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

2020-2021-2022-2023-2024

Luglio 2025

PREMESSA

Con la Delibera ARERA 655/2015/R/idr l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto sul territorio nazionale livelli minimi e obiettivi di qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

La disciplina, denominata RQSII “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato”, stabilisce gli indicatori di misurazione della qualità, i loro obblighi di rispetto, le modalità di registrazione e verifica, nonché gli indennizzi in caso di mancato rispetto.

In particolare, alle prestazioni erogate e quindi agli indicatori sono associati standard di qualità che il Gestore deve rispettare.

Gli standard sono suddivisi in specifici e generali:

- standard di qualità specifici: riferiti alla singola prestazione/indicatore di qualità, espressi da una soglia minima e/o massima e verificabili dall’Utente finale;
- standard di qualità generali: riferiti al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore ed espressi da un valore medio o da una percentuale.

Per gli standard specifici il riferimento è la singola prestazione: in caso di mancato rispetto dello standard vige l’obbligo di indennizzare l’utente con un indennizzo automatico.

Per gli standard generali il riferimento è il complesso delle prestazioni.

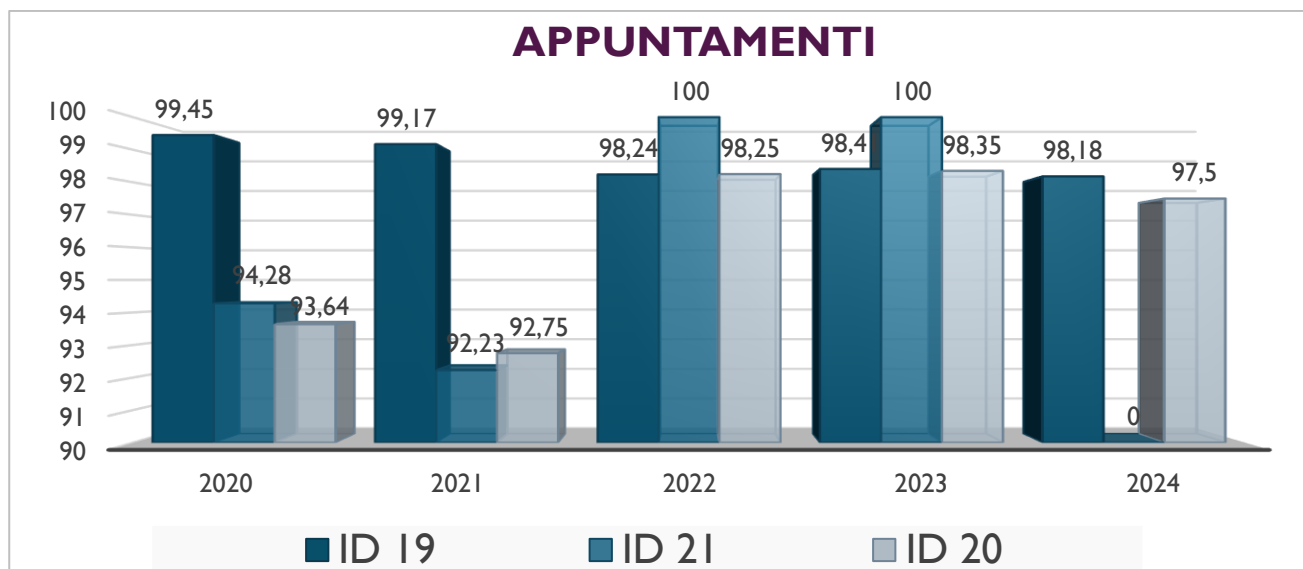
Di seguito sono illustrate le categorie di indicatori degli standard di qualità contrattuale di Acea Ato2, migliorativi rispetto a quelli nazionali:

- **Appuntamenti**
- **Attivazioni, riattivazioni e disattivazioni**
- **Comunicazioni**
- **Esecuzione lavori**
- **Fatturazione**
- **Verifiche misuratori e pressione**
- **Preventivi**
- **Pronto intervento**
- **Servizi telefonici**
- **Sportelli**

In allegato gli standard specifici e generali di qualità contrattuale secondo l’Informativa ex art.78.1 dell’allegato A (RQSII) della Delibera ARERA 655/2015/R/idr.

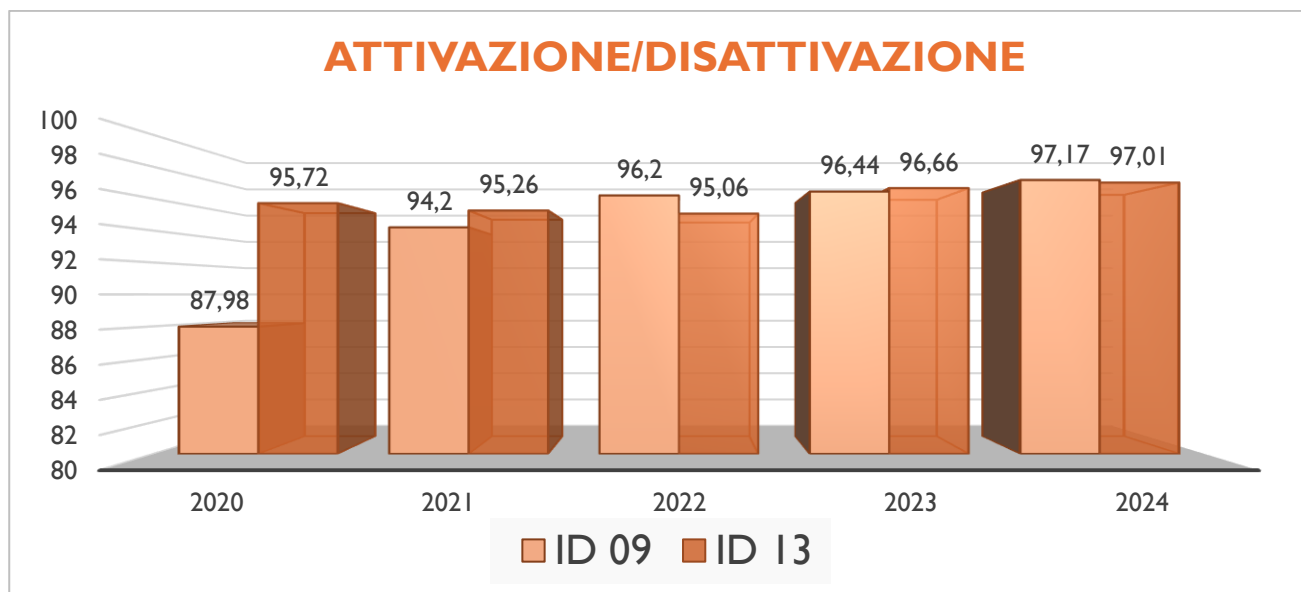
APPUNTAMENTI

ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
19 (S)	Fascia di puntualità per gli appuntamenti		120 minuti
21 (G)	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
20 (G)	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

