

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 2024 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 2024	Tempo medio 2024
Tempo di esecuzione dell'allaccio Idrico complesso	≤ 20 giorni	192	173	19	90,10%	13,95
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 20 giorni	89	83	6	93,26%	15,74
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	39	37	2	94,87%	32,69
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	2.621	2.540	81	96,91%	4,64
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	0	0	0	Na	Na
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	120 minuti	1.203	1.151	52	95,68%	0,11
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	1.743	1.718	25	98,57%	8,25
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	17.275	16.889	386	97,77%	Na
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	17.275	14.023	3.252	100,00%	4:03
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	45.876	45.876	0	100,00%	Na
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	45.876	45.876	0	100,00%	55,33
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	45.876	43.598	2.278	95,03%	Na
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	8.192	7.720	472	94,24%	0,02

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 2024	Tempo medio 2024
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	658	625	33	94,98%	17,94
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	118	117	1	99,15%	12,00
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	289	255	34	88,24%	11,05
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	492	492	0	100,00%	0,08
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	662	656	6	99,09%	2,46
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	196	195	1	99,49%	1,01
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	874	858	16	98,17%	4,23
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	4.120	4.083	37	99,10%	1,39
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di preventivazione per lavori con Sopralluogo	20 giorni	157	145	12	92,36%	22,45
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	39	33	6	84,62%	16,62
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	2.715	2.684	31	98,86%	0,46
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	15	15	0	100,00%	5,72
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	3	3	0	100,00%	1,8
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	2	2	0	100,00%	17,76
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	3	3	0	100,00%	4,49
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	2	2	0	100,00%	5,02
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	294.310	294.263	47	99,98%	1,72
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	106.693	106.681	12	99,99%	Na
Tempo per la risposta reclami	30 giorni	286	277	9	96,85%	13,06
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	6.626	6.602	24	99,64%	2,79
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	220	216	4	98,18%	9,11