

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 2025 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 2025	Tempo medio 2025
Tempo di esecuzione dell'allaccio Idrico complesso	≤ 20 giorni	162	160	2	98,77%	8,47
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 20 giorni	60	55	5	91,67%	12,40
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	45	45	0	100,00%	18,38
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	2.715	2.656	59	97,83%	4,88
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	921	862	59	93,59%	1,29
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	1.288	1.283	5	99,61%	4,12
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	15.004	14.848	156	98,96%	Na
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	15.004	12.955	2.049	86,34%	8,55
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Na	12/12	Na	93,47%	Na
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	37.705	12/12	Na	Na	73,19
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Na	12/12	Na	99,87%	Na
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	8.006	7.649	357	95,54%	20,81

## 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 2025	Tempo medio 2025
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	725	720	5	99,31%	7,87
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	78	76	2	97,44%	12,15
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	378	361	17	95,50%	9,07
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	11	11	0	100,00%	11,83
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	552	552	0	100,00%	0,23
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	598	585	13	97,83%	2,86
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	310	310	0	100,00%	0,92
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	846	841	5	99,41%	4,26
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	4.234	4.231	3	99,93%	0,75
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di preventivazione per lavori con Sopralluogo	20 giorni	118	118	0	100,00%	7,19
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	44	42	2	95,45%	9,80
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	2.739	2.728	11	99,60%	1,18
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	19	18	1	94,74%	7,12
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	5	4	1	80,00%	37,39
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	6	4	2	66,67%	30,98
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	6	6	0	100,00%	6,69
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	6	6	0	100,00%	1,28
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	274.533	274.526	7	100,00%	0,01
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	271.393	271.349	44	99,98%	Na
Tempo per la risposta reclami	30 giorni	439	439	0	100,00%	5,83
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	6.532	6.523	9	99,86%	1,41
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	211	211	0	100,00%	4,28