

Standard generali e specifici ARERA ai sensi della delibera 655/2015/R/idr e s.m.i. e standard raggiunti da LERETI nell'anno 2024 (Provincia di Como)

Indicatore	Tipologia Standard ARERA	Standard specifico ARERA (1 giorno, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo / standard generale ARERA	Standard raggiunti da LERETI	Indicatore	Tipolo-gia Stan-dard	Standard ARERA (1 giorno, laddove non specificato, si intendono lavorativi)			Indennizzo / standard generale ARERA	Standard raggiunti da LERETI	Indicatore	Tipolo-gia Stan-dard	Standard ARERA (1 giorno, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo / standard generale ARERA	Standard raggiunti da LERETI	
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e data di invio del preventivo stesso al richiedente.	30 euro		Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.			90% delle singole prestazioni	2,37 giorni 100%	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta.	30 euro	6,88 giorni
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e data di invio del preventivo stesso al richiedente.	30 euro	9,96 giorni	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.			95% delle singole prestazioni		Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e data di invio della risposta motivata scritta.	30 euro	3,03 giorni
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore.	30 euro	8 giorni	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore.			30 euro	10,2 giorni	Tempo per la risposta a richieste scritte rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Tempo intercorrente tra data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e data di invio della risposta motivata scritta.	95% delle singole prestazioni	6,02 giorni 100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	<= 30 giorni	Tempo intercorrente tra data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.	90% delle singole prestazioni	12,21 giorni 98,40%	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito.			30 euro	28 giorni	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	30 euro	6,29 giorni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore.	30 euro	1,33 giorni	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito.			30 euro	17,15 giorni	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e momento in cui il medesimo viene ricevuto.	95% delle singole prestazioni	8,32 minuti 99,1%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.	30 euro	1,83 giorni	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso.			30 euro	4 giorni	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.	Media sul totale delle prestazioni	8,32 minuti
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.	30 euro		Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore.			30 euro	4 giorni	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del <i>call center</i> con operatore, moltiplicato per 100.	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	100,00%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso.	30 euro	0,30 giorni feriali	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito.			30 euro	0,33 giorni	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA <= 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	129,25 secondi
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	Tempo intercorrente tra data ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore.	30 euro	2,51 giorni	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento.			90% delle singole prestazioni	0,83 ore 98,5%						
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.	30 euro	0,28 giorni	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.			30 euro	13,52 giorni solari	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS >= 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100.	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	95,80%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore.	30 euro		Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi <= 100mc			30 euro	2/anno	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI <= 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.	90% delle singole prestazioni	61 secondi 100%	
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore.	30 euro	19,62 giorni			3/anno se 100mc < consumi <= 1000mc				N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi.	3/anno	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.	30 euro	2 giorni
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore.	30 euro	5,5 giorni			4/anno se 1000mc < consumi <= 3000mc					4/anno	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto.	30 euro	3 giorni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	<= 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore.	90% delle singole prestazioni	7,33 giorni			6/anno se consumi > 3000 mc					6/anno	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso.	90% delle singole prestazioni	2,22 giorni 98,6%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore		30 euro	0,42 ore	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari					20 giorni solari	NOTA: i dati si riferisco all'anno 2024.					