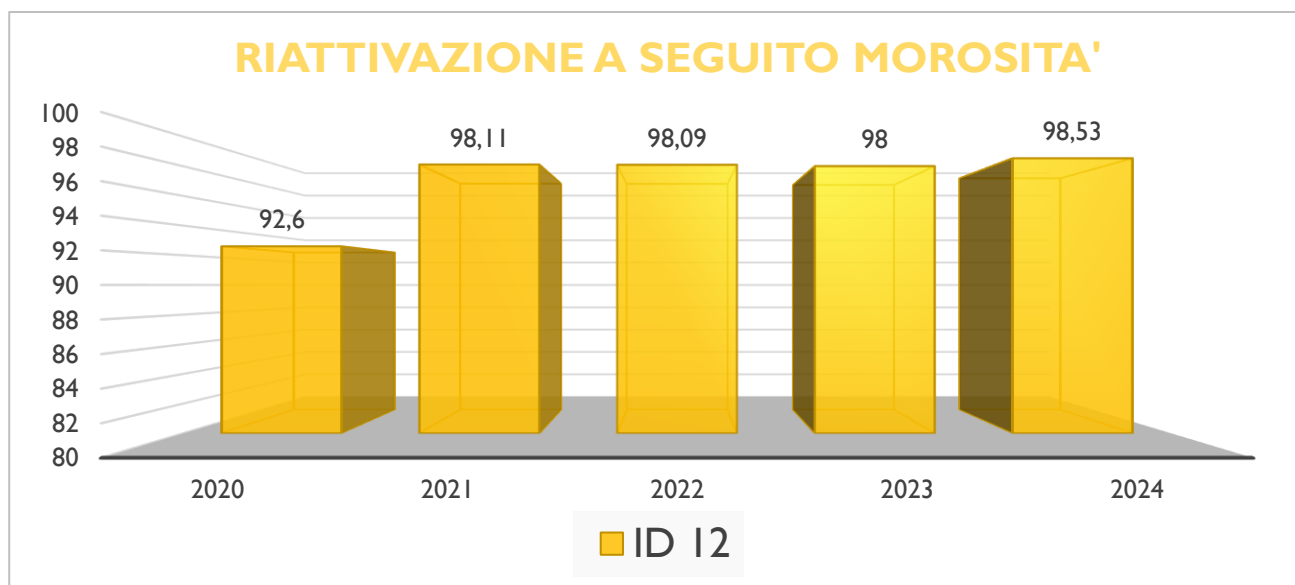


ATTIVAZIONE

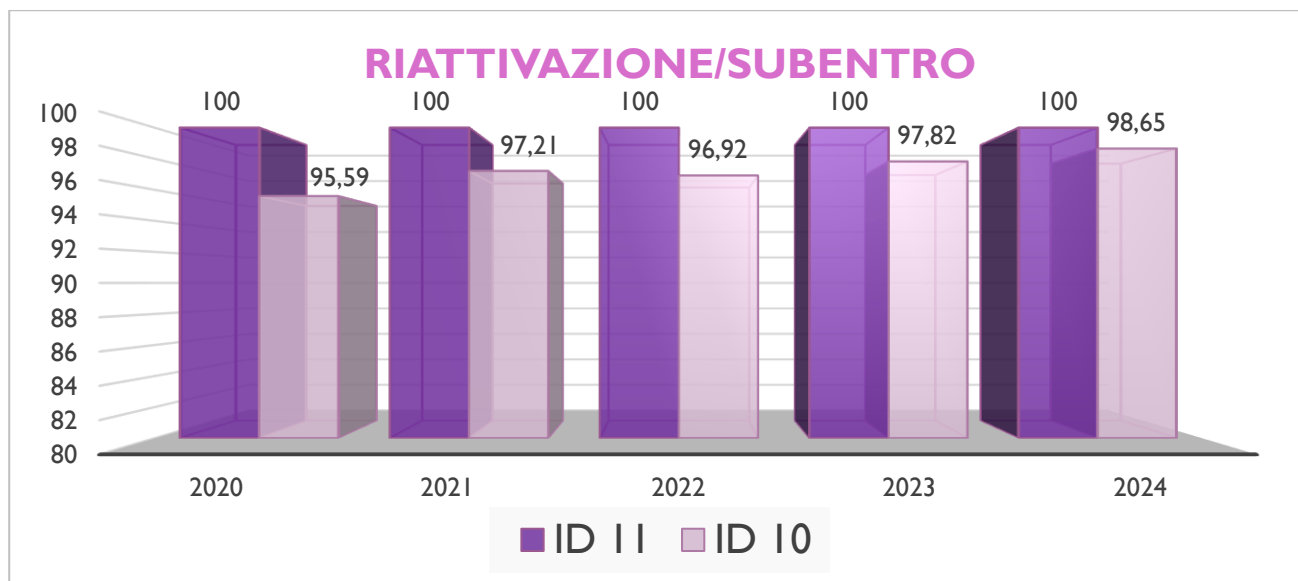
ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
9 (S)	Tempo di attivazione della fornitura	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	3 gg lavorativi dalla data di stipula del contratto
13 (S)	Tempo di disattivazione della fornitura	Tempo intercorrente 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



ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
12 (S)	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	l gg feriale dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento

