

---

**QUALITA' CONTRATTUALE DEL S.I.I.**  
**nell'ATO 2 Lazio Centrale Roma**

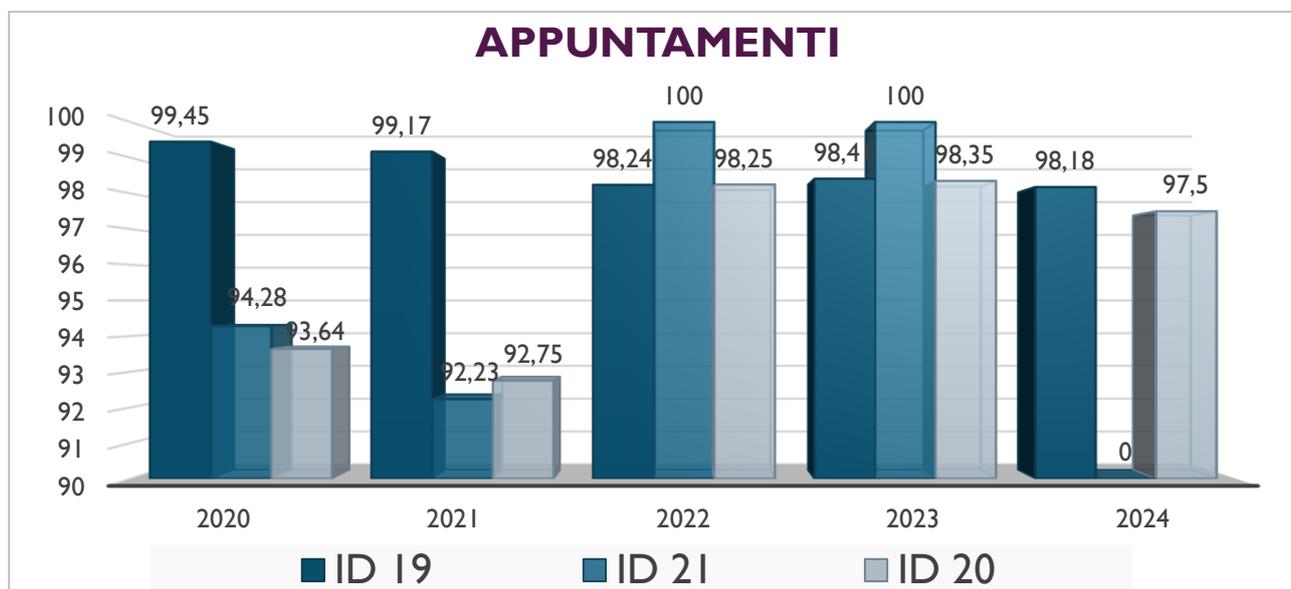
**2020-2021-2022-2023-2024**

---

**Luglio 2025**

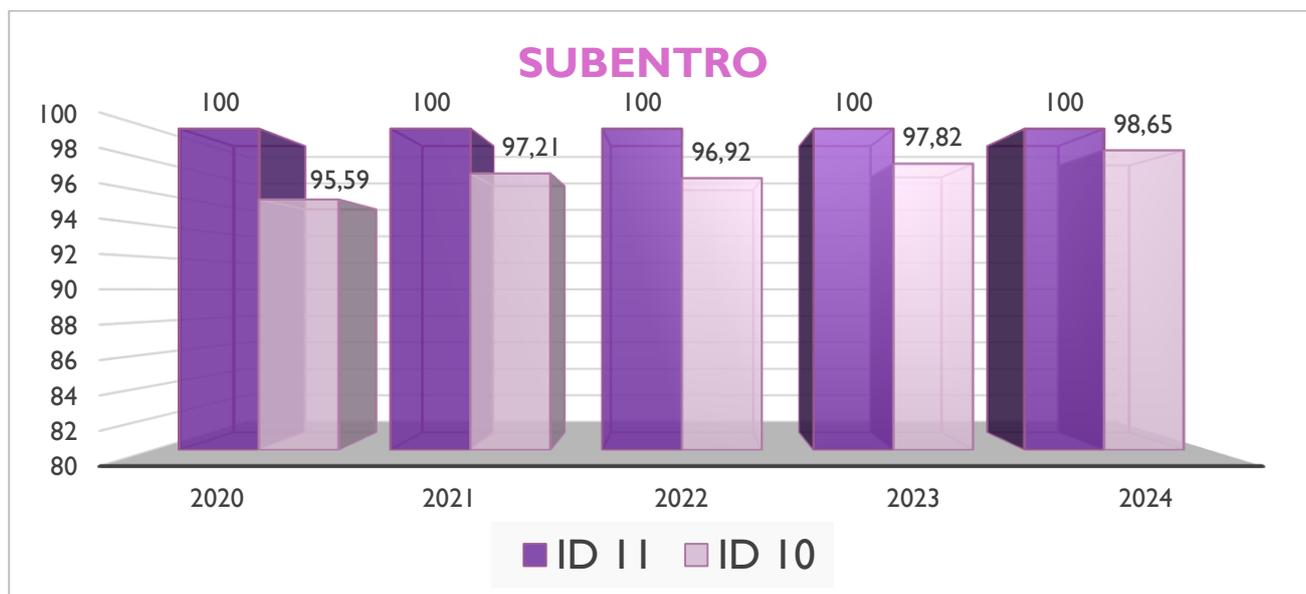
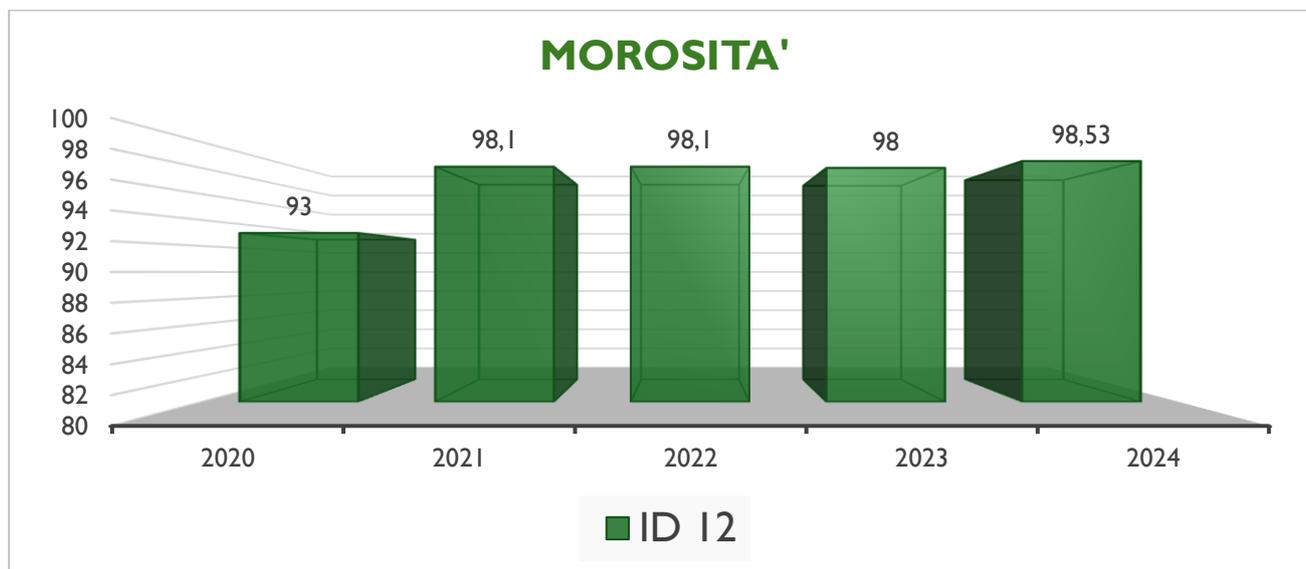
## APPUNTAMENTI

ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
<b>19 (S)</b>	Fascia di puntualità per gli appuntamenti		120 minuti
<b>21 (G)</b>	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	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	Nel 95% dei casi è rispettato entro 48 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata
<b>20 (G)</b>	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di 5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta



