

Lario Reti Holding S.p.A. comunica di seguito i Livelli di Qualità in vigore, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto degli stessi, nonché il grado di rispetto di tali Livelli di Qualità relativamente all'anno 2023 per il territorio servito nella Provincia di Lecco. In caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità di cui sopra, è prevista la corresponsione al cliente, in occasione della prima fatturazione utile (comunque massimo entro 180 giorni solari), di un indennizzo automatico base pari a 30,00 (trenta/00) euro, che può raddoppiare o triplicare in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione.

Per maggiori informazioni sui Livelli di Qualità di Lario Reti Holding S.p.A. e sul nostro impegno nei confronti dei clienti è possibile consultare la Carta del Servizio Idrico Integrato, disponibile sul nostro sito all'indirizzo www.larioreti.it/carta-servizi.

LIVELLI GENERALI

Tipologia di prestazione	Tempo massimo esecuzione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Numero prestazioni effettuate	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2023	Tempo medio 2023
Tempo di esecuzione dell'allaccio Idrico complesso	≤ 20 giorni	177	163	14	92,09%	14,64
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 20 giorni	50	48	2	96,00%	15,28
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	37	36	1	97,30%	17,69
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	2.685	2.601	84	96,87%	5,29
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	4	4	0	100,00%	102,08
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	120 minuti	1.747	1.668	79	95,48%	1,14
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	1.544	1.529	15	99,03%	9,38
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	17.130	16.816	314	98,17%	10:42
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	17.130	14.084	3.046	100,00%	10:42
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	45.419	45.396	23	99,95%	-
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	43.839	43.839	0	100,00%	49,58
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	45.419	43.829	1.590	96,50%	-
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 secondi	8.763	8.306	457	94,78%	41,57

LIVELLI SPECIFICI

Tipologia di prestazione	Tempo massimo esecuzione (in giorni lavorativi se non diversamente specificato)	Numero prestazioni effettuate	Prestazioni eseguite entro lo standard	Prestazioni eseguite fuori standard	Grado di rispetto 2023	Tempo medio 2023
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	621	584	37	94,04%	19,12
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	67	64	3	95,52%	33,70
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	337	294	43	87,24%	12,34
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	549	547	2	99,64%	0,57
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	738	728	10	98,64%	2,86
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni	226	226	0	100,00%	0,75
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	790	784	6	99,24%	4,57
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	3.793	3.778	15	99,60%	1,48
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di preventivazione per lavori con Sopralluogo	20 giorni	117	100	17	85,47%	22,59
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	50	42	8	84,00%	9,66
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	2.421	2.413	8	99,67%	6,25
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	16	16	0	100,00%	6,52
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	5	5	0	100,00%	4,84
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	5	3	2	60,00%	29,59
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	0	0	0	Na	Na
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	3	2	1	66,67%	11,98
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	4	3	1	75,00%	37,13
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	282.478	282.411	67	99,98%	17,43
Periodicità di fatturazione	2/anno se consumi ≤ 100 mc 3/anno se 100 mc < consumi ≤ 1000 mc 4/anno se 1000 mc < consumi ≤ 3000 mc 6/anno se consumi > 3000 mc	266.496	266.426	70	99,97%	18,56
Tempo per la risposta reclami	30 giorni	320	311	9	97,19%	13,57
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	6.099	6.081	18	99,70%	2,88
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	203	196	7	96,55%	17,51