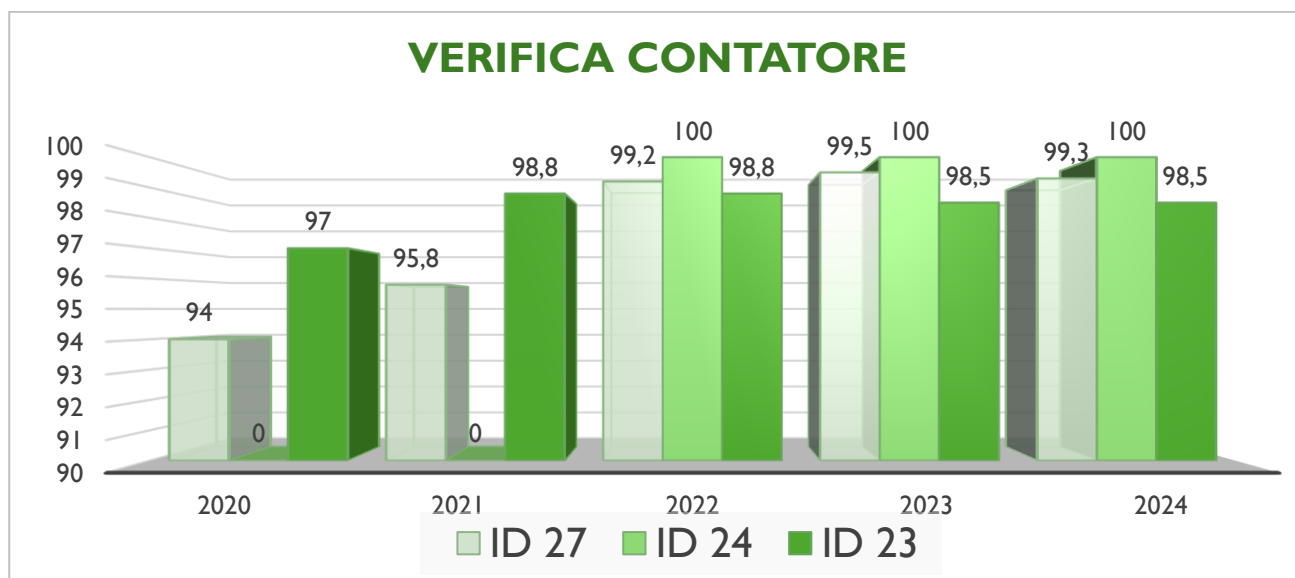


ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
11 (S)	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa	6 gg lavorativi dalla data di stipula del contratto o di richiesta riattivazione
10 (S)	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