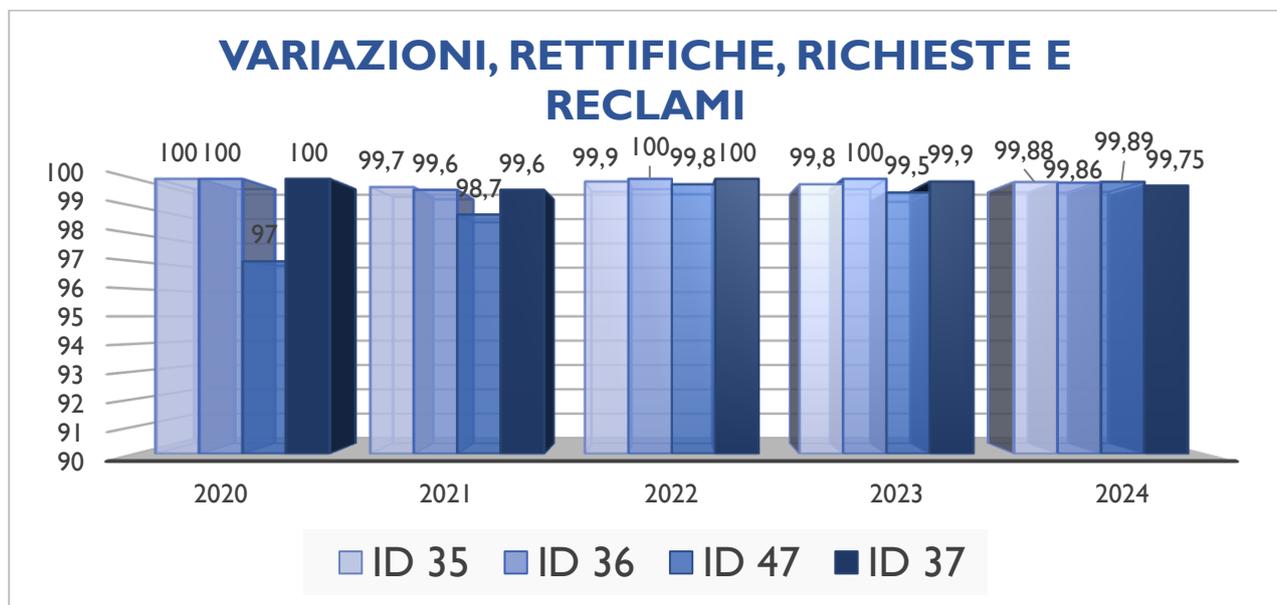
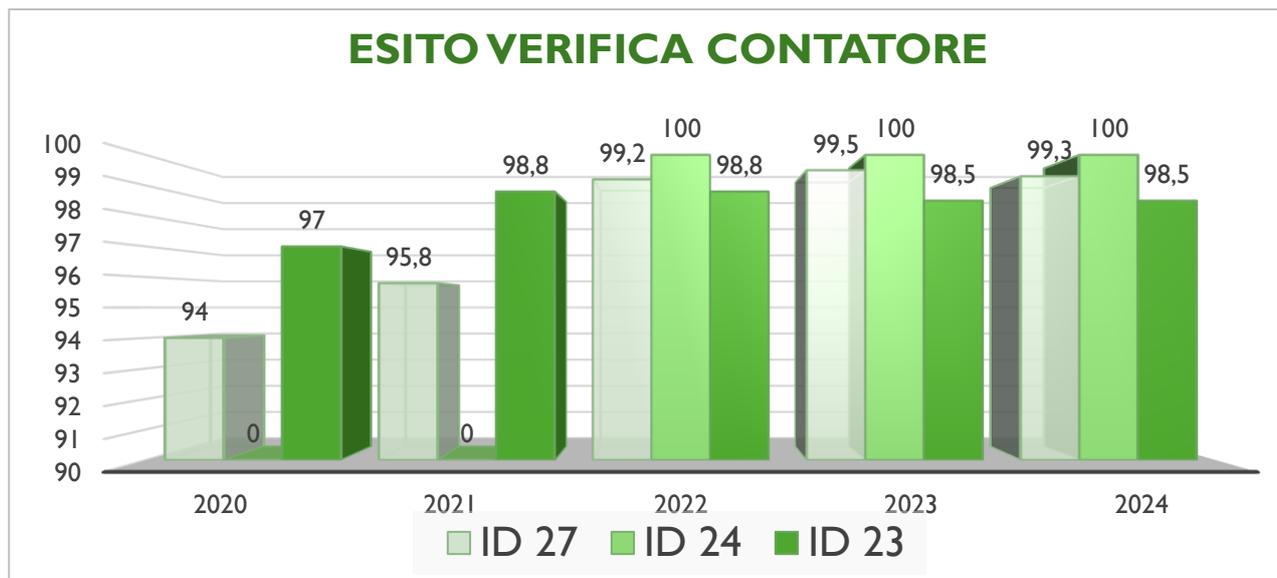
## **ATTIVAZIONE/DISATTIVAZIONE**

