

## Standard specifici e generali di qualità contrattuale Informativa ex art.78 dell'allegato A (RQSII) della Delibera AEEGSI n. 655/2015/R/

Con la Delibera AEEGSI 655/2015/R/idr sono stati introdotti, a partire dal 1 luglio 2016, standard specifici e generali di qualità contrattuale per i gestori idrici nazionali.

Gli standard specifici danno luogo ad indennizzo automatico verso l'utente finale 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 illustrati **gli standard specifici e generali di qualità contrattuale di competenza di Crea Gestioni S.r.l.** e gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto nonché il grado di rispetto di tali standard con riferimento al II semestre 2016.

### Standard Specifici e generali

Indicatore	Alleg. A Delibera 655/2015	Tipologia standard	Standard	Grado di rispetto 2016 (II Semestre)	Indennizzo automatico in caso di prestazioni fuori standard	Note
PREVENTIVAZIONE ALLACCIO IDRICO CON SOPRALLUOGO	ART.5	Specifico	20 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
PREVENTIVAZIONE ALLACCIO FOGNARIO CON SOPRALLUOGO	ART.6	Specifico	20 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
ESECUZIONE ALLACCIO IDRICO - LAVORI SEMPLICI	ART.8	Specifico	15 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
ESECUZIONE ALLACCIO FOGNARIO - LAVORI SEMPLICI	ART.9	Specifico	20 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
ESECUZIONE ALLACCIO IDRICO- LAVORI COMPLESSI	ART.8	Generale	30 <= gg lavorativi	N/D	90% delle singole prestazioni	-
ESECUZIONE ALLACCIO FOGNARIO - LAVORI COMPLESSI	ART.9	Generale	30 <= gg lavorativi	N/D	90% delle singole prestazioni	-
ATTIVAZIONE FORNITURA	ART.10	Specifico	5 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
RIATTIVAZIONE/SUBENTRO SENZA MODIFICA PORTATA	ART.11	Specifico	5 gg lavorativi	98,3%	30 euro	-
RIATTIVAZIONE/SUBENTRO CON MODIFICA PORTATA	ART.11	Specifico	10 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
RIATTIVAZIONE FORNITURA IN SEGUITO MOROSITÀ	ART.12	Specifico	2 gg feriali	N/D	30 euro	-
DISATTIVAZIONE FORNITURA	ART.14	Specifico	7 gg lavorativi	98,2%	30 euro	-
ESECUZIONE VOLTURA	ART.17	Specifico	5 gg lavorativi	99,6%	30 euro	-

Crea Gestioni Srl

Indicatore	Alleg. A Delibera 655/2015	Tipologia standard	Standard	Grado di rispetto 2016 (II Semestre)	Indennizzo automatico in caso di prestazioni fuori standard	Note
PREVENTIVAZIONE LAVORI CON SOPRALLUOGO	ART.19	Specifico	20 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
ESECUZIONE LAVORI SEMPLICI	ART.23	Specifico	10 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
ESECUZIONE LAVORI COMPLESSI	ART.23	Generale	30 <= gg lavorativi	N/D	90% delle singole prestazioni	-
FASCIA PUNTUALITÀ PER APPUNTAMENTI	ART.26	Specifico	3 ore	62,5%	30 euro	-
TEMPO MASSIMO PER APPUNTAMENTO CONCORDATO	ART.24	Generale	7 gg lavorativi	98,2%	90% delle singole prestazioni	-
PREAVVISO MINIMO PER DISDETTA APPUNTAMENTO CONCORD	ART.25	Generale	24 ore	N/D	95% delle singole prestazioni	-
INTERVENTO PER LA VERIFICA DEL MISURATORE	ART.28	Specifico	10 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
COMUNICAZIONE ESITO VERIFICA MISURATORE IN LOCO	ART.29	Specifico	10 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
COMUNICAZIONE ESITO VERIFICA MISURATORE IN LAB.	ART.29	Specifico	30 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
SOSTITUZIONE DEL MISURATORE	ART.30	Specifico	10 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
INTERVENTO VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	ART.31	Specifico	10 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
COMUNICAZIONE ESITO VERIFICA LIVELLO PRESSIONE	ART.32	Specifico	10 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DI CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO	ART.33	Generale	2 ore	N/D	90% delle singole prestazioni	-
EMISSIONE DELLA FATTURA	ART.36	Specifico	45 gg solari	41%	30 euro	-
PERIODICITÀ FATTURAZIONE CONSUMO <=100	ART.38	Specifico	1 /anno se consumi <= 100mc	92,8%	30 euro	-
PERIODICITÀ FATTURAZIONE 100MC <CONSUMO>= 1000MC	ART.38	Specifico	1 /anno se 100mc < consumi <= 1000mc	94,9%	30 euro	-
PERIODICITÀ FATTURAZIONE 1000MC <CONSUMO>= 3000MC	ART.38	Specifico	2 /anno se 1000mc < consumi <= 3000mc	0	30 euro	-
PERIODICITÀ FATTURAZIONE CONSUMO > 3000MC	ART.38	Specifico	3 /anno se consumi > 3000 mc	0	30 euro	-
TERMINE PER IL PAGAMENTO DELLA BOLLETTA	ART.40	Specifico	20 gg solari	100%	-	Indennizzo pari a zero come da tabella 6 dell'Allegato A della delibera 655/2015
RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI	ART.46	Specifico	30 gg lavorativi	N/D	30 euro	-

