

Nell'esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti, Viacqua si impegna a garantire i livelli di qualità previsti dalla **Carta del Servizio Idrico** approvata dal Consiglio di Bacino Bacchiglione, l'autorità locale di regolazione per il gestore del servizio idrico.

I livelli di qualità contenuti nella carta del servizio sono conformi agli standard indicati dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (ARERA), l'autorità nazionale di riferimento per i gestori idrici.

Riepiloghiamo di seguito gli standard di qualità di competenza di Viacqua, gli indennizzi dovuti agli utenti in caso di mancato rispetto degli standard e i livelli di qualità effettivamente rilevati nell'anno 2018 per ogni tipologia di prestazione.

La tabella qui riportata risponde alle richieste dell'Autorità, art. 78 all. A Delibera 655/2015/R/IDR.

Tipologia di prestazione	Tipologia di standard**	Standard di qualità	Indennizzo previsto	2018		
				Prestazioni eseguite	Livello di qualità effettivo rilevato*	% conformità
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	nessuna prestazione eseguita		
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	nessuna prestazione eseguita		
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	specifico	20 giorni lavorativi	30 euro	1698	7,8	99,18%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	specifico	20 giorni lavorativi	30 euro	292	6,5	100,00%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	specifico	15 giorni lavorativi	30 euro	215	5,8	100,00%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	specifico	20 giorni lavorativi	30 euro	nessuna prestazione eseguita		
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	generale	30 giorni lavorativi	non previsto	714	15,2	90,62%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	generale	30 giorni lavorativi	non previsto	150	14,5	92,00%
Tempo di attivazione della fornitura	specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	1789	1,7	100,00%
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	14054	0,7	99,97%
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	nessuna prestazione eseguita		
Tempo di riattivazione della fornitura a seguito di disattivazione per morosità	specifico	2 giorni feriali	30 euro	599	0,0	100,00%
Tempo di disattivazione della fornitura	specifico	7 giorni lavorativi	30 euro	14451	0,9	99,98%
Tempo di esecuzione della voltura	specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	1505	0,0	100,00%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	nessuna prestazione eseguita		
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	specifico	20 giorni lavorativi	30 euro	nessuna prestazione eseguita		
Tempo di esecuzione di lavori semplici	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	nessuna prestazione eseguita		
Tempo di esecuzione di lavori complessi	generale	30 giorni lavorativi	non previsto	nessuna prestazione eseguita		
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	specifico	3 ore	30 euro	9456	0,7	99,99%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	generale	7 giorni lavorativi	non previsto	9456	3,7	100,00%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	generale	24 ore	non previsto	nessuna prestazione eseguita		
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	114	2,6	99,12%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	nessuna prestazione eseguita		
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	specifico	30 giorni lavorativi	30 euro	96	17,4	98,96%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	nessuna prestazione eseguita		

Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	8	2,1	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	8	0	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	generale	3 ore	non previsto	912	0,95	98,25%
Tempo per l'emissione della fattura	specifico	45 giorni solari	30 euro	493.848	3,72	99,89%
Periodicità di fatturazione	specifico	2 /anno per consumi ≤100 mc	30 euro	Richiesta deroga ad ARERA dall'applicazione degli indennizzi in considerazione della fusione tra Acque Vicentine e Alto Vicentino Servizi e dell'impegno straordinario legato all'unificazione delle banche dati.		
		3/anno per consumi tra 100 e 1000 mc	30 euro			
		4/anno per consumi tra 1000 e 3000 mc	30 euro			
		6/anno per consumi >3000 mc	30 euro			
Termine per il pagamento della bolletta	specifico	20 giorni solari	non previsto		25	conforme
Tempo per la risposta a reclami	specifico	30 giorni lavorativi	30 euro	137	11,9	99,27%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	specifico	30 giorni lavorativi	30 euro	303	5,6	98,68%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	generale	30 giorni lavorativi	non previsto	336	15,7	97,32%
Tempo di rettifica di fatturazione	specifico	60 giorni lavorativi	30 euro	247	23,4	97,17%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	generale	60 minuti per almeno il 95% degli utenti	non previsto	37169	98,25%	conforme
Tempo medio di attesa agli sportelli	generale	20 minuti	non previsto	37169	10,4	conforme
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	generale	>90%	non previsto	157342	99%	conforme
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	generale	<240 secondi	non previsto	89189	148	conforme
Livello del servizio telefonico (LS)	generale	>80%	non previsto	89189	87%	conforme
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	generale	<120 secondi	non previsto	16038	53,5	91,30%
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	non applicabile a Viacqua		
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	non applicabile a Viacqua		
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	generale	10 giorni lavorativi	non previsto	non applicabile a Viacqua		

Sono riportate le medie pesate dei livelli di qualità rilevati per le diverse tipologie d'uso potabile per gli indicatori in cui l'ARERA ha richiesto la suddivisione per tipologia d'uso.

(*) i tempi medi indicati comprendono le prestazioni eseguite dentro lo standard e quelle eseguite fuori standard causa azienda; non comprendono le prestazioni eseguite fuori standard causa cliente o terzi

(**) per gli standard specifici il mancato rispetto dello standard di qualità nell'esecuzione di una prestazione comporta l'erogazione di un indennizzo di 30 euro all'utente, per gli standard generali non è previsto un indennizzo all'utente