



**CONSORZIO per la
DEPURAZIONE delle
ACQUE di SCARICO
del SAVONESE S.p.A.**

17100 SAVONA - Via Caravaggio, 1
Tel. 019.23.010.1 - Fax 019.23.010.260
E-mail: info@depuratore.sv.it
www.depuratore.sv.it

Partita IVA:01199390095
C. F. / Reg. Impr. 92040230093
Cap. Soc. 26.913.195,00 I.V.

LIVELLI DI QUALITA' CONTRATTUALE

L'art.4 della Deliberazione 655/2015/R/IDR ARERA istituisce gli indicatori di qualità contrattuale al fine di garantire gli obblighi di servizio:

Indicatore	Tipologia standard	Standard
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lavorativi
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni lavorativi
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni lavorativi
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni lavorativi
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni lavorativi
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni lavorativi
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni lavorativi
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 giorni feriali
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni lavorativi
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni lavorativi
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lavorativi
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni lavorativi
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 gg lavorativi
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni lavorativi
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni lavorativi



**CONSORZIO per la
DEPURAZIONE delle
ACQUE di SCARICO
del SAVONESE S.p.A.**

17100 SAVONA - Via Caravaggio, 1
Tel. 019.23.010.1 - Fax 019.23.010.260
E-mail: info@depuratore.sv.it
www.depuratore.sv.it

Partita IVA:01199390095
C. F. / Reg. Impr. 92040230093
Cap. Soc. 26.913.195,00 I.V.

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lavorativi
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni lavorativi
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lavorativi
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lavorativi
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni lavorativi
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni lavorativi
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Specifico	30 giorni lavorativi
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni lavorativi
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	Generale	240 secondi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	Generale	120 secondi

Periodicità di fatturazione: n. minimo di bollette/anno:

Con consumi < o = 100 mc	2/anno
Con consumi tra 100 mc e 1000 mc	3/anno
Con consumi tra 1000 mc e 3000 mc	4/anno
Con consumi > 3000 mc	6/anno