

## Confronto tra la proposta di modifica ai sensi della RQSII e della RQTI e la Carta del s.i.i. vigente

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Standard proposta di modifica ai sensi della RQSII e RQTI	Indennizzo	Rif. Articolo	Standard Carta del s.i.i. vigente	Indennizzo Carta del s.i.i. vigente
<b>Capitolo 4. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO</b>							
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	60 minuti	-	art. 4.1	30 minuti	-
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	20 minuti	-	art. 4.1	15 minuti	-
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100	AS > 90%	-	art. 4.1	Non previsto	-
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	TMA ≤ 240 secondi	-	art. 4.1	Non previsto	-
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	LS ≥ 80%	-	art. 4.1	Non previsto	-
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	CPI ≤ 120 secondi	-	art. 4.1	Non previsto	-
<b>Capitolo 5. AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>							
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	art. 5.1	15 giorni	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	art. 5.1	15 giorni	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	20 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	art. 5.1	30 giorni	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	20 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	art. 5.1	30 giorni	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	15 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	art. 5.3	20 giorni	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	20 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	art. 5.3	30 giorni	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro complesso	Generale	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	≤ 30 giorni	-	art. 5.3	Non previsto	-
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro complesso	Generale	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale	≤ 30 giorni	-	art. 5.3	Non previsto	-
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	5 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	art. 5.5	7 giorni	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	5 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	art. 5.6	7 giorni	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Standard proposta di modifica ai sensi della RQSI e RQTI	Indennizzo	Rif. Articolo	Standard Carta del s.i.i. vigente	Indennizzo Carta del s.i.i. vigente
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	art. 5.6	Non previsto	-
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	7 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	art. 5.7	7 giorni	-
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	5 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	art. 5.10	Non previsto	-
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso	2 giorni feriali	30 euro, crescente in relazione al ritardo	art. 5.11	1 giorno	30 euro
<b>Capitolo 6. ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE</b>							
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	45 giorni solari	30 euro, crescente in relazione al ritardo	6.2	Non previsto	-
Periodicità di fatturazione	Specifico	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	2/anno se consumi ≤ 100mc	30 euro, crescente in relazione al ritardo	6.4	4/anno	
			3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc				
			4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc				
			6/anno se consumi > 3000 mc				
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	-	20 giorni solari	-	6.6	Non previsto	-
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni	-	6.8	15 giorni	-
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	60 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	6.8	60 giorni solari	-
Tempo minimo di preavviso per la messa in mora per morosità	Specifico	-	20 giorni solari	-	6.9	20 giorni solari	-
<b>Capitolo 7. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>							
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	7.1	Non previsto	-
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	20 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	7.1	Non previsto	-
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	7.2	Non previsto	-
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	≤ 30 giorni	-	7.2	Non previsto	-
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	7 giorni	-	7.3	Non previsto	-
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	24 ore	-	7.4	24 ore	-
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	-	3 ore	30 euro	7.5	1 ora	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	7.6	15 giorni	-
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	7.7	25 giorni	-
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	30 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	7.7	Non previsto	-

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Standard proposta di modifica ai sensi della RQSI e RQTI	Indennizzo	Rif. Articolo	Standard Carta del s.i.i. vigente	Indennizzo Carta del s.i.i. vigente
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	7.8	Non previsto	-
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	7.9	10 giorni	-
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	10 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	7.10	25 giorni	-
<b>Capitolo 8. CONTINUITA' DEL SERVIZIO</b>							
Durata massima della singola interruzione programmata - S1	Specifico	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato	24 ore	30 euro, crescente in relazione al ritardo	8.1	12 ore *	-
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile - S2	Specifico	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato	48 ore	30 euro, crescente in relazione al ritardo	8.1	12 ore *	-
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura - S3	Specifico	Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso	48 ore	30 euro, crescente in relazione al ritardo	8.1	48 ore *	-
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	3 ore	-	8.6	2 ore	-
<b>Capitolo 10. TUTELA DELL'UTENTE</b>							
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	10.3	15 giorni / 25 con necessità di sopralluogo	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 giorni	30 euro, crescente in relazione al ritardo	10.2	15 giorni / 25 con necessità di sopralluogo	30 euro

\* Gli Standard S1, S2, S3 della Continuità del servizio indicati nella colonna relativa alla Carta vigente sono quelli precedenti le modifiche ai sensi della RQTI di cui alla Delibera di Assemblea n. 11 del 27.07.2018