

## QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Di seguito, riportiamo il riepilogo dei livelli di qualità raggiunti e di rispetto degli standard definiti nella Carta dei Servizi relativi alle prestazioni erogate nel 2021. Ove non diversamente indicato, il tempo è calcolato in giorni lavorativi. La percentuale di rispetto è indicata unicamente negli standard di tipo generale. Per maggior dettaglio, consultare il sito [www.emiliambiente.it](http://www.emiliambiente.it) nella sezione "Qualità".

| Indicatore   | Standard                       | N° tot prestazioni | Tempo medio | Fuori standard (causa azienda) | % rispetto  |
|--|--------------------------------|--------------------|-------------|--------------------------------|-------------|
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo   | 10 giorni                      | 34                 | 3,6         | 3                              | n.a.        |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo   | 10 giorni                      | 2                  | 1,5         | -                              | n.a.        |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo   | 20 giorni                      | 182                | 8           | 1                              | n.a.        |
| Tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo   | 20 giorni                      | 15                 | 7           | -                              | n.a.        |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice                          | 15 giorni                      | 134                | 6           | 5                              | n.a.        |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso   | 90% entro 30 giorni            | 29                 | 18,2        | 5                              | <b>83%</b>  |
| Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice                        | 20 giorni                      | 3                  | 13          | -                              | n.a.        |
| Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso   | 90% entro 30 giorni            | 6                  | 9,3         | -                              | <b>100%</b> |
| Tempo di attivazione della fornitura   | 5 giorni                       | 243                | 0,6         | 2                              | n.a.        |
| Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | 5 giorni                       | 1.000              | 1,7         | 6                              | n.a.        |
| Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore           | 10 giorni                      | -                  | -           | -                              | n.a.        |
| Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità                        | 2 giorni feriali               | 16                 | 2           | -                              | n.a.        |
| Tempo di disattivazione della fornitura  | 7 giorni                       | 943                | 2           | 4                              | n.a.        |
| Tempo massimo di esecuzione della voltura  | 5 giorni                       | 1.758              | 0           | -                              | n.a.        |
| Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo  | 10 giorni                      | 11                 | 4,2         | 1                              | n.a.        |
| Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo  | 20 giorni                      | 77                 | 8,6         | 1                              | n.a.        |
| Tempo di esecuzione di lavori semplici   | 10 giorni                      | 30                 | 6           | 4                              | n.a.        |
| Tempo di esecuzione di lavori complessi  | 90% entro 30 giorni            | 13                 | 12,9        | -                              | <b>100%</b> |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti  | 3 ore                          | 711                | 22 min      | -                              | n.a.        |
| Tempo massimo per l'appuntamento concordato  | 90% entro 7 giorni             | 646                | 2,9         | 47                             | <b>93%</b>  |
| Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato  | 95% almeno 24 ore              | 0                  | -           | -                              | n.a.        |
| Tempo di intervento per la verifica del misuratore   | 10 giorni                      | 6                  | 3,3         | 1                              | n.a.        |
| Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante  | 10 giorni                      | 6                  | 0           | -                              | n.a.        |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio                      | 30 giorni                      | 5                  | 21          | -                              | n.a.        |
| Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione   | 10 giorni                      | 1                  | 11          | 1                              | n.a.        |
| Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione                                      | 10 giorni                      | 1                  | 0           | -                              | n.a.        |
| Accessibilità al servizio telefonico (AS)  | AS > 90% in 10 mesi su 12      | 24.410             | n.a.        | -                              | 12/12       |
| Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)   | TMA ≤ 240 sec in 10 mesi su 12 | 24.410             | n.a.        | -                              | 12/12       |
| Livello del servizio telefonico (LS)   | LS ≥ 80% in 10 mesi su 12      | 24.410             | n.a.        | -                              | 0/12        |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (solo in caso di pericolo)                         | 90% entro < 3 ore              | 936                | 45 min      | 3                              | <b>99%</b>  |
| Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)   | 90% CPI ≤ 120 secondi          | 5.320              | 36 sec      | 202                            | 12/12       |
| Tempo per l'emissione della fattura  | 45 giorni solari               | 179.870            | 31          | 60                             | n.a.        |
| Termine per il pagamento della bolletta  | 20 giorni solari               | Tutte              | 30          | -                              | n.a.        |
| Tempo per la risposta a reclami scritti  | 30 giorni                      | 52                 | 13,2        | 4                              | n.a.        |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni  | 30 giorni                      | 79                 | 1           | -                              | n.a.        |
| Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione   | 95% entro 30 giorni            | 39                 | 5,6         | -                              | <b>100%</b> |

| <b>Indicatore</b>                      | <b>Standard</b>       | <b>N° tot prestazioni</b> | <b>Tempo medio</b> | <b>Fuori standard (causa azienda)</b> | <b>% rispetto</b> |
|--|-----------------------|---------------------------|--------------------|---------------------------------------|-------------------|
| Tempo di rettifica di fatturazione     | 60 giorni             | 2                         | 13                 | -                                     | n.a.              |
| Tempo massimo di attesa agli sportelli | 95% meno di 60 minuti | 1.812                     | 4,7 min            | 20                                    | 99%               |
| Tempo medio di attesa agli sportelli   | Media ≤ 20 minuti     | 1.812                     | 4,7 min            | 70                                    | n.a.              |