<b>ID</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>DEFINIZIONE</b>	<b>STANDARD</b>
<b>9 (S)</b>	Tempo di attivazione della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	3 gg lavorativi dalla data di stipula del contratto
<b>13 (S)</b>	Tempo di disattivazione della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
<b>12 (S)</b>	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	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	1 gg feriale dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento
<b>11 (S)</b>	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	6 gg lavorativi dalla data di stipula del contratto o di richiesta riattivazione
<b>10 (S)</b>	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	3 gg lavorativi dalla data di stipula del contratto o di richiesta riattivazione



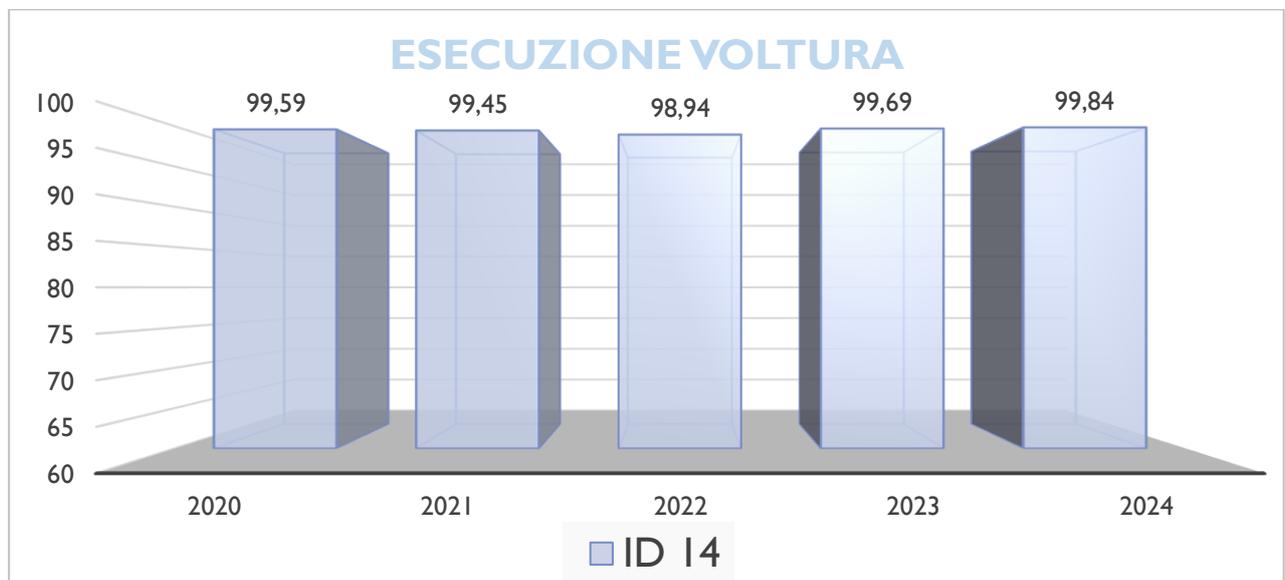
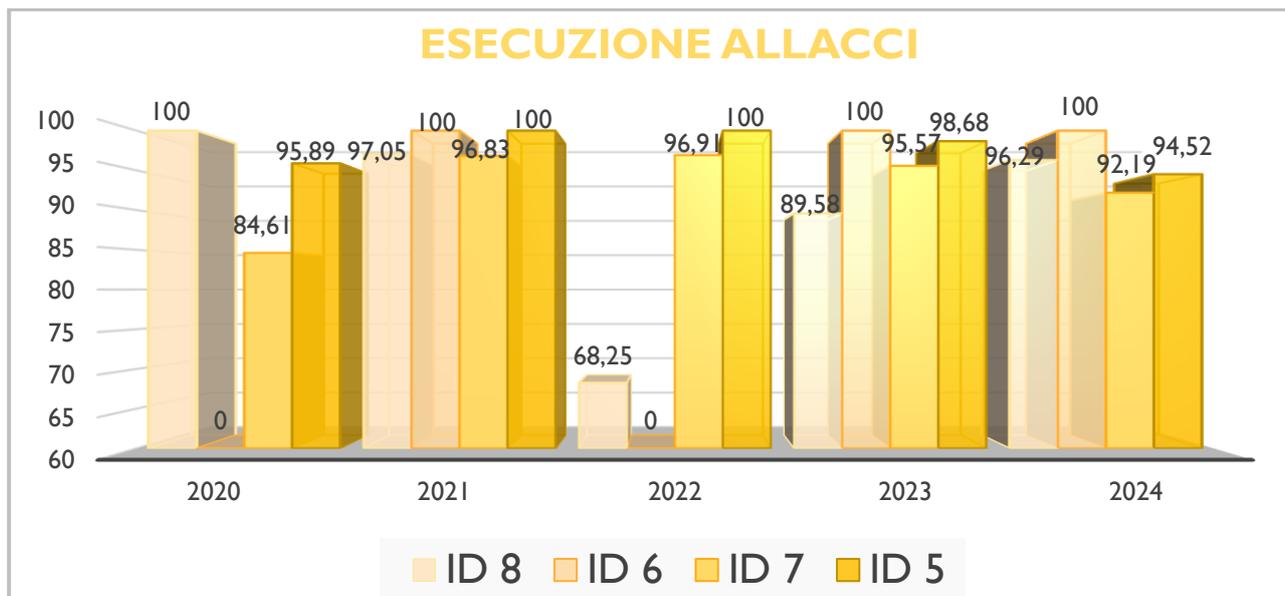
## COMUNICAZIONI

