

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 (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo ⁽¹⁾ 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.

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