

TABELLA DEGLI INDICATORI DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

approvati con delibera n. 40 del 30/10/2024 dal Consiglio Provinciale della Provincia di Sondrio.

Livelli di qualità contrattuale - Anno 2024

Ai sensi dell'Art. 78 dell'Allegato A alla Deliberazione dell'ARERA 655/2015/R/idr

S.Ec.Am, S.p.A. riporta di seguito i Livelli di Qualità in vigore, il numero di prestazioni eseguite entro lo standard e fuori dallo standard della Carta del Servizio Idrico Integrato, nonché il grado di rispetto di tali Livelli di Qualità relativamente all'anno 2024, per il territorio servito della Provincia di Sondrio. In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, è prevista la corresponsione all'Utente, in occasione della prima fatturazione utile (comunque massimo entro 180 giorni solari), di un indennizzo automatico base pari a 30,00 euro, che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione.

Per maggiori informazioni sui Livelli di Qualità di S.Ec.Am, S.p.A. e sui nostri impegni nei confronti degli Utenti è possibile consultare la Carta del Servizio Idrico Integrato, disponibile sul nostro sito www.secam.net nella sezione: *Idrico » Servizi per gli utenti » Regolamenti e Qualità del servizio » La carta del servizio idrico integrato*

REFERIMENTO CARTA SERVIZI	INDICATORE	Unità di misura	Standard	TIPOLOGIA DI STANDARD	INDENNIZZO (nella prima fattura utile salvo diversa modalità concordata con l'utente)	Numero prestazioni effettuate	Numero prestazioni eseguite fuori standard per cause imputabili al gestore	Grado di rispetto 2024	Tempo medio 2024
3.15	Livelli minimi di servizio (per utenze domestiche)	dotazione pro capite (min)	litri/abitante/giorno	150	Generale	-	-	-	-
3.15		portata per unità abitativa (min)	litri/secondo	0,1	Generale	-	-	-	-
3.16		carico idraulico minimo	metri	5	Generale	-	-	-	-
2	Analisi acqua distribuita	n. analisi / anno	D.Lgs. 18/2023 (n.1.444)	Generale	-	2 304	-	-	-
4.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	n.a.	n.a.
4.2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	n.a.	n.a.
4.1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro	292	2	99,32%	7,08
4.2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro	197	1	99,49%	7,24
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	giorni lavorativi	15	Specifico	30 euro	0	0	n.a.	n.a.
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro	0	0	n.a.	n.a.
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	giorni lavorativi	<=30	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	219	0	100,00%	5,51
4.4	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	giorni lavorativi	<=30	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	138	0	100,00%	4,56
4.6	Tempo di attivazione della fornitura	giorni lavorativi	5	Specifico	30 euro	944	4	99,58%	1,54
4.7	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	giorni lavorativi	5	Specifico	30 euro	182	0	100,00%	1,72
4.7	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	n.a.	n.a.
4.8	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	giorni feriali	2	Specifico	30 euro	0	0	n.a.	n.a.
4.10	Tempo di disattivazione della fornitura	giorni lavorativi	7	Specifico	30 euro	564	5	99,11%	3,93
4.13	Tempo di esecuzione della voltura	giorni lavorativi	5	Specifico	30 euro	2 788	3	99,89%	0,20
5.2	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	n.a.	n.a.
5.2	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	giorni lavorativi	20	Specifico	30 euro	260	0	100,00%	5,80
5.5	Tempo di esecuzione di lavori semplici	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	n.a.	n.a.
5.5	Tempo di esecuzione di lavori complessi	giorni lavorativi	<= 30	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	215	0	100,00%	3,77
5.7	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	ore	3	Specifico	30 euro	1 180	0	100,00%	n.a.
5.8	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	giorni lavorativi	7	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	598	1	99,83%	3,16
5.6	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ore	24	Generale	95% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	0	0	n.a.	n.a.
6.1	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	1	0	100,00%	7,00
6.2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	n.a.	n.a.
6.2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	giorni lavorativi	30	Specifico	30 euro	1	0	100,00%	2,00
6.3	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	1	0	100,00%	0,00
5.9	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	n.a.	n.a.
5.10	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	giorni lavorativi	10	Specifico	30 euro	0	0	n.a.	n.a.
3.12	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	secondi	CPI<=120 secondi	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	4 848	344	92,90%	59,23
3.12	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ore	3	Generale	90% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	664	6	99,10%	0,78
3.11	Preavviso interventi programmati >= 1h	ore	48	Specifico	30 euro	140	0	100,00%	66,25
3.11	Durata delle sospensioni programmate >= 1h	ore	12	Specifico	30 euro	140	0	100,00%	1,89
7.2	Tempo per l'emissione della fattura	giorni solari	45	Specifico	30 euro	322 362	64	99,98%	9,94
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi <=100 mc	volte all'anno	2	Specifico	30 euro	60 526	6	99,99%	n.a.
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi tra 100 e 1000 mc	volte all'anno	3	Specifico	30 euro	32 373	2	99,99%	n.a.
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi tra 1000 e 3000 mc	volte all'anno	4	Specifico	30 euro	1 420	0	100,00%	n.a.
7.4	Periodicità di fatturazione se consumi >= 3000 mc	volte all'anno	6	Specifico	30 euro	327	2	99,39%	n.a.
7.6	Termine per il pagamento della bolletta	giorni solari	30	-	-	-	-	-	-
8.2	Tempo per la risposta ai reclami	giorni lavorativi	30	Specifico	30 euro	56	2	96,43%	7,09
8.3	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	giorni lavorativi	30	Specifico	30 euro	367	1	99,73%	1,42
8.4	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	giorni lavorativi	30	Generale	95% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	160	2	98,75%	2,34
7.9	Tempo di rettifica fatturazione	giorni lavorativi	60	Specifico	30 euro	160	2	98,75%	13,00
3.4	Tempo massimo di attesa agli sportelli	minuti	60	Generale	95% DELLE SINGOLE PRESTAZIONI	23 109	0	100,00%	3,15
3.4	Tempo medio di attesa agli sportelli	minuti	20	Generale	MEDIA SUL TOTALE DELLE PRESTAZIONI	23 109	182	99,21%	3,15
3.5	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	-	AS >90%	Generale	RISPETTO IN ALMENO 10 DEGLI ULTIMI 12 MESI	n.a.	n.a.	100,00%	n.a.
3.5	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	secondi	TMA <= 240 secondi	Generale	RISPETTO IN ALMENO 10 DEGLI ULTIMI 12 MESI	24 007	314	n.a.	62,70
3.5	Livello del servizio telefonico (LS)	-	LS>= 80%	Generale	RISPETTO IN ALMENO 10 DEGLI ULTIMI 12 MESI	24 007	3 663	84,74%	n.a.