<b>ID</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>DEFINIZIONE</b>	<b>STANDARD</b>
<b>27 (S)</b>	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	5 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica
<b>24 (S)</b>	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	20 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica
<b>23 (S)</b>	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	6 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica
<b>47 (G)</b>	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	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	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di 5 giorni lavorativi
<b>37 (G)</b>	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	Nel 95% dei casi è rispettato il tempo di 20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
<b>35 (S)</b>	Tempo per la risposta a reclami	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo
<b>36 (S)</b>	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta



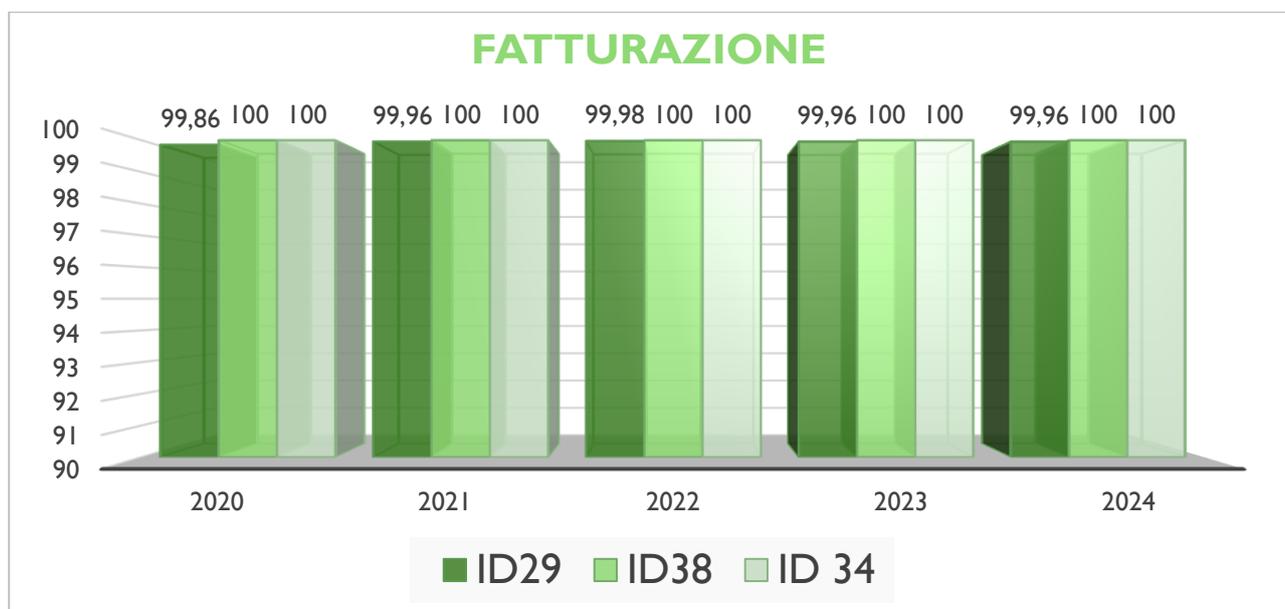
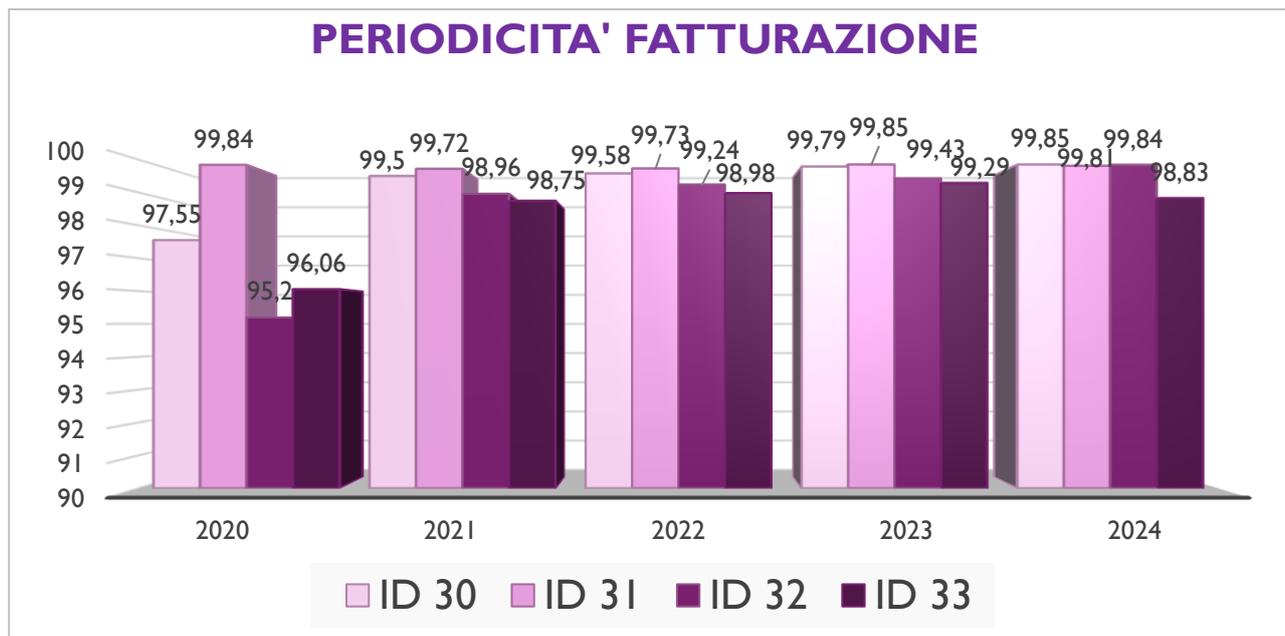
## ESECUZIONE LAVORI