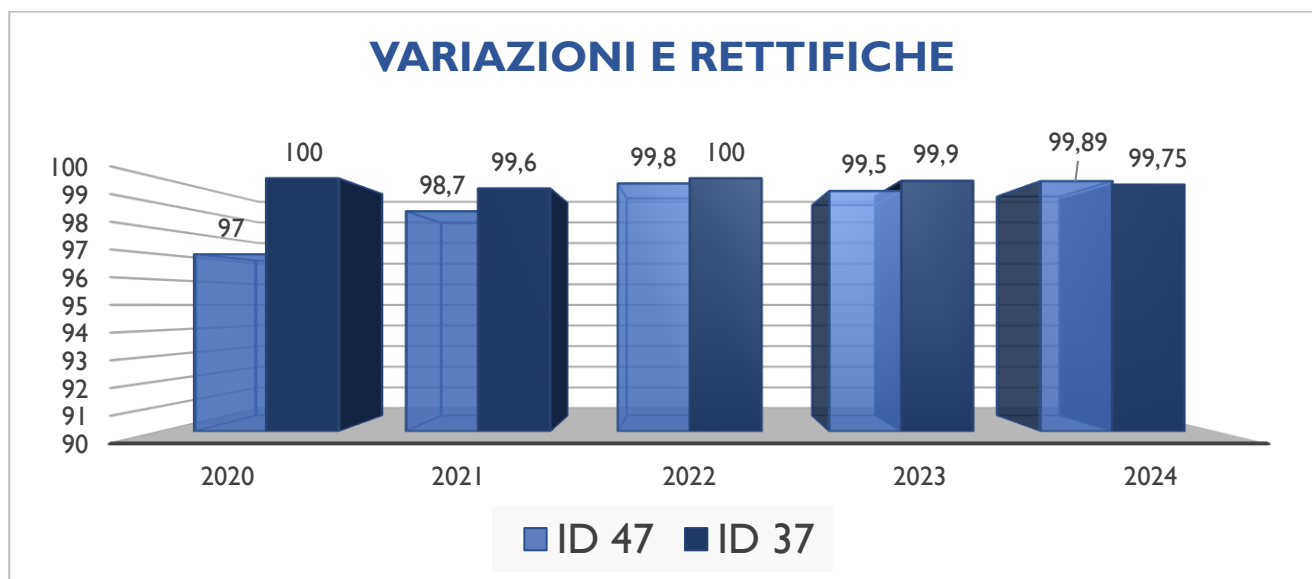


COMUNICAZIONI

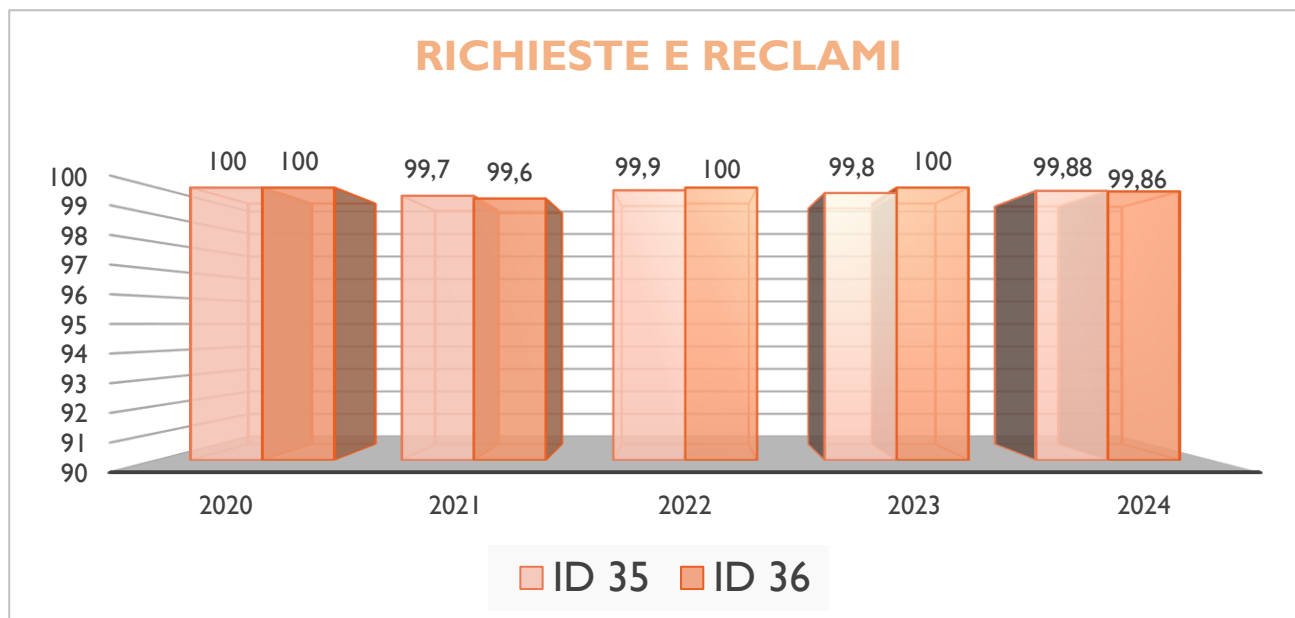
ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
27 (S)	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito	5 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica
24 (S)	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
23 (S)	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



ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
47 (G)	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
37 (G)	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

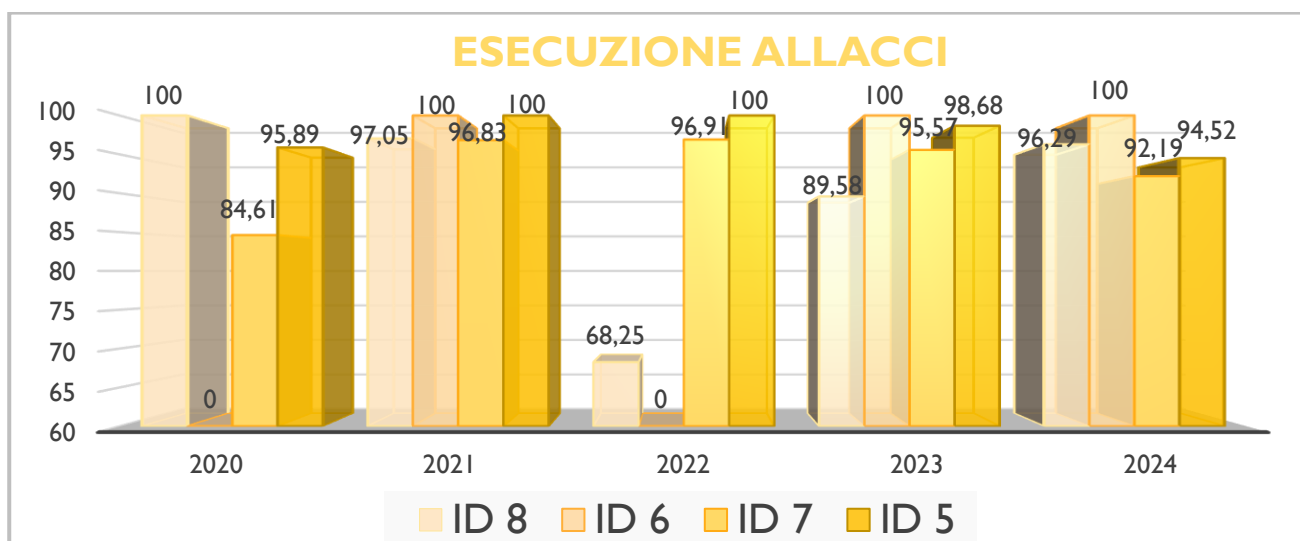


ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
35 (S)	Tempo per la risposta a reclami	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo
36 (S)	Tempo per la risposta a richieste scritte 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

