

TABELLA DEGLI INDICATORI DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

 approvati con delibera n. 36 del 06/10/2022 dal
 Consiglio Provinciale della provincia di Sondrio.

Livelli di qualità contrattuale - Anno 2023

 Ai sensi dell'Art. 78 dell'Allegato A
 alla Deliberazione dell'ARERA 655/2015/R/idr

S.Ec.Am, S.p.A. riporta di seguito i Livelli di Qualità in vigore, il numero di prestazioni eseguite entro lo standard e fuori dallo standard della Carta del Servizio Idrico Integrato vigente, nonché il grado di rispetto di tali Livelli di Qualità relativamente all'anno 2023 per il territorio servito nella Provincia di Sondrio. In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui sopra, è prevista la corresponsione all'Utente, 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 S.Ec.Am, S.p.A. e sul nostro impegno nei confronti degli Utenti è possibile consultare la Carta del Servizio Idrico Integrato, disponibile sul nostro sito nella cartella: Idrico – Servizi per gli utenti – Regolamenti e Qualità del servizio - La carta del servizio idrico integrato.

RIFERIMENTO CARTA SERVIZI	INDICATORE	Unità di misura	Standard	TIPOLOGIA DI STANDARD	INDENNIZZO (nella prima fattura utile salvo diversa modalità concordata con l'utente)	Numero prestazioni effettuate	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2023	Tempo medio 2023
3.15	Livelli minimi di servizio (per utenze domestiche)	dotazione pro capite (min)	litri/abitante/giorno	150	Generale	-	-	-	-	-
3.15		portata per unità abitativa (min)	litri/secondo	0,1	Generale	-	-	-	-	-
3.16		carico idraulico minimo	metri	5	Generale	-	-	-	-	-
2	Analisi acqua distribuita	n. analisi / anno		D.Lgs.31/2001 fino al 23/02/2023 successivamente D.Lgs.18/2023	Generale	1.460	-	-	-	-
4.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	0	n.a.	n.a.
4.2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	0	n.a.	n.a.
4.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro	291	291	0	100,00%	9,85
4.2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro	202	202	0	100,00%	9,26
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	giorni lavorativi	15	Specifico	30 euro	0	0	0	n.a.	n.a.
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro	0	0	0	n.a.	n.a.
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	giorni lavorativi	<=30	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	241	239	2	99,17%	5,86
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	giorni lavorativi	<=30	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	136	136	0	100,00%	4,73
4.6	Tempo di attivazione della fornitura	giorni lavorativi	5	Specifico	30 euro	1.135	1.135	0	100,00%	1,36
4.7	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	giorni lavorativi	5	Specifico	30 euro	122	122	0	100,00%	1,30
4.7	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	0	n.a.	n.a.
4.8	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	giorni feriali	2	Specifico	30 euro	0	0	0	n.a.	n.a.
4.10	Tempo di disattivazione della fornitura	giorni lavorativi	7	Specifico	30 euro	561	561	0	100,00%	2,48
4.13	Tempo di esecuzione della voltura	giorni lavorativi	5	Specifico	30 euro	895	895	0	100,00%	0,04
5.2	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	0	n.a.	n.a.
5.2	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro	264	264	2	99,24%	8,46
5.5	Tempo di esecuzione di lavori semplici	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	0	n.a.	n.a.
5.5	Tempo di esecuzione di lavori complessi	giorni lavorativi	<= 30	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	184	184	0	100,00%	3,77
5.7	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	ore	3	Specifico	30 euro	1.499	1.499	0	100,00%	n.a.
5.8	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	giorni lavorativi	7	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	714	714	0	100,00%	2,69
5.6	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ore	24	Generale	95% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	0	0	0	n.a.	n.a.
6.1	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	0	n.a.	n.a.
6.2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	0	n.a.	n.a.
6.2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	giorni lavorativi	30	Specifico	30 euro	0	0	0	n.a.	n.a.
6.3	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	0	n.a.	n.a.
5.9	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	0	n.a.	n.a.
5.10	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	0	n.a.	n.a.
3.12	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	secondi	CPI<=120 secondi	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	5.502	5.152	350	93,64%	53,73
3.12	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ore	3	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	813	751	62	92,37%	1,58
3.11	Preavviso interventi programmati	ore	48	Specifico	30 euro	164	164	0	100,00%	2,87
3.11	Durata delle sospensioni programmate	ore	12	Specifico	30 euro	164	164	0	100,00%	0,12
7.2	Tempo per l'emissione della fattura	giorni solari	45	Specifico	30 euro	267.865	267.865	77	99,97%	10,49
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi <=100 mc	volte all'anno	2	Specifico	30 euro	57.996	57.996	6	99,99%	n.a.
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi tra 100 e 1000 mc	volte all'anno	3	Specifico	30 euro	34.112	34.112	4	99,99%	n.a.
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi tra 1000 e 3000 mc	volte all'anno	4	Specifico	30 euro	1.386	1.386	0	100,00%	n.a.
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi >= 3000 mc	volte all'anno	6	Specifico	30 euro	335	335	0	100,00%	n.a.
7.6	Termine per il pagamento della bolletta	giorni solari	30	-	-	-	-	-	-	-
8.2	Tempo per la risposta ai reclami	giorni lavorativi	30	Specifico	30 euro	26	26	2	92,31%	12,53
8.3	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	giorni lavorativi	30	Specifico	30 euro	337	337	2	99,41%	1,69
8.4	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	giorni lavorativi	30	Generale	95% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	112	111	1	99,11%	2,96
7.9	Tempo di rettifica fatturazione	giorni lavorativi	60	Specifico	30 euro	113	113	4	96,46%	12,93
3.4	Tempo massimo di attesa agli sportelli	minuti	60	Generale	95% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	22.520	22.418	102	99,55%	6,72
3.4	Tempo medio di attesa agli sportelli	minuti	20	Generale	MEDIA SUL TOTALE DELLE PRESTAZIONI	22.520	n.a.	n.a.	n.a.	6,72
3.5	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	-	AS >90%	Generale	RISPETTO IN ALMENO 10 DEGLI ULTIMI 12 MESI	n.a.	n.a.	n.a.	100,00%	n.a.
3.5	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	secondi	TMA <= 240 secondi	Generale	RISPETTO IN ALMENO 10 DEGLI ULTIMI 12 MESI	24.160	n.a.	n.a.	n.a.	46,00
3.5	Livello del servizio telefonico (LS)	-	LS >= 80%	Generale	RISPETTO IN ALMENO 10 DEGLI ULTIMI 12 MESI	n.a.	n.a.	n.a.	87,20%	n.a.