



## Comunicazione dei livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio idrico integrato Anno 2022

Gentile utente, la Delibera ARERA 655/2015/R/idr regola la qualità contrattuale del servizio idrico integrato e definisce livelli specifici e generali, mediante l'individuazione di valori standard uniformi su tutto il territorio nazionale. Nella tabella che segue, riportiamo i risultati raggiunti da ASSM SpA nell'anno 2022.

**Tabella 1. Livelli specifici di qualità**

Nome indicatore	Livello standard	Tempo medio per l'esecuzione	
	Giorni / Num.	Usò dom.	Altri usi
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 g.lav.	6,27	8,22
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 g.lav.	-	-
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 g.lav.	-	-
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 g.lav.	-	-
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 g.lav.	18,32	24,36
Tempo di esecuzione della voltura	5 g.lav.	0,06	0,07
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 g.lav.	1,67	3,63
Tempo di attivazione, della fornitura	5 g.lav.	1,36	4,04
Tempo di disattivazione della fornitura	7 g.lav.	2,51	2,53
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 g.lav.	69,76	-
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 g.lav.	3,7	2,59
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 g.lav.	-	-
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 g.lav.	-	-
Tempo di rettifica di fatturazione	60 g.lav.	11,00 g.l.	/
Tempo per l'emissione della fattura	45 g.sol.	21,06	21,78
Periodicità di fatturazione			
di cui Tipologia A: Consumi annui fino a 100 mc	2 fatt/anno	2,00 f/a	2,00 f/a
di cui Tipologia B: Consumi annui fino oltre 100 e fino a 1000 mc	3 fatt/anno	3,52 f/a	3,51 f/a
di cui Tipologia C: Consumi annui oltre 1000 e fino a 3000 mc	4 fatt/anno	4,00 f/a	4,04 f/a
di cui Tipologia D: Consumi annui oltre 3000 mc	6 fatt/anno	6,00 f/a	6,00 f/a

Nel caso non sia rispettato uno degli standard specifici sopra indicati per cause riconducibili al gestore, ASSM è tenuta ad indennizzare l'utente finale (30 euro). L'indennizzo automatico è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione, come indicato nella Carta del Servizio Idrico Integrato pubblicata sul sito internet aziendale ([www.assm.it/servizio-idrico-integrato/informazioni-e-documenti](http://www.assm.it/servizio-idrico-integrato/informazioni-e-documenti))



## Comunicazione dei livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio idrico integrato Anno 2022

**Tabella 2. Livelli generali di qualità**

Indicatore	Livello standard	Valore effettivo
Percentuale di richieste di allacci idrici complessi eseguiti entro 30 giorni lavorativi	90%	100,0%
Percentuale di richieste di lavori complessi eseguite entro 30 giorni lavorativi	90%	100,0%
Percentuale di chiamate di pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 3 ore	90%	98,4%
Percentuale di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione effettuate entro 30 giorni lavorativi	95%	100,0%
Tempo massimo di attesa agli sportelli: percentuale di prestazioni allo sportello con tempo di attesa entro 60 minuti	95%	95,4%
Tempo medio di attesa agli sportelli: tempo medio intercorrente tra l'arrivo dell'utente finale allo sportello fisico ed il momento in cui viene servito	20 min.	16 min
Livello del servizio telefonico (LS): percentuale di chiamate telefoniche pervenute dagli utenti che hanno effettivamente parlato con l'operatore	80%	81,0%
Accessibilità al servizio telefonico (AS): percentuale di unità di tempo in cui almeno una linea è libera	90%	96,0%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA): tempo medio intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino	240 sec.	26 sec
Percentuale di risposte alle chiamate di pronto intervento (CPI) effettuate entro il tempo massimo di 120 secondi	90%	91,3%