

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 2019 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	2019		
				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	1.286	9,2	98,76%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	specifico	20 giorni lavorativi	30 euro	228	8,0	99,56%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	specifico	15 giorni lavorativi	30 euro	143	6,5	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	785	14,4	92,10%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	generale	30 giorni lavorativi	non previsto	161	15,3	91,93%
Tempo di attivazione della fornitura	specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	1.729	2,2	99,88%
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	5.201	2,1	99,96%
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	706	0,0	100,00%
Tempo di disattivazione della fornitura	specifico	7 giorni lavorativi	30 euro	5.295	2,4	99,98%
Tempo di esecuzione della voltura	specifico	5 giorni lavorativi	30 euro	11.386	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	10.769	0,7	99,98%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	generale	7 giorni lavorativi	non previsto	10.769	4,2	99,20%
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	87	3,6	98,85%
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	94	18,7	98,94%
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	nessuna prestazione eseguita		
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	specifico	10 giorni lavorativi	30 euro	nessuna prestazione eseguita		
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	generale	3 ore	non previsto	456	1,3	94,74%
Tempo per l'emissione della fattura	specifico	45 giorni solari	30 euro	790.189	3,6	99,59%
Periodicità di fatturazione	specifico	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	733.173		99,74%
Termine per il pagamento della bolletta	specifico	20 giorni solari	non previsto			conforme
Tempo per la risposta a reclami	specifico	30 giorni lavorativi	30 euro	135	7,3	99,26%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	specifico	30 giorni lavorativi	30 euro	218	7,2	99,08%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	generale	30 giorni lavorativi	non previsto	371	23,4	96,77%
Tempo di rettifica di fatturazione	specifico	60 giorni lavorativi	30 euro	317	35,7	89,59%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	generale	<60 minuti per almeno il 95% degli utenti	non previsto	39.716	99,8%	conforme
Tempo medio di attesa agli sportelli	generale	20 minuti	non previsto	39.716	9,4	conforme
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	generale	>90%	non previsto	137.575	99%	conforme
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	generale	<240 secondi	non previsto	137.575	145	conforme
Livello del servizio telefonico (LS)	generale	>80%	non previsto	137.575	89%	conforme
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	generale	<120 secondi	non previsto	15.199	49	93,52%
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 o multipli, per gli standard generali non è previsto un indennizzo all'utente