



Comunicazione dei livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio idrico integrato Anno 2024

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 2024.

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. | 9,5 | 9,36 |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo | 10 g.lav. | 0,1 | 0,1 |
| 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. | 3,1 | 4,3 |
| Tempo di esecuzione della voltura | 5 g.lav. | 0,1 | 0,1 |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici | 10 g.lav. | 3,7 | 6,5 |
| Tempo di attivazione, della fornitura | 5 g.lav. | 2,3 | 2,7 |
| Tempo di disattivazione della fornitura | 7 g.lav. | 3,2 | 2,8 |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore | 10 g.lav. | 4 | - |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 5 g.lav. | 2,8 | 1,9 |
| 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. | 12 | - |
| Tempo di rettifica di fatturazione | 60 g.lav. | 29,5 g.lav. | - |
| Tempo per l'emissione della fattura | 45 g.sol. | 11,3 | 11,1 |
| Periodicità di fatturazione | | | |
| di cui Tipologia A: Consumi annui fino a 100 mc | 2 fatt/anno | 2,16 f/a | 2,04 f/a |
| di cui Tipologia B: Consumi annui fino oltre 100 e fino a 1000 mc | 3 fatt/anno | 3,00 f/a | 3,00 f/a |
| di cui Tipologia C: Consumi annui oltre 1000 e fino a 3000 mc | 4 fatt/anno | 4,00 f/a | 4,01 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)



Comunicazione dei livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio idrico integrato Anno 2024

Tabella 2. Livelli generali di qualità

| Indicatore | Livello standard | Valore effettivo |
|--|------------------|------------------|
| Percentuale di richieste di allacci idrici complessi eseguiti entro 30 giorni lavorativi | 90% | 97,4% |
| Percentuale di richieste di lavori complessi eseguite entro 30 giorni lavorativi | 90% | - |
| Percentuale di chiamate di pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 3 ore | 90% | 96,1% |
| 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% | 98,2% |
| 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. | 14 min |
| Livello del servizio telefonico (LS): percentuale di chiamate telefoniche pervenute dagli utenti che hanno effettivamente parlato con l'operatore | 80% | 80,9% |
| Accessibilità al servizio telefonico (AS): percentuale di unità di tempo in cui almeno una linea è libera | 90% | 99,0% |
| 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. | 27 sec |
| Percentuale di risposte alle chiamate di pronto intervento (CPI) effettuate entro il tempo massimo di 120 secondi | 90% | 90,7% |