

**Standard specifici e generali di qualità**  
**Delibera ARERA n°655/2015/R/idr del 23/12/2015 art. 78 comma 78.1 Allegato A (RQSII)**

Con delibera ARERA n°655/2015/R/idr del 23/12/2015 art. 78 comma 78.1 Allegato A (RQSII) sono stati introdotti standard specifici e generali di qualità contrattuale per i gestori idrici. Gli standard specifici danno luogo ad indennizzo automatico verso l'utente in caso di prestazione fuori standard e gli standard generali sono espressi da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Di seguito sono riportati gli standard specifici e generali di qualità contrattuale della Salerno Sistemi Spa e gli indennizzi automatici previsti in caso di prestazioni fuori standard nonché il grado di rispetto con riferimento all'anno 2020.

**Standard specifici e generali di qualità**

Indicatore	Tipologia Standard	Standard	Percentuale di rispetto (Anno 2020)	Indennizzo e grado di rispetto
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	100%	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro complesso	Specifico	15 giorni	100%	30 euro
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	99,41%	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	99,43%	30 euro
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	99,60%	30 euro
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	100%	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	100%	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	100%	30 euro
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	98,94%	30 euro
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	0%	30 euro
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	0%	30 euro
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	97,84%	30 euro
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	100%	30 euro
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc	100%	30 euro
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari	100%	-
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	100%	30 euro
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	100%	30 euro
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	100%	30 euro
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	98,7%	95% delle singole
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	78,98	Media sul totale delle prestazioni
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	100%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	100%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	89,7%	90% delle singole prestazioni
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	100%	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	100%	90% delle singole prestazioni
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	100%	95% delle singole prestazioni
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	99,4%	90% delle singole prestazioni
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	98,51%	90% delle singole prestazioni
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	98,81%	95% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	100%	90% delle singole prestazioni