

## Qualità contrattuale – grado di rispetto degli standard – anno 2018

Ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione ARERA n.655/2015 (RQSII) si informa che LTA è tenuta a garantire i seguenti standard di qualità contrattuale all'utenza e, ove previsto, alla corresponsione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard.

Nelle tabelle seguenti è indicato il grado di rispetto di ciascun standard con riferimento alle prestazioni erogate da LTA nell'anno 2018.

**Tabella 1 – Standard specifici**

Indicatore		Standard	Indennizzo	Numero prestazioni	Grado di rispetto
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	30 euro	0	-
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Idem c. s.	30 euro	0	-
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Idem c. s.	30 euro	2	100%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	Idem c. s.	30 euro	0	-
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	30 euro	0	-
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Idem c. s.	30 euro	0	-
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore	30 euro	4	100%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	30 euro	1	100%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Idem c. s.	30 euro	0	-
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso	30 euro	1	100%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'Utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	30 euro	1	100%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale	30 euro	10	100%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro	0	-
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Idem c. s.	30 euro	1	100%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore	30 euro	0	-
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	-	30 euro	3	100%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro	0	50%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro	0	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro	0	-
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'Utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso	30 euro	0	-
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	30 euro	0	-

Indicatore	Standard		Indennizzo	Numero prestazioni	Grado di rispetto
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'Utente finale del relativo esito	30 euro	0	-
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	30 euro	595	100%
Periodicità di fatturazione	3/anno se consumi ≤ 1000 mc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro	595	100%
	6/anno se consumi > 1000 mc				
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	-	-	595	100%
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	30 euro	0	-
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta scritta	30 euro	0	-
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	30 euro	0	-

**Tabella 2 – Standard generali**

Indicatore	Standard	Base di calcolo	Numero prestazioni	Grado di rispetto	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'Utente finale	90% delle singole prestazioni	2	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Idem c.s.	90% delle singole prestazioni	0	-
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	90% delle singole prestazioni	1	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	90% delle singole prestazioni	3	100%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata	95% delle singole prestazioni	0	-
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	90% delle singole prestazioni	0	-
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	95% delle singole prestazioni	0	-
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	95% delle singole prestazioni	Non calcolabile per l'ATO Laguna di Venezia in quanto gli sportelli sono condivisi con l'ATO Lemene	
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'Utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Media sul totale delle prestazioni	Non calcolabile per l'ATO Laguna di Venezia in quanto gli sportelli sono condivisi con l'ATO Lemene	
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Non calcolabile per l'ATO Laguna di Venezia in quanto il call center è condiviso con l'ATO Lemene	
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Non calcolabile per l'ATO Laguna di Venezia in quanto il call center è condiviso con l'ATO Lemene	
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli Utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli Utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Non calcolabile per l'ATO Laguna di Venezia in quanto il call center è condiviso con l'ATO Lemene	
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni	Non calcolabile per l'ATO Laguna di Venezia in quanto il call center è condiviso con l'ATO Lemene	