

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 2022 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 2022	Tempo medio 2022
Tempo di esecuzione dell'allaccio Idrico complesso	≤ 20 giorni	177	160	17	90,39%	15,35
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 20 giorni	50	46	4	92,00%	41,15
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	31	29	2	93,55%	19,64
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	3.080	3.017	63	97,80%	5,49
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	14	14	0	100,00%	85,85
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	120 minuti	1.649	1.546	103	93,75%	1,75
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	1.326	1.318	8	99,50%	6,99
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	16.769	16.423	346	97,90%	10:50
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	16.769	13.755	2.994	100,00%	10:50
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	45.960	45.960	0	100,00%	-
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	45.960	45.960	0	100,00%	70,00
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	45.960	44.239	1.729	96,26%	-
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	7.551	7.154	397	94,70%	43,59

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 2022	Tempo medio 2022
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	691	666	25	96,38%	15,50
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	67	64	3	95,52%	28,72
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	350	306	44	87,42%	12,59
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	554	554	0	100,00%	0,01
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	855	832	23	97,31%	3,27
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	190	190	0	100,00%	0,50
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	952	947	5	99,47%	4,46
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	4.195	4.189	6	99,85%	1,68
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	146	142	4	97,26%	16,92
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	63	54	9	85,71%	12,05
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	3.176	3.162	14	99,56%	3,90
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	12	12	0	100,00%	4,57
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	3	1	2	33,33%	33,85
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	3	3	0	100,00%	0,26
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	5	5	0	100,00%	5,16
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	300.989	300.947	42	99,97%	14,32
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	249.554	249.553	1	99,99%	14,32
Tempo per la risposta reclami	30 giorni	644	638	6	99,06%	10,95
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	7.557	7.550	7	99,90%	2,44
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	275	275	0	100,00%	7,69