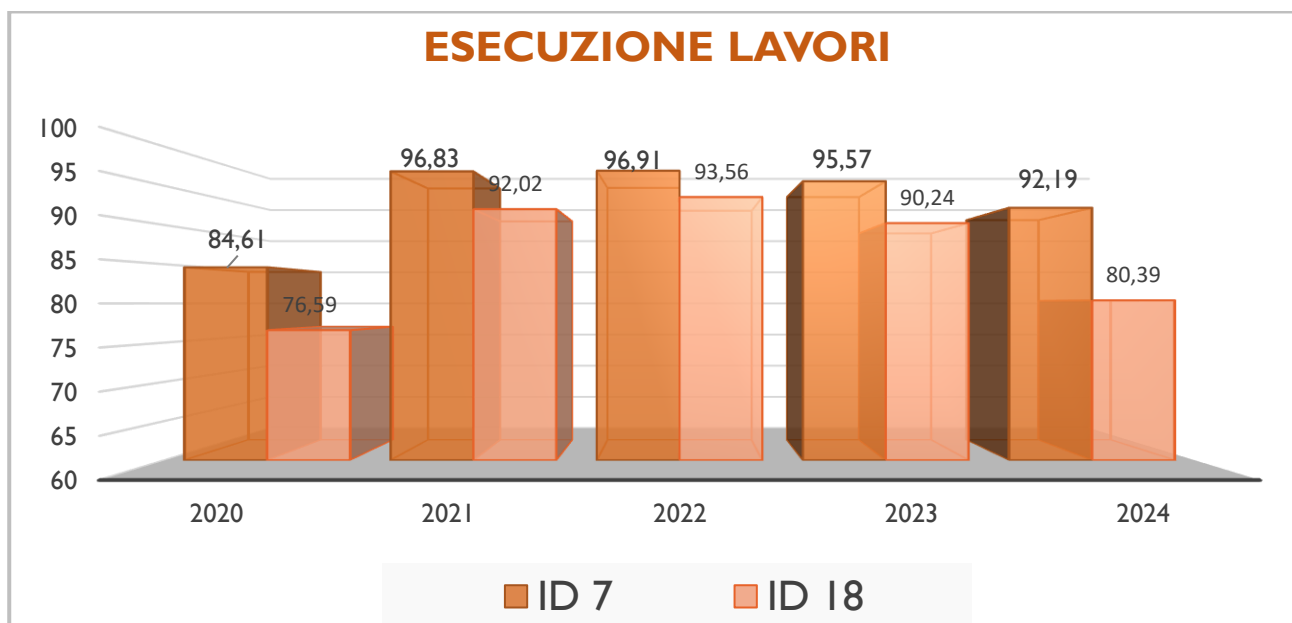


ESECUZIONE LAVORI

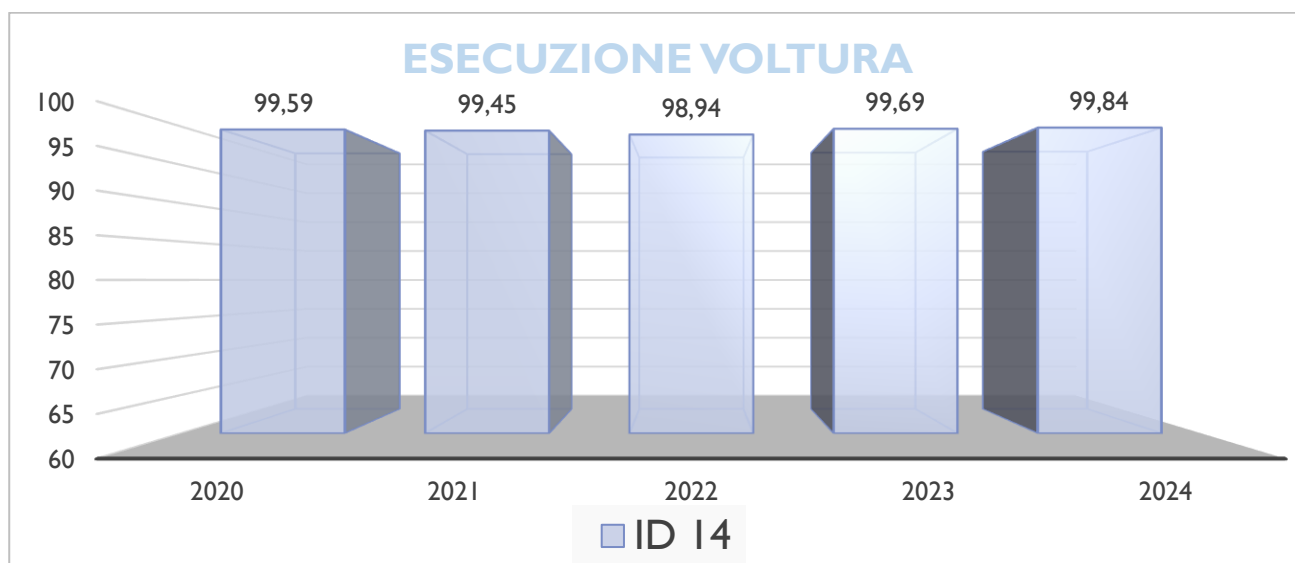
ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
6 (S)	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	15 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo
5 (S)	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
8 (G)	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
7 (G)	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



ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
18 (G)	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
17 (S)	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 da parte del gestore	6 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo

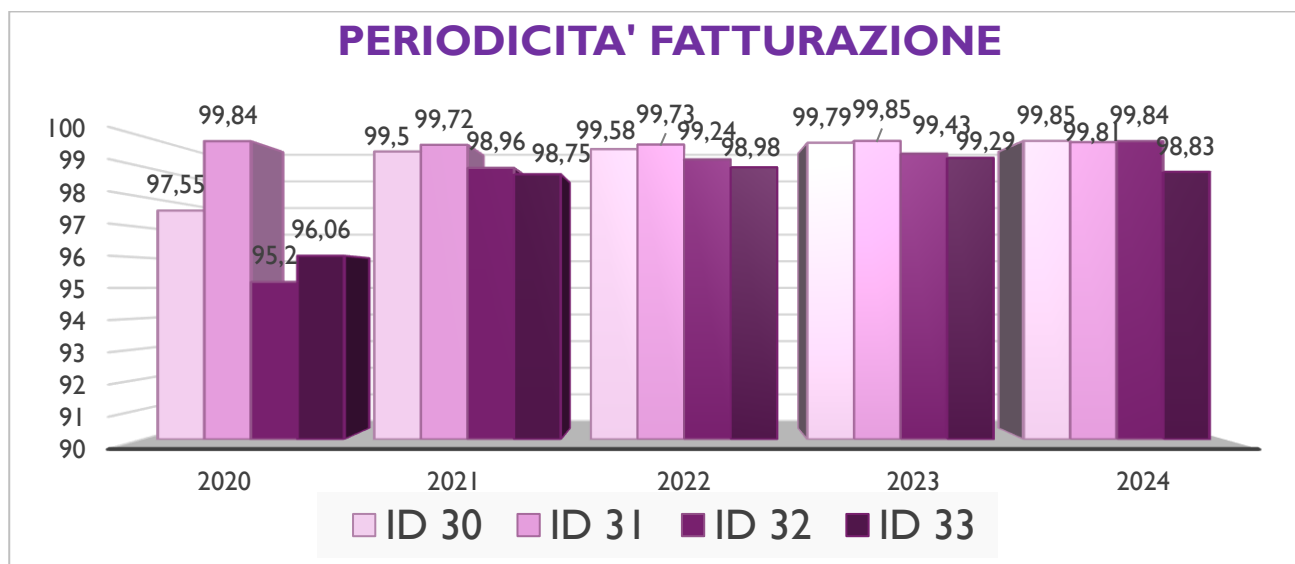


ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
I4 (S)	Tempo di esecuzione della voltura	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta

