

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 2021 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](http://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 2021	Tempo medio 2021
Tempo di esecuzione dell'allaccio Idrico complesso	≤ 20 giorni	363	328	35	90,36%	12,17
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 20 giorni	20	19	1	95,00%	15,76
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	74	67	7	90,54%	15,11
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	3.345	3.029	316	90,55%	5,68
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	3	3	0	100,00%	38,71
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	120 minuti	1.782	1.522	260	85,41%	1,87
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	858	858	0	100,00%	4,28
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	14.820	14.430	390	97,37%	11:47
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	14.820	12.211	2.609	100,00%	11:47
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	54.375	54.375	0	100,00%	-
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	54.375	54.375	0	100,00%	70,00
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	54.375	50.620	3.755	93,09%	-
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	8.367	7.953	414	95,05%	42,30

## 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 2021	Tempo medio 2021
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	Na	Na
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	1.199	1.088	111	90,74%	11,64
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	34	32	2	94,12%	14,70
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	315	290	25	92,06%	9,33
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	739	738	1	99,86%	0,04
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	617	609	8	98,70%	2,47
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	25	25	0	100,00%	0,61
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	956	944	12	98,74%	4,22
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	3.937	3.924	13	99,67%	0,97
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	189	169	20	89,42%	14,67
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	11	11	0	100,00%	7,13
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	2.990	2.888	102	96,59%	12,73
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	21	21	0	100,00%	5,39
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	18	15	3	83,33%	7,55
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	2	2	0	100,00%	60,71
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	7	2	5	28,57%	18,88
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	7	6	1	85,71%	14,31
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	276.904	276.871	33	99,99%	14,64
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	260.093	260.086	7	100,00%	14,64
Tempo per la risposta reclami	30 giorni	615	601	14	97,72%	12,37
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	4.807	4.805	2	99,96%	2,06
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	290	290	0	100,00%	4,97
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	S1 ≤ 24 ore	145	145	0	100,00%	Na
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	S2 ≤ 36 ore	199	199	0	100,00%	Na
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	S3 ≥ 48 ore	166	162	4	97,59%	Na