

Standard specifici e generali di qualità contrattuale

Ai sensi dell'art. 78 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 655/2015/R/Idr in vigore per Asis spa dal 1° luglio 2017 (RQSII), si comunicano di seguito i livelli di qualità in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali Livelli di qualità da parte di Asis Spa relativi all'anno 2025 per il territorio servito.

Tabella riassuntiva degli standard specifici oggetto di indennizzo automatico

Indicatore	Tipologia Standard	Unità di misura Valori	Tempo massimo esecuzione prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Grado di rispetto delle prestazioni eseguite
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	GG	20 giorni	94,04%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	GG	10 giorni	60%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	GG	20 giorni	84,51%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	GG	10 giorni	80%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta un lavoro semplice	Specifico	GG	15 giorni	0%
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	GG	5 giorni	99,63%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	GG	10 giorni	89,47%
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	GG	5 giorni	97,94%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	GG	5 giorni	99,72%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	GG	10 giorni	n.r.
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	GG	2 giorni feriali	n.r.
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	GG	7 giorni	99,10%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	GG	10 giorni	98,94%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	GG	10 giorni	n.r.
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	GG	30 giorni	93,32%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	GG	30 giorni	95,23%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	GG	30 giorni	n.r.
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	GG	10 giorni	99,89%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	GG	10 giorni	n.r.
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	GG	10 giorni	99,80%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	HH	3 ore	99,99%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	GG	45 giorni solari	100%
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	GG	60 giorni	99,88%
Termine per il pagamento della bolletta		GG	20 giorni solari	100%
Periodicità di fatturazione: N° bollette emesse nell'anno in base ai consumi			Almeno 2/anno se consumi ≤ 100 mc Almeno 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc Almeno 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc Almeno 6/anno se consumi > 3000 mc	100%

n.r.: standard per i quali nel corso del 2025 il Gestore non ha registrato richieste

Tabella riassuntiva degli standard generali

Indicatore	Tipologia Standard	Unità di misura Valori	Tempo massimo esecuzione prestazione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Percentuale minima	Grado di rispetto delle prestazioni eseguite
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	GG	≤ 30 giorni	90 % delle singole prestazioni	97,04%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	GG	≤ 30 giorni	90% delle singole prestazioni	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	GG	7 giorni	90% delle singole prestazioni	98,75%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	HH	24 ore	95% delle singole prestazioni	n.r.
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	HH	3 ore	90% delle singole prestazioni	94,18%
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	SEC	CPI ≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	96,26%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	GG	30 giorni	95% delle singole prestazioni	97,13%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	GG	10 giorni	90% delle singole prestazioni	96,26%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	MIN	60 minuti	95% delle singole prestazioni	97,34%
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	MIN	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	65,04%
Livello del servizio telefonico (LS)			LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	12 su 12
Accessibilità al servizio telefonico (AS)			AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	12 su 12
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)			TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	12 su 12

n.r.: standard per i quali nel corso del 2025 il Gestore non ha registrato richieste

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità Asis SpA corrisponde all'utente finale un indennizzo automatico.

Gli indennizzi sono previsti per tutti gli indicatori con tipologia standard "specifico", ad esclusione del "Termine per il pagamento della bolletta"(art.40-RQSII)

Gli indennizzi sono pari a:

- 30€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard ma entro un tempo doppio dello standard;
- 60€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio ma entro un tempo triplo dello standard;
- 90€ se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard.

La maggiorazione dell'indennizzo è esclusa per gli standard "Fascia di puntualità per gli appuntamenti" e per la "Periodicità della fatturazione".

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico.

È prevista l'erogazione di un indennizzo fisso pari a 30€ in caso di:

- erronea sospensione o disattivazione di utente non disalimentabile;
- erronea disattivazione di utente domestico residente;
- erronea limitazione, sospensione o disattivazione in assenza di invio costituzione in mora;
- erronea limitazione, sospensione o disattivazione nonostante comunicazione dell'avvenuto pagamento.

È prevista l'erogazione di un indennizzo fisso pari a 10€ in caso di:

- anticipo dell'intervento di limitazione, sospensione o disattivazione rispetto al termine indicato nella costituzione in mora;
- erronea limitazione, sospensione o disattivazione se l'utente ha chiesto rateizzazione;
- mancato invio del sollecito bonario.

Il gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.