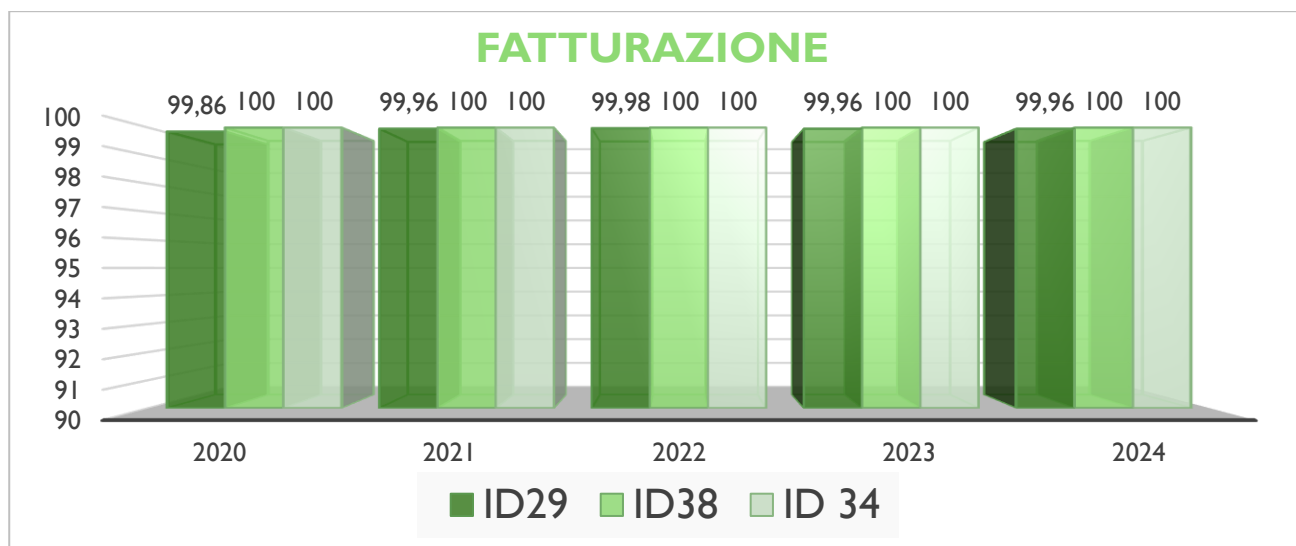


FATTURAZIONE

ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
30 (S)	Periodicità di fatturazione (consumi ≤100mc/anno)	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi calcolati	3 bollette/anno
31 (S)	Periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi calcolati	4 bollette/anno
32 (S)	Periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi calcolati	6 bollette/anno
33 (S)	Periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi calcolati	12 bollette/anno

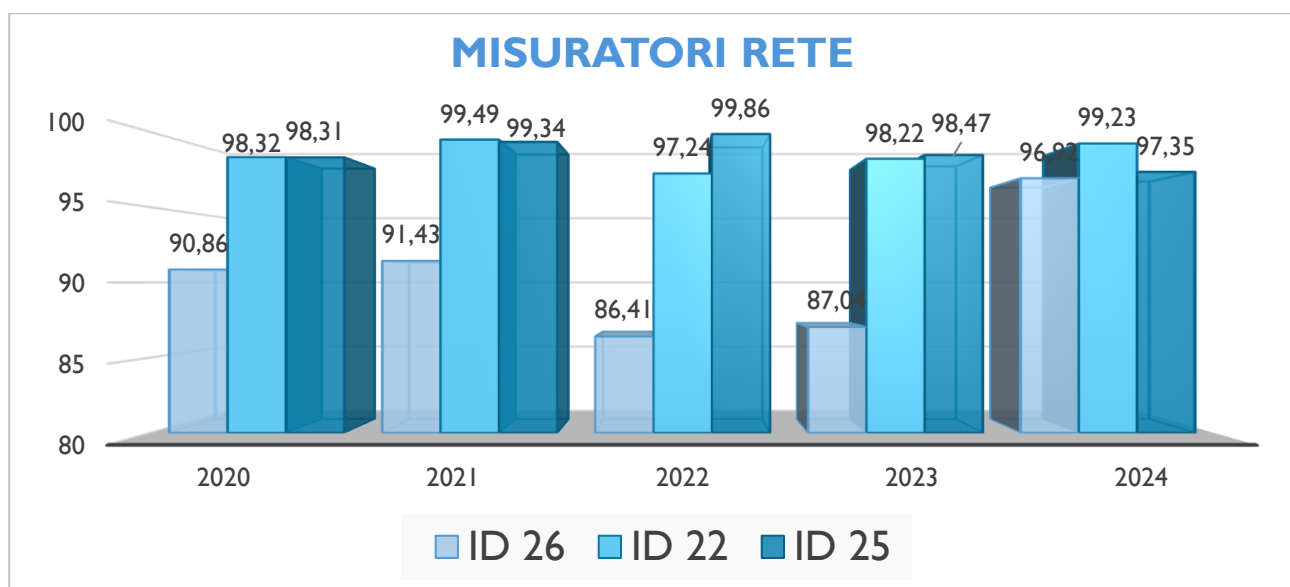


ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
29 (S)	Tempo per l'emissione della fattura	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi calcolati	30 gg solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura
38 (S)	Tempo di rettifica di fatturazione	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi calcolati	55 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta
34 (S)	Termine per il pagamento della Bolletta	Numero di bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi calcolati	30 gg solari



