

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 1/01/2017 al 31/12/2017. Attraverso l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, la delibera di ARERA, 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.

Rif. D.Lgs. 655/2015	Prestazioni Delibera AEEG655/2015/R/IDR	Indicatore	ARERA	Indennizzi o Base di Calcolo	TOT. ESEGUITE 2017	TOT. NON CONFORMI 2017	% NON CONFORMI	% rispetto standard
<b>Art. 05/06/19</b> <b>Tempo massimo di preventivazione allacci/modifica idrici/fognari CON SOPRALLUOGO</b>	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore	20 giorni	30 euro	1.806	187	9,2%	90,8%
	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo		20 giorni	30 euro	482	22		
	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo		20 giorni	30 euro	255	24		
<b>Art. 05/06/19</b> <b>Tempo massimo di preventivazione allacci/modifica idrici/fognari SENZA SOPRALLUOGO</b>	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore	10 giorni	30 euro	1	0	33,3%	66,7%
	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo		10 giorni	30 euro	1	0		
	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo		10 giorni	30 euro	1	1		
<b>Art. 08</b> <b>Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici</b>	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Tempo intercorrente 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	15 giorni	30 euro	76	0	0,0%	100,0%
<b>Art. 09</b> <b>Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici</b>	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Tempo intercorrente 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	20 giorni	30 euro	14	1	7,1%	92,9%
<b>Art. 23</b> <b>Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici</b>	Tempo di esecuzione di lavori semplici	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	10 giorni	30 euro	4	0	0,0%	100,0%
<b>Art. 10</b> <b>Tempo massimo di attivazione della fornitura</b>	Tempo di attivazione della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	5 giorni	30 euro	3.127	100	3,2%	96,8%

Rif. D.Lgs. 655/2015	Prestazioni Delibera AEEG655/2015/R/IDR	Indicatore	ARERA	Indennizzi o Base di Calcolo	TOT. ESEGUITE 2017	TOT. NON CONFORMI 2017	% NON CONFORMI	% rispetto standard
<b>Art. 11</b> <b>Tempo massimo</b> <b>di riattivazione</b> <b>o subentro nella</b> <b>fornitura (senza</b> <b>modifica portata)</b>	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	5 giorni	30 euro	<b>6.343</b>	<b>81</b>	<b>1,3%</b>	<b>98,7%</b>
<b>Art. 11</b> <b>Tempo massimo</b> <b>di riattivazione</b> <b>o subentro nella</b> <b>fornitura con modifica</b> <b>della portata del</b> <b>misuratore</b>	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Id. c.s.	10 giorni	30 euro	–	–	<b>0,0%</b>	<b>n.d.</b>
<b>Art. 14</b> <b>Tempo massimo</b> <b>di disattivazione della</b> <b>fornitura su richiesta</b> <b>dell'utente finale</b>	Tempo di disattivazione della fornitura	Tempo intercorrente 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	7 giorni	30 euro	<b>6.398</b>	<b>165</b>	<b>2,6%</b>	<b>97,4%</b>
<b>Art. 26</b> <b>Fascia di puntualità</b> <b>per gli appuntamenti</b> <b>concordati</b>	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	–	3 ore	30 euro	<b>611</b>	<b>101</b>	<b>16,5%</b>	<b>83,5%</b>
<b>Art. 28</b> <b>Tempo massimo</b> <b>di intervento per la</b> <b>verifica del misuratore</b>	Tempo d'intervento per la verifica del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni	30 euro	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>18,2%</b>	<b>81,8%</b>
<b>Art. 29</b> <b>Tempo di</b> <b>comunicazione</b> <b>dell'esito della</b> <b>verifica del misuratore</b> <b>effettuata in loco</b>	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	10 giorni	30 euro	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>100%</b>
<b>Art. 29</b> <b>Tempo di</b> <b>comunicazione</b> <b>dell'esito della</b> <b>verifica del misuratore</b> <b>effettuata in</b> <b>laboratorio</b>	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito	30 giorni	30 euro	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>100%</b>
<b>Art. 30</b> <b>Tempo massimo</b> <b>di sostituzione</b> <b>del misuratore</b>	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionant	Tempo intercorrente 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	10 giorni	30 euro	<b>731</b>	<b>83</b>	<b>11,4%</b>	<b>88,6%</b>
<b>Art. 12</b> <b>Tempo massimo</b> <b>di riattivazione della</b> <b>fornitura in seguito</b> <b>a disattivazione</b> <b>per morosità</b>	Tempo di riattivazione nella fornitura in seguito a disattivazione per morosità	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	1 giorno	30 euro	<b>797</b>	<b>2</b>	<b>0,3%</b>	<b>99,7%</b>
<b>Art. 46</b> <b>Tempo massimo</b> <b>di risposta motivata</b> <b>a reclami scritti</b>	Tempo per la risposta ai reclami	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data d'invio della risposta motivata scritta	20 giorni	30 euro	<b>896</b>	<b>62</b>	<b>6,9%</b>	<b>93,1%</b>