<b>ID</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>DEFINIZIONE</b>	<b>STANDARD</b>
<b>8 (G)</b>	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di 25 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo
<b>6 (S)</b>	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	15 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo
<b>7 (G)</b>	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di 20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo
<b>5 (S)</b>	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	10 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo
<b>18 (G)</b>	Tempo di esecuzione di lavori complessi	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	Nel 90% dei casi è rispettato il tempo di 20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo
<b>17 (S)</b>	Tempo di esecuzione di lavori semplici	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	6 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo
<b>14 (S)</b>	Tempo di esecuzione della voltura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta



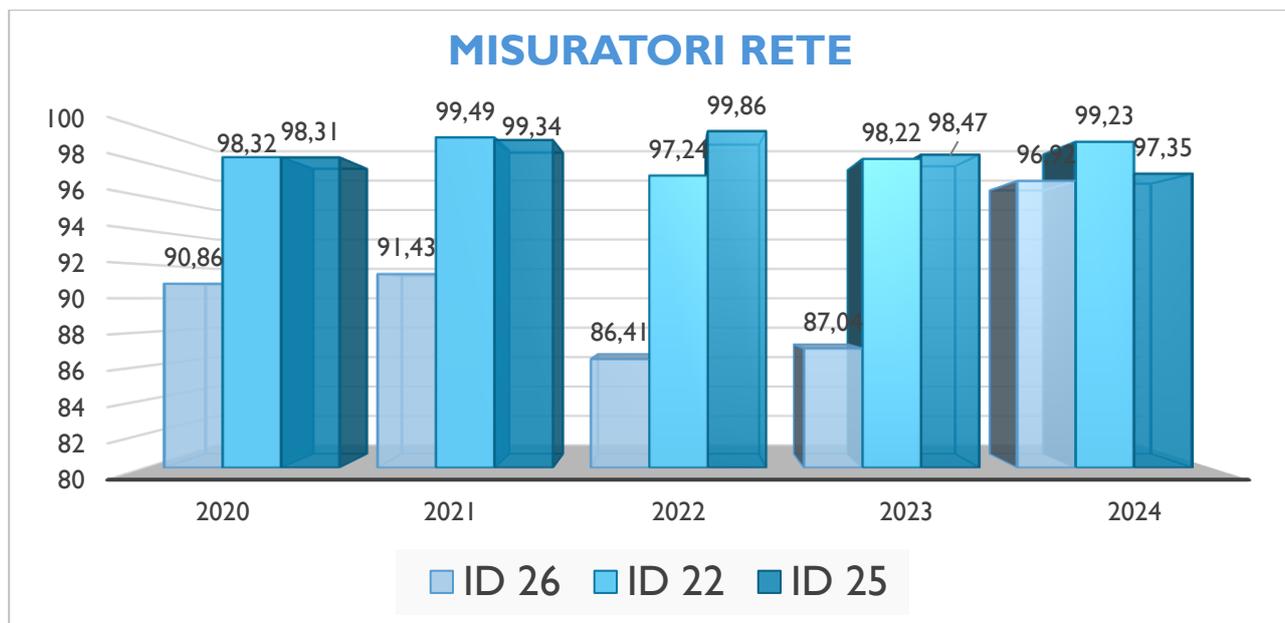
## **FATTURAZIONE**

<b>ID</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>DEFINIZIONE</b>	<b>STANDARD</b>
<b>30 (S)</b>	Periodicità di fatturazione (consumi $\leq 100$ mc/anno)	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi calcolati	3 bollette/anno
<b>31 (S)</b>	Periodicità di fatturazione ( $100 < \text{consumi} \leq 1000$ mc/anno)	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi calcolati	4 bollette/anno
<b>32 (S)</b>	Periodicità di fatturazione ( $1000 < \text{consumi} \leq 3000$ mc/anno)	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi calcolati	6 bollette/anno
<b>33 (S)</b>	Periodicità di fatturazione (consumi $> 3000$ mc/anno)	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi calcolati	12 bollette/anno
<b>29 (S)</b>	Tempo per l'emissione della fattura	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi calcolati	30 gg solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura
<b>38 (S)</b>	Tempo di rettifica di fatturazione	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi calcolati	55 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
<b>34 (S)</b>	Termine per il pagamento della Bolletta	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi calcolati	30 gg solari



## MISURATORI RETE

ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
<b>26 (S)</b>	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
<b>22 (S)</b>	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
<b>25 (S)</b>	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	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	5 gg lavorativi dalla data di invio dell'esito della verifica