Crea Gestioni Srl

Indicatore	Alleg. A Delibera 655/2015	Tipologia standard	Standard	Grado di rispetto 2016 (II Semestre)	Indennizzo automatico in caso di prestazioni fuori standard	Note
RISPOSTA A RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	ART.47	Specifico	30 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
RISPOSTA A RICHIESTE RETTIFICA FATTURAZIONE	ART.48	Generale	30 gg lavorativi	N/D	95% delle singole prestazioni	-
RETTIFICA DI FATTURAZIONE	ART.43	Specifico	60 gg lavorativi	N/D	30 euro	-
TEMPO MASSIMO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	ART.53	Generale	60 minuti	N/D	95% delle singole prestazioni	-
TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI	ART.53	Generale	20 minuti	N/D	Media sul totale delle prestazioni	-
ACCESSIBILITÀ SERVIZIO TELEFONICO	ART.57	Generale	90 % AS > 90%	100	Rispetto in almeno 5 degli ultimi 6 mesi	L'applicazione di tale standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della del.655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017 conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017
TEMPO MEDIO DI ATTESA SERVIZIO TELEFONICO	ART.58	Generale	240 TMA <= 240 secondi	57,1%	Rispetto in almeno 5 degli ultimi 6 mesi	L'applicazione di tale standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della del.655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017 conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017
LIVELLO DEL SERVIZIO TELEFONICO	ART.59	Generale	80 % LS >= 80%	85,7%	Rispetto in almeno 5 degli ultimi 6 mesi	L'applicazione di tale standard, conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della del.655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017 conformemente a quanto disciplinato all'art. 1 della deliberazione 655/2015/R/IDR è prevista a partire dal 01/01/2017
TEMPO DI RISPOSTA CHIAMATA DI PRONTO INTERVENTO	ART.62	Generale	120 CPI <= 120 secondi	76,3%	90% delle singole prestazioni	-

Gli indennizzi sono previsti per tutti gli indicatori con tipologia standard "specifico", ad esclusione del Termine per il pagamento della bolletta (art.40-RQSII). Per il secondo semestre 2016 la Delibera 655/2015 dispone che, in caso di esecuzione di prestazione fuori standard, il Gestore corrisponda un indennizzo pari a 30 a prescindere dal tempo impiegato per l'esecuzione della prestazione. A partire dal 1° gennaio 2017 la Delibera prevede che gli indennizzi siano pari a:

30 in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione maggiore dello standard ma inferiore al doppio dello standard;

60 in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del doppio dello standard, ma inferiore al triplo dello standard;

90 in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del triplo dello standard.

La maggiorazione dell'indennizzo è esclusa per la Fascia di puntualità appuntamenti (art.26 RQSII) e per la periodicità di fatturazione (art.38 RQSII).

Dove non diversamente specificato nel campo "Note", gli standard specifici e generali sopra esposti si intendono validi anche per l'anno 2017.