Rif. D.Lgs. 655/2015	Prestazioni Delibera AEEG655/2015/R/IDR	Indicatore	ARERA	Indennizzi o Base di Calcolo	TOT. ESEGUITE 2017	TOT. NON CONFORMI 2017	% NON CONFORMI	% rispetto standard
<b>Art. 47</b> Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	Tempo per la risposta a richieste scritte d'informazione	Id. c.s.	5 giorni	30 euro	1.692	14	0,8%	99,2%
<b>Art. 17</b> Tempo massimo di esecuzione della voltura	Tempo di esecuzione della voltura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente	5 giorni	30 euro	12.689	25	0,2%	99,8%
<b>Art. 43</b> Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Tempo di rettifica di fatturazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta	60 giorni	30 euro	1.499	9	0,6%	99,4%
<b>Art. 31</b> Tempo d'intervento per la verifica del livello di pressione	Tempo d'intervento per la verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	10 giorni	30 euro	-	-	0,0%	n.d.
<b>Art. 32</b> Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di messa a disposizione del relativo esito	10 giorni	30 euro	-	-	0,0%	n.d.
<b>Art. 09</b> Percentuale minima di allacci fognari complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Tempo intercorrenete tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	322	19	5,9%	94,1% *
<b>Art. 08</b> Percentuale minima di allacci idrici complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Id. c.s.	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	1.458	101	6,9%	93,1% *
<b>Art. 23</b> Percentuale minima di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	Tempo di esecuzione dei lavori complessi	Id. c.s.	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	111	5	4,5%	95,5% *
<b>Art. 24</b> Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	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	7 giorni	90% delle singole prestazioni	570	0	0,0%	100,0% *
<b>Art. 25</b> Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordat	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	24 ore	95% delle singole prestazioni	2	0	0,0%	100,0% *

Rif. D.Lgs. 655/2015	Prestazioni Delibera AEEG655/2015/R/IDR	Indicatore	ARERA	Indennizzi o Base di Calcolo	TOT. ESEGUITE 2017	TOT. NON CONFORMI 2017	% NON CONFORMI	% rispetto standard
<b>Art. 48</b> Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifiche di fatturazione	–	30 giorni	95% delle singole prestazioni	<b>1.501</b>	<b>55</b>	<b>3,7%</b>	<b>96,3% *</b>
<b>Art. 53</b> Tempo massimo di attesa agli sportelli	Tempo massimo di attesa agli sportelli	–	Almeno il 95% entro 60 min	95% delle singole prestazioni	<b>50.593</b>	<b>400</b>	<b>0,8%</b>	<b>99,2% *</b>
<b>Art. 53</b> Tempo medio di attesa agli sportelli	Tempo medio di attesa agli sportelli	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il medesimo viene ricevuto	15 min	Media sul totale delle prestazioni	<b>10,7</b>	–	–	<b>100,0% *</b>
<b>Art. 57</b> Accessibilità al servizio telefonico	Accessibilità al servizio telefonico	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	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	<b>99,8%</b>	–	–	<b>100,0% *</b>
<b>Art. 58</b> Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	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	TMA ≤ 240 sec	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	<b>110 sec</b>	–	–	<b>100,0% *</b>
<b>Art. 59</b> Livello del servizio telefonico (LS)	Livello del servizio telefonico (LS)	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	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	<b>94,7%</b>	–	–	<b>100,0% *</b>
<b>Art. 33</b> Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	3 ore	90% delle singole prestazioni	<b>119</b>	<b>5</b>	<b>4,2%</b>	<b>95,8%</b>
<b>Art. 62</b> Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	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	CPI ≤ 120 sec	90% delle singole prestazioni	<b>24.036</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0% *</b>

Rif. D.Lgs. 655/2015	Prestazioni Delibera AEEG655/2015/R/IDR	Indicatore	ARERA	Indennizzi o Base di Calcolo	TOT. ESEGUITE 2017	TOT. NON CONFORMI 2017	% NON CONFORMI	% rispetto standard
<b>Art. 36</b> <b>Tempo per emissione della fattura</b>	Tempo per emissione della fattura	Tempo che intercorre tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa	45 giorni solari	30 euro	<b>1.412.849</b>	<b>2.251</b>	<b>0,2%</b>	<b>99,8%</b>
<b>Art. 38</b> <b>Periodicità della fatturazione</b>	Periodicità della fatturazione	Numero minimo di bollette emesse nell'anno di riferimento	2/anno per consumi ≤100 mc; 3/anno per consumi tra 100 e 1000 mc; 4/anno per consumi tra 1000 e 3000 mc; 6/anno per consumi > 3000 mc	30 euro	<b>323.286</b>	<b>2.400</b>	<b>0,7%</b>	<b>99,3%</b>

#### LEGENDA

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

 Performance migliore rispetto allo standard minimo.

**n.d.**

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

#### **Richieste Eseguite**

Attività svolte nel 2017. 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.