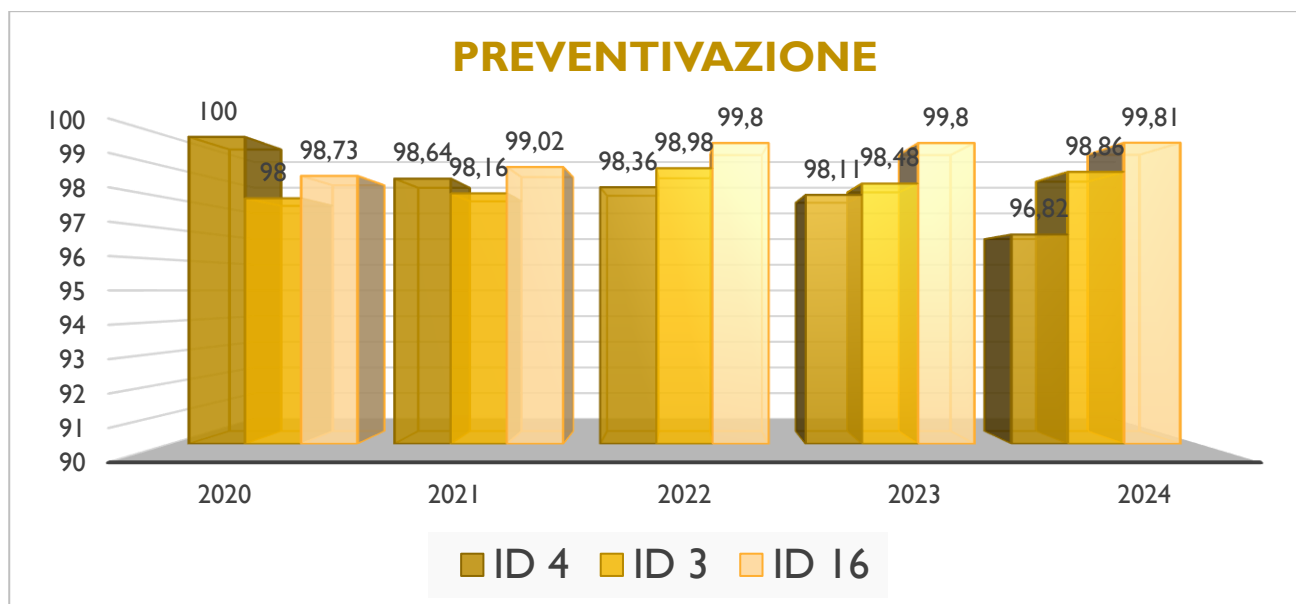
MISURATORI RETE

ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
26 (S)	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
22 (S)	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
25 (S)	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



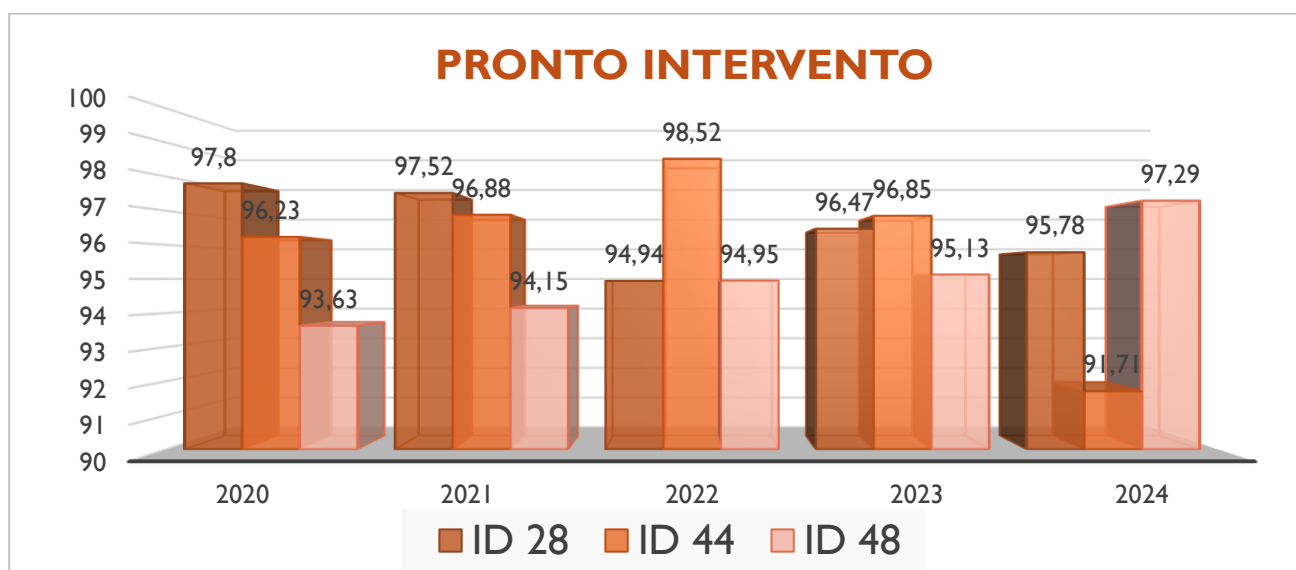
PREVENTIVAZIONE

ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
4 (S)	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
3 (S)	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
16 (S)	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



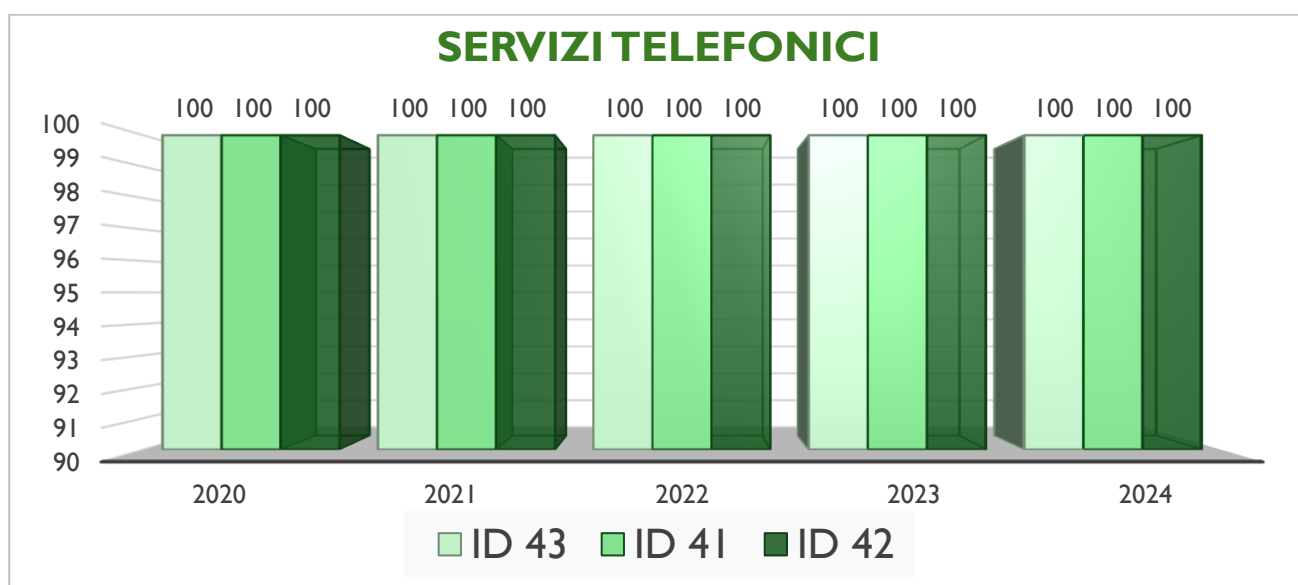
PRONTO INTERVENTO

ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
28 (G)	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 120 minuti dall'inizio della conversazione telefonica
44 (G)	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche automatica, 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
48 (G)	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



