

## Standard Specifici e Generali di Qualità Contrattuale anno 2023 – Distretto di Napoli Nord

Informativa ai sensi dell'art.78 dell'allegato A della Delibera ARERA n° 655/2015/R/idr

| Indicatore   | Tipologia Standard | Standard<br>(i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | Indennizzo <sup>(1)</sup> o base di calcolo | Livello di rispetto dello standard |
|--|--------------------|--|---|------------------------------------|
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo   | Specifico          | 20 giorni  | 30 euro                                     | 97,4%                              |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo   | Specifico          | 20 giorni  | 30 euro                                     | 100,0%                             |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice                                    | Specifico          | 15 giorni  | 30 euro                                     | 100,0%                             |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro complesso                                   | Generale           | 30 giorni  | 90% delle singole prestazioni               | 100,0%                             |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro complesso                                 | Generale           | 30 giorni  | 90% delle singole prestazioni               | 100,0%                             |
| Tempo di attivazione della fornitura   | Specifico          | 5 giorni   | 30 euro                                     | 99,2%                              |
| Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore                    | Specifico          | 5 giorni   | 30 euro                                     | 100,0%                             |
| Tempo di disattivazione della fornitura  | Specifico          | 7 giorni   | 30 euro                                     | 100,0%                             |
| Tempo di esecuzione della voltura  | Specifico          | 5 giorni   | 30 euro                                     | 100,0%                             |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti  | Specifico          | 3 ore  | 30 euro                                     | 100,0%                             |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato  | Generale           | 7 giorni   | 90% delle singole prestazioni               | 97,6%                              |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli   | Generale           | 60 minuti  | 95% delle singole prestazioni               | 98,9%                              |
| Tempo medio di attesa agli sportelli   | Generale           | 20 minuti  | Media sul totale delle prestazioni          | 6,94 minuti                        |
| Accessibilità al Servizio telefonico (AS)  | Generale           | AS>90%   | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi  | 91,3%                              |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)   | Generale           | TMA≤240 secondi  | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi  | 89 secondi                         |
| Livello del Servizio telefonico (LS)   | Generale           | LS≥80%   | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi  | 31,6%                              |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni  | Specifico          | 30 giorni  | 30 euro                                     | 99,0%                              |
| Tempo per la risposta a reclami  | Specifico          | 30 giorni  | 30 euro                                     | 94,0%                              |
| Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione | Specifico          | 5 giorni   | 30 euro                                     | 100,0%                             |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo  | Specifico          | 20 giorni  | 30 euro                                     | 97,5%                              |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici   | Specifico          | 10 giorni  | 30 euro                                     | 100,0%                             |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi  | Generale           | 30 giorni  | 90% delle singole prestazioni               | 100,0%                             |
| Periodicità di fatturazione  | Specifico          | 6 bollette all'anno  | 30 euro                                     | 99,9%                              |
| Tempo per l'emissione della fattura  | Specifico          | 45 giorni solari   | 30 euro                                     | 100,0%                             |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore   | Specifico          | 10 giorni  | 30 euro                                     | 100,0%                             |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco                                       | Specifico          | 10 giorni  | 30 euro                                     | 100,0%                             |
| Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità  | Specifico          | 2 giorni feriali   | 30 euro                                     | 100,0%                             |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)   | Generale           | CPI≤120 secondi  | 90% delle singole prestazioni               | 93,1%                              |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento  | Generale           | 3 ore  | 90% delle singole prestazioni               | 100,0%                             |

La tabella riporta i dati relativi agli indicatori per i quali sono state eseguite prestazioni nell'anno 2023. Per eventuali dettagli su significato e applicazione dei singoli indicatori si rimanda alla Carta dei Servizi.

<sup>(1)</sup> Gli indennizzi automatici sono previsti per gli indicatori con Tipologia Standard "Specifico", secondo le modalità e i criteri definiti dalla regolazione ARERA.