

## QUALITÀ 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 2023. 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	6	4	1	n.a.
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	81	2	-	n.a.
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	224	8	4	n.a.
Tempo massimo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	7	6	-	n.a.
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	143	8	10	n.a.
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	90% entro 30 giorni	39	16	3	92%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	1	8	-	n.a.
Tempo massimo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	90% entro 30 giorni	8	20	-	100%
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	295	2	2	n.a.
Tempo massimo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	902	1	3	n.a.
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	0	-	-	n.a.
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	12	1	1	n.a.
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	893	2	4	n.a.
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni	1.941	0	-	n.a.
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	1	1	-	n.a.
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	99	8	-	n.a.
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	54	7	5	n.a.
Tempo di esecuzione di lavori complessi	90% entro 30 giorni	12	16	3	75%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	695	25 min	1	n.a.
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	90% entro 7 giorni	638	3	27	96%
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	2	4	-	n.a.
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	2	4	-	n.a.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	3	24	1	n.a.
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	0	-	-	n.a.
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	1	-	-	n.a.
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90% in 10 mesi su 12	11.507	-	-	12/12
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 sec in 10 mesi su 12	11.507	51 sec	6	12/12
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80% in 10 mesi su 12	11.507	-	-	12/12
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (solo in caso di pericolo)	90% entro < 3 ore	939	42 min	-	100%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	90% CPI ≤ 120 secondi	8.881	35 sec	307	96,5%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	181.944	32	71	n.a.
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	Tutte	30	-	n.a.
Tempo per la risposta a reclami scritti	30 giorni	23	11	-	n.a.
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	129	2	1	n.a.
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	95% entro 30 giorni	102	5	-	%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	3	-	-	n.a.
Tempo massimo di attesa agli sportelli	95% meno di 60 minuti	8.187	4 min	5	99,9%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Media ≤ 20 minuti	8.187	4 min	236	n.a.