

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

Indicatore	Tipo/loja Standard ATERA	Standard specifico ATERA (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo / standard generale ATERA	Standard raggiunti da LERETI	Indicatore	Tipo/loja Standard	Standard ATERA (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo / standard generale ATERA	Standard raggiunti da LERETI	Indicatore	Tipo/loja Standard	Standard ATERA (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo / standard generale ATERA	Standard raggiunti da LERETI
Tempo di prevenzione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro		Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni	90% delle singole prestazioni	3,7 giorni 94,5%	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	30 euro	8,08 giorni
Tempo di prevenzione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	9,30 giorni	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore	95% delle singole prestazioni	63,85 ore 100%	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	30 euro	3,13 giorni
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	30 euro	5,91 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la 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.	Specifico	10 giorni	30 euro	4,49 giorni	Tempo per la risposta a richieste scritte rettifiche di fatturazione	Generale	30 giorni	95% delle singole prestazioni	6,02 giorni 99,85%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	<= 30 giorni	4,17 giorni	100%	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	30 euro	1,17 giorni	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	30 euro	6,18 giorni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	30 euro	1,8 giorni	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	30 euro	11,15 giorni	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti	95% delle singole prestazioni	9,96 minuti 99,2%
Tempo di inattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modificare alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni	30 euro	2,2 giorni	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni	30 euro	12,83 giorni	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti	Media sul totale delle richieste	9,95 minuti
Tempo di inattivazione, 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	3,29 giorni	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	100,00%	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	Specifico	2 giorni feriali	30 euro		Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	30 euro	5,7 giorni	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TVA)	Generale	TVA <= 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	95,67 secondi
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni	30 euro	2,76 giorni	Tempo di arrivo sul luogo di intervento	Generale	3 ore	90% delle singole prestazioni	0,97 ore 100%					
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni	30 euro	0,11 giorni	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni	30 euro	11,91 giorni solari	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS >= 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	94,83%
Tempo di prevenzione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	30 euro		Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi <= 1000nc	N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi.	2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CP)	Generale	CP <= 120 secondi	90% delle singole prestazioni	97,40%
Tempo di prevenzione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	7,29 giorni			3/anno se 1000nc < consumi <= 10000nc							
Tempo di prevenzione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	30 euro	7,29 giorni			4/anno se 1000nc < consumi <= 3000nc							
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni	30 euro	3,48	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	90% delle singole prestazioni	1,34 giorni 99,85%	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	90% delle singole prestazioni	1,21 giorni
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	<= 30 giorni	2,66 giorni	97,6%			6/anno se consumi > 3000 mnc							
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	0,61 ore				20 giorni solari							

NOTA : i dati si riferisce all'anno 2025