



Comunicazione dei livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio idrico integrato Anno 2025

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.	Uso dom.	Altri usi
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 g.lav.	8,3	8,2
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.	13,9	6,7
Tempo di esecuzione della voltura	5 g.lav.	0,1	0,1
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 g.lav.	6,8	2,9
Tempo di attivazione, della fornitura	5 g.lav.	2,1	1,2
Tempo di disattivazione della fornitura	7 g.lav.	2,1	1,6
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 g.lav.	22,45	3
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 g.lav.	2,5	1,8
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 g.lav.	7	-
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 g.lav.	4	-
Tempo di rettifica di fatturazione	60 g.lav.	25,2 g.lav.	-
Tempo per l'emissione della fattura	45 g.sol.	17	17,6
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	3,00 f/a	3,01 f/a
di cui Tipologia C: Consumi annui oltre 1000 e fino a 3000 mc	4 fatt/anno	4,00 f/a	4,02 f/a
di cui Tipologia D: Consumi annui oltre 3000 mc	6 fatt/anno	6,00 f/a	6,06 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%	97,1%
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%	95,8%
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%	98,4%
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.	13 min
Livello del servizio telefonico (LS): percentuale di chiamate telefoniche pervenute dagli utenti che hanno effettivamente parlato con l'operatore	80%	80,4%
Accessibilità al servizio telefonico (AS): percentuale di unità di tempo in cui almeno una linea è libera	90%	94,2%
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.	25 sec
Percentuale di risposte alle chiamate di pronto intervento (CPI) effettuate entro il tempo massimo di 120 secondi	90%	98,3%