

Come richiesto dalla delibera 665/15 dell'Autorità per Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico Integrato, Acque Veronesi pubblica i dati relativi ai risultati conseguiti nel periodo che va dal 1/07/2016 al 31/12/2016. Attraverso l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, la delibera di AEEGSI, definisce in maniera dettagliata quali devono essere i livelli di qualità del Servizio Idrico Integrato offerti e impone alle Aziende di comunicare all'utenza finale il livello di raggiungimento degli standard previsti. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, riferiti alle singole prestazioni erogate, l'Autorità ha introdotto indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, mentre, per il mancato raggiungimento degli standard generali di qualità, riferiti cioè al complesso delle prestazioni offerte, le aziende stesse verranno sanzionate.

Indicatore	Prestazioni Delibera AEEG655/2015/R/IDR	Tempi Previsti dall'Autorità	Indennizzi o Base di Calcolo	Richieste Eseguite	Richieste Eseguite Fuori Tempo		% Rispetto dello Standard
Tempo che intercorre e tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore (art. 5/6/19)	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	30 euro	0	0	0%	Nessuna richiesta
	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	30 euro	2	0	0%	100%
	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	30 euro	0	0	0%	Nessuna richiesta
Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore (art. 5/6/19)	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	30 euro	834	9	1,1%	99,8%
	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	30 euro	217	4	1,8%	98,2%
	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	30 euro	0	0	0%	Nessuna richiesta
Tempo che intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione dell'utente del contratto di fornitura da firmare (art. 8/9)	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	30 euro	0	0	0%	Nessuna richiesta
	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	30 euro	8	0	0%	100%
Tempo che trascorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore (art. 23)	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	30 euro	6	0	0%	100%
Tempo che trascorre tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore (art. 10)	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	30 euro	1.375	80	5,8%	94,2%
Tempo che intercorre tra la data di ricevimento di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa (art. 11)	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	30 euro	1.810	69	3,8%	96,2%
Tempo che passa tra la data di ricevimento di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa (art. 11)	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	30 euro	24	0	0%	100%
Tempo che trascorre tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore (art. 14)	Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	30 euro	3.187	128	4,0%	96%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati (art. 26)	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	30 euro	0	0	0%	N.D
Tempo che passa tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore (art. 28)	Tempo d'intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	30 euro	4	0	0%	100%
Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito (art. 29)	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	30 euro	0	0	0%	100%

Indicatore	Prestazioni Delibera AEEG655/2015/R/IDR	Tempi Previsti dall'Autorità	Indennizzi o Base di Calcolo	Richieste Eseguite	Richieste Eseguite Fuori Tempo		% Rispetto dello Standard
Tempo che intercorre tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito (art. 29)	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	30 euro	4	0	0%	100%
Tempo che trascorre tra la data di messa a disposizione dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso (art. 30)	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	30 euro	177	3	1,7%	98,3%
Tempo 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 (art. 12)	Tempo di riattivazione nella fornitura in seguito a disattivazione per morosità	1 giorno	30 euro	158	5	3,2%	96,8%
Tempo che passa tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data d'invio della risposta motivata scritta (art. 46)	Tempo per la risposta ai reclami	20 giorni	30 euro	284	17	6%	94%
Tempo che trascorre tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data d'invio della risposta motivata scritta (art. 47)	Tempo per la risposta a richieste scritte d'informazione	30 giorni	30 euro	241	0	0%	100%
Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore (art. 31)	Tempo d'intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	30 euro	4	0	0%	100%
Tempo tra la data di effettuazione della verifica e la data di messa a disposizione del relativo esito (art. 32)	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	30 euro	4	0	0%	100%
Tempo che passa tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente (art. 17)	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	30 euro	6.522	30	0,5%	99,5%
Tempo che trascorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta (art. 43)	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	30 euro	107	0	0%	100%
Percentuale minima di allacci fognari complessi (art. 9)	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	55	1	1,8%	98,2%
Id. c.s. Percentuale minima di allacci idrici complessi (art. 8)	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	167	3	1,8%	98,2%
Percentuale minima di lavori complessi (art. 23)	Tempo di esecuzione dei lavori complessi	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	31	1	3,2%	96,8%
Tempo che intercorre tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento (art. 24)	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	90% delle singole prestazioni	0	0	0%	N.D.
Tempo che intercorre 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 (art. 25)	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	0	0	0%	N.D.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione (art. 48)	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifiche di fatturazione	30 giorni	95% delle singole prestazioni	105	2	1,9%	98,1%
Tempo di attesa agli sportelli (art. 53)	Tempo massimo di attesa agli sportelli	30 giorni	30 euro	4	0	0%	100%
Tempo che trascorre tra la data di messa a disposizione dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso (art. 30)	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Almeno il 95% entro 60 min	95% delle singole prestazioni	26,666	159	0,6%	Performance migliore rispetto allo standard minimo

Indicatore	Prestazioni Delibera AEEG655/2015/R/IDR	Tempi Previsti dall'Autorità	Indennizzi o Base di Calcolo	Richieste Eseguite	Richieste Eseguite Fuori Tempo		% Rispetto dello Standard
Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il medesimo viene ricevuto (art. 53)	Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	Media sul totale delle prestazioni	10,73 min.	–	–	Performance migliore rispetto allo standard minimo
Rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una linea è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza operatore, moltiplicato per 100 (art. 57)	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	99,4%	–	–	Performance migliore rispetto allo standard minimo
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 (art. 58)	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 sec.	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	87 sec.	–	–	Performance migliore rispetto allo standard minimo
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 (art. 59)	Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	96,8%	–	–	Performance migliore rispetto allo standard minimo
Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento (art. 33)	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	27	1	3,7%	96,3%
Tempo 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 (art. 62)	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 sec.	90% delle singole prestazioni	9.774	430	4,4%	95,6%
Tempo che intercorre tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa art. 36)	Tempo per emissione della fattura	45 giorni solari	30 euro	678.484	1.232	0,2%	99,8%
Numero minimo di bollette emesse nell'anno di riferimento (art. 38)	Periodicità della fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100 mc	30 euro	206.574	528	0,3%	99,7%
		3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000 mc					
		4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000 mc					
		6/anno se consumi > 3000 mc					

LEGENDA

Performance che risultano migliorative rispetto a quanto previsto dalla delibera AEEGSII 655/2015.

Richieste Eseguite

Attività svolte nel 2° trimestre. Le eseguite non coincidono con le pervenute perché le richieste possono pervenire "a cavallo dell'anno" o comunque posticipate per ragioni non imputabili all'azienda. In ogni caso, se una prestazione viene eseguita nell'anno successivo a quello della richiesta, questa sarà conteggiata fra le pervenute per l'anno precedente e fra le eseguite nell'anno successivo.

N.D.

dati non disponibili. Il sistema informatico per la raccolta de dati è in fase di messa a punto.