

Standard generali e specifici ARERA ai sensi della delibera 655/2015/R/IdR e s.m.i. e standard raggiunti da LERETI nell'anno 2025(Provincia di Como)

Indicatore	Tipologia Standard ARERA	Standard specifico ARERA (i giorni), laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo / Standard generale ARERA	Standard raggiunti da LERETI	Indicatore	Tipolo-gia Stan-dard	Standard ARERA (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo / Standard generale ARERA	Standard raggiunti da LERETI	Indicatore	Tipolo-gia Stan-dard	Standard ARERA (i giorni, 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	30 euro		Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	90% delle singole prestazioni	3,01 giorni	Tempo per la risposta a richieste scritte a redami	Specifico	30 giorni	30 euro	17,04 giorni
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	6,02 giorni	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	95% delle singole prestazioni		Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	30 euro	4,32 giorni
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	30 euro	9,96 giorni		Specifico	10 giorni	30 euro	7,17 giorni					
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	<= 30 giorni	90% delle singole prestazioni	13,14 giorni	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	30 euro						
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	30 euro	1,89 giorni	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	30 euro	22,17 giorni					
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	30 euro	2,25 giorni	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	30 euro		Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti		
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	30 euro		Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	7,23 giorni	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS >= 90%		
Tempo di riattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	30 euro	4,35 giorni	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	90% delle singole prestazioni	0,77 ore	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA <= 240 second		
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	30 euro	0,38 giorni		Specifico	45 giorni	30 euro	13,95 giorni solari	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS >= 80%		
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro							Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI <= 120 second		
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	7,88 giorni	Periodicità di fatturazione	Specifico	3/anno se 100mc < consumi <= 1000mc	30 euro	3/anno	Tempo per l'invio della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	30 euro	1,92 giorni
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	30 euro	3 giorni			4/anno se 1000mc < consumi <= 3000mc		4/anno	Tempo per l'invio all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	30 euro	0,4 giorni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	<= 30 giorni	90% delle singole prestazioni	10,4 giorni			6/anno se consumi > 3000 mc		6/anno	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	90% delle singole prestazioni	2,01 giorni
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	30 euro	0,73 ore	Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	20 giorni solari		20 giorni solari					

NOTA: i dati si riferiso all'anno 2025.