SERVIZI TELEFONICI

ID	INDICATORE	DEFINIZIONE	STANDARD
43 (G)	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
41 (G)	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
42 (G)	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
39 (G)	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
40 (G)	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



ALLEGATO I) Standard specifici e generali di qualità contrattuale 2024

STANDARD SPECIFICI

Indicatore	Articolo Allegato A della Delibera 655/2015	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo per Prestazioni Fuori Standard (€)*	Grado di rispetto 2024	Note
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	ART. 5	Specifico	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	n.a.	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	ART. 6	Specifico	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	n.a.	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	ART. 5	Specifico	15 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	98,86%	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	ART. 6	Specifico	15 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	96,82%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	ART. 8	Specifico	10 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	30	94,52%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	ART. 9	Specifico	15 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	30	100,00%	
Tempo di attivazione della fornitura	ART. 10	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di stipula del contratto	30	97,17%	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	ART. 11	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di stipula del contratto o di richiesta riattivazione	30	98,65%	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	ART. 11	Specifico	6 gg lavorativi dalla data di stipula del contratto o di richiesta riattivazione	30	100,00%	
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	ART. 12/13	Specifico	1 gg feriale dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento	30	98,53%	
Tempo di disattivazione della fornitura	ART. 14	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	97,01%	
Tempo di esecuzione della voltura	ART. 17	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	99,84%	
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	ART. 19	Specifico	10 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	n.a.	Non vengono eseguiti preventivi senza previo sopralluogo
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	ART. 19	Specifico	15 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	99,81%	
Tempo di esecuzione di lavori semplici	ART. 23	Specifico	6 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	30	91,30%	

Segreteria Tecnico Operativa
CONFERENZA DEI SINDACI
ATO 2 Lazio Centrale – Roma

Indicatore	Articolo Allegato A della Delibera 655/2015	Tipologia Standard	Standard	Indennizzo per Prestazioni Fuori Standard (€)*	Grado di rispetto 2024	Note
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	ART. 26	Specifico	120 minuti	30	98,18%	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	ART. 28	Specifico	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	99,23%	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	ART. 29	Specifico	6 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	30	98,49%	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	ART. 29	Specifico	20 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	30	100,00%	
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	ART. 30	Specifico	5 gg lavorativi dalla data di invio dell'esito della verifica	30	97,35%	
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	ART. 31	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	96,92%	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	ART. 32	Specifico	5 gg lavorativi dalla data di effettuazione della verifica	30	99,27%	
Tempo per l'emissione della fattura	ART. 36	Specifico	30 gg solari dall'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura	30	99,96%	
Periodicità di fatturazione (consumi ≤ 100mc/anno)	ART. 38	Specifico	3 bollette/anno	30	99,85%	
Periodicità di fatturazione (100 < consumi ≤ 1000 mc/anno)	ART. 38	Specifico	4 bollette/anno	30	99,81%	
Periodicità di fatturazione (1000 < consumi ≤ 3000 mc/anno)	ART. 38	Specifico	6 bollette/anno	30	98,84%	
Periodicità di fatturazione (consumi > 3000 mc/anno)	ART. 38	Specifico	12 bollette/anno	30	98,83%	
Termine per il pagamento della bolletta	ART. 40	Specifico	30 gg solari	0	100,00%	Indennizzi pari a zero come da Tabella 6 dell'Allegato A della Delibera 655/2015
Tempo per la risposta a reclami	ART. 46	Specifico	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo	30	99,88%	
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	ART. 47	Specifico	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	99,86%	
Tempo di rettifica di fatturazione	ART. 43	Specifico	55 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	100,00%	
Gestione Separata - Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	ART. 64	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	30	-	Non sono state eseguite prestazioni nel periodo
Gestione Separata - Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	ART. 65	Specifico	3 gg lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione	30	-	Non sono state eseguite prestazioni nel periodo

STANDARD GENERALI

Indicatore	Articolo Allegato A della Delibera 655/2015	Tipologia Standard	Standard	Grado di rispetto 2024	Note
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	ART. 8	Generale	20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	92,19%	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	ART. 9	Generale	25 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	96,29%	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	ART. 23	Generale	20 gg lavorativi dalla data di accettazione del preventivo	80,39%	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	ART. 24	Generale	5 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	97,50%	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ART. 25	Generale	entro 48 ore prima dell'inizio della fascia di puntualità concordata	-	Non sono state eseguite prestazioni nel periodo
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ART. 33	Generale	120 minuti dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore	95,78%	
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	ART. 48	Generale	20 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	99,75%	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	entro 55 minuti	99,94%	
Tempo medio di attesa agli sportelli	ART. 53	Generale	15 minuti	100,00%	
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	ART. 57	Generale	Maggiore del 95% per almeno 10 mesi su 12	100,00%	
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	ART. 58	Generale	Inferiore o uguale a 180 secondi per almeno 10 mesi su 12	100,00%	
Livello del servizio telefonico (LS)	ART. 59	Generale	Maggiore o uguale ad 85% per almeno 10 mesi su 12	100,00%	
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	ART. 62	Generale	entro i 110 secondi	91,71%	
Gestione Separata - Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	ART. 66	Generale	5 gg lavorativi dalla data di esecuzione	99,89%	
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento per danni o guasti		Generale	48 ore dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore	97,29%	Indicatore migliorativo introdotto con la delibera 3-18 della CdS del 15-10-2018