

STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE 2025

Comunicazione ai sensi dell'art. 78 – Delibera ARERA 655/15

Indicatore semplice	Standard	Totali eseguite	Tot. eseguite entro lo standard	Tot eseguite oltre lo standard per cause imputabili al gestore	% prestazioni eseguite entro lo standard	Indennizzo previsto
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 gg	4	3	1	75,00%	€ 30,00
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg	441	434	7	98,41%	€ 30,00
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg	295	286	9	96,95%	€ 30,00
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg	161	158	3	98,14%	€ 30,00
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg	348	345	3	99,14%	€ 30,00
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg	82	82	-	100,00%	€ 30,00
Tempo di esecuzione di lavori semplici	15 gg	18	18	-	100,00%	€ 30,00
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤30 gg	109	105	4	96,33%	-
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤30 gg	96	93	3	96,88%	-
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤30 gg	17	15	2	88,24%	-
Tempo di attivazione della fornitura	5 gg	779	752	26	96,53%	€ 30,00
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg	1.191	1.177	14	98,82%	€ 30,00
Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di morosità	2 gg feriali	612	606	6	99,02%	€ 30,00
Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg	1.700	1.679	20	98,76%	€ 30,00
Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	3.344	3.337	6	99,79%	€ 30,00
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg	5.469	5.434	30	99,36%	€ 30,00
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	11	11	-	100,00%	€ 30,00
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	5.420	5.109	9	94,26%	€ 30,00
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg	9	9	-	100,00%	€ 30,00
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore	10 gg	8	0	8	0,00%	€ 30,00
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg	0	0	-	100,00%	€ 30,00
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	1.188	1.085	103	91,33%	€ 30,00
Tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	252.146	251.942	131	99,92%	€ 30,00
Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg	9	9	-	100,00%	€ 30,00
Tempo per la risposta a reclami	30 gg	231	219	12	94,81%	€ 30,00
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg	144	136	7	94,44%	€ 30,00
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg	27	27	-	100,00%	€ 30,00
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% entro 60 minuti	18.278	17.660	618	96,62%	-
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	18.278	17.543	735	95,98%	-
Livello del servizio telefonico (LS)	≤80%	32.652	28.975	3677	88,74%	-
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	> 90%	32.652	32.619	33	99,90%	-
Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	≤240 secondi	32.652	32.167	485	98,51%	-
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	≤120 secondi	21.737	21.706	31	99,86%	-

ULTERIORI MODALITÀ PER OTTENERE INFORMAZIONI SULLA QUALITÀ E LE CONDIZIONI CONTRATTUALI

Le informazioni sui livelli di qualità garantiti da Vus Spa nel rispetto della normativa vigente, sui livelli di qualità raggiunti lo scorso anno e sulla Carta dei servizi in vigore sono disponibili sulla homepage del sito internet www.valleumbraeservizi.it. Con le stesse modalità vengono rese disponibili le informazioni relative alla composizione analitica dell'acqua distribuita, alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore, ed alle procedure di reclamo.