

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

*RQSII – regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato
Ai sensi dell'Art. 78 dell'Allegato A alla Deliberazione dell'ARERA 655/2015/R/idr*

Lario Reti Holding S.p.A. comunica di seguito i Livelli di Qualità in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali Livelli di Qualità relativamente all'anno 2017 per il territorio servito nella Provincia di Lecco. In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui sopra, è prevista la corresponsione al cliente, in occasione della prima fatturazione utile (comunque massimo entro 180 giorni solari), di un indennizzo automatico base pari a 30,00 (trenta/00) euro, che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione.

Per maggiori informazioni sui Livelli di Qualità di Lario Reti Holding S.p.A. e sul nostro impegno nei confronti dei clienti è possibile consultare la Carta del Servizio Idrico Integrato, disponibile sul nostro sito all'indirizzo www.larioreti.it/carta-servizi.

LIVELLI GENERALI

Tipologia di prestazione	Tempo massimo esecuzione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Numero prestazioni effettuate	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2017	Tempo medio 2017
Tempo di esecuzione dell'allaccio Idrico complesso	≤ 30 giorni	267	188	79	70,41%	29,03
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	16	9	7	56,25%	30,00
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	3.205	2.839	366	88,58%	4,26
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	45	31	14	68,89%	170,38
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	2 ore	7.042	5.906	1.136	83,90%	147 minuti
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	724	722	2	99,72%	3,47
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	17.823	17.551	272	98,50%	10 minuti
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	17.823	14.652	3.171	Na	10 minuti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Na	Na	Na	Na	Na
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	27.433	27.433	Na	100%	81,92
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	33.672	27.433	6.239	81,47%	Na
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	1.008	920	88	91,27%	36 secondi



LARIO RETI HOLDING
la tua acqua, la nostra passione

Livelli di Qualità Commerciale del Servizio Idrico Integrato

LIVELLI SPECIFICI

Tipologia di prestazione	Tempo massimo esecuzione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Numero prestazioni effettuate	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2017	Tempo medio 2017
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	56	50	6	89,29%	8,75
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	1.251	1.116	135	89,21%	12,68
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	214	181	33	84,58%	17,41
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	1.263	1.237	26	97,94%	2,95
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	2	2	0	100%	1,00
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni	50	50	0	100%	0,08
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	1.021	1.021	0	100%	4,96
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	3.196	3.196	0	100%	0,01
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	7	6	1	85,71%	30,71
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	154	143	11	92,86%	20,96
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	17	14	3	82,35%	27,29
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	3.332	3.282	50	98,50%	8,27
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	256	256	0	100%	8,72
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	1	1	0	100%	5
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	5	5	0	100%	Na
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	359	358	1	99,72%	4,97
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	15	15	0	100%	2,53
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	12	12	0	100%	4,42
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	291.166	290.936	230	99,92%	14,53
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100 mc 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc 6/anno se consumi > 3000 mc	274.700	274.025	675	99,75%	Na
Tempo per la risposta reclami	30 giorni	5	5	0	100%	8,60
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	14	14	0	100%	1,36
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	682	682	0	100%	3,48
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'Utente finale al Gestore del servizio fognatura e/o depurazione	5 giorni	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd
Tempo per l'inoltro all'Utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio fognatura e/o depurazione	5 giorni	Nd	Nd	Nd	Nd	Nd