non effettuata nel 2021
Intervento per la verifica del livello di pressione (Art. 31)	10 giorni lavorativi	30 euro	93,10%
Comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (Art. 32)	10 giorni lavorativi	30 euro	100,00%
Tempo per l'emissione della fattura (Art. 36)	45 giorni solari	30 euro	99,96%
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	98,73%
	6/anno se consumi > 3000 mc	30 euro	100,00%
Risposta motivata a reclami scritti (Art. 46)	30 giorni lavorativi	30 euro	98,99%
Risposta motivata a richieste scritte di informazioni (Art. 47)	30 giorni lavorativi	30 euro	99,27%
Rettifica Fatturazione (Art. 43)	60 giorni lavorativi	30 euro	100,00%

Livelli Generali di Qualità Contrattuale 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 Pavia Acque S.c.a r.l. 2021
Esecuzione dell'allaccio idrico complesso (Art. 8)	30 giorni lavorativi	90%	98,46%
Esecuzione dell'allaccio fognario complesso (Art. 9)	30 giorni lavorativi	90%	100,00%
Esecuzione di Lavori complessi (Art. 23)	30 giorni lavorativi	90%	98,99%
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%	100,00%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Art. 33)	3 ore	90%	98,09%
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%	97,67%
Tempo medio di attesa agli sportelli (Art. 53)	20 minuti		98,16%
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 2021
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 2021
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 2021
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento - CPI (Art. 62)	CPI ≤ 120 secondi	90%	97,43%