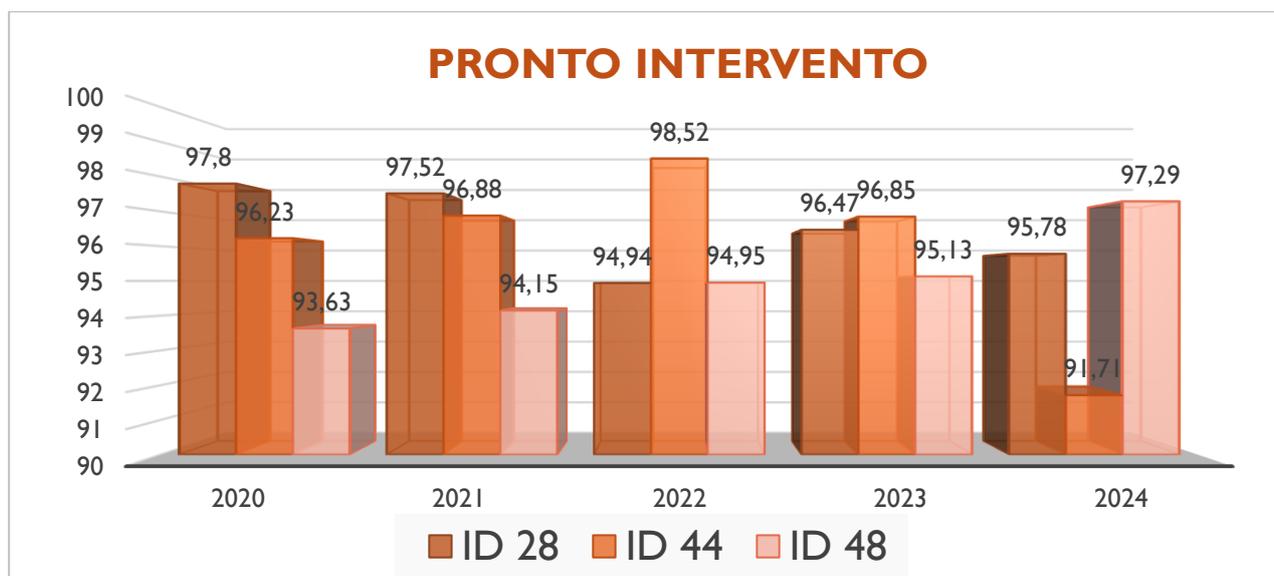
## PREVENTIVAZIONE

ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
<b>4 (S)</b>	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	15 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
<b>3 (S)</b>	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente	15 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
<b>16 (S)</b>	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	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	15 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta



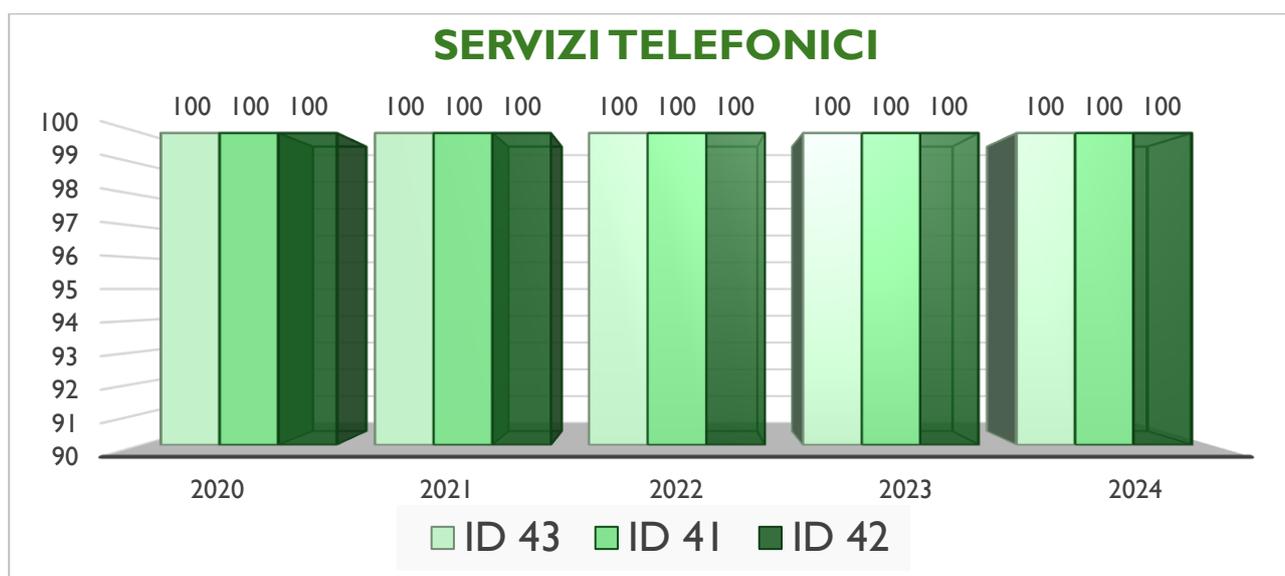
## PRONTO INTERVENTO

ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
<b>28 (G)</b>	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento	Nel 75% dei casi è rispettato il massimo utile di 20 minuti dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore
<b>44 (G)</b>	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	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 la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	Nel 90% dei casi CPI <= 110 secondi
<b>48 (G)</b>	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento per danni o guasti	Indicatore migliorativo introdotto con la delibera 3-18 della CdS del 15-10-2018	Nel 75% dei casi è rispettato il tempo massimo utile di 48 ore dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore



## SERVIZI TELEFONICI

ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
<b>43 (G)</b>	Livello del servizio telefonico (LS)	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	LS > 85%= è rispettato in almeno 10 deli ultimi 12 mesi
<b>41 (G)</b>	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	AS >= 95% è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
<b>42 (G)</b>	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	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	TMA <= 180 secondi è rispettato in almeno 10 degli ultimi 12 mesi



## SPORTELLI

ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
<b>39 (G)</b>	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	Entro 55 minuti
<b>40 (G)</b>	Tempo medio di attesa agli sportelli	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	15 minuti

