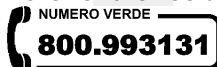


COPIA DI CORTESIA

l'originale della fattura elettronica è a sua disposizione nell'area riservata del sito web dell'Agenzia delle entrate

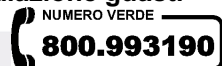
Contatti utili

Servizio Clienti e reclami



www.irisacqua.it
fax 0481 593410
info@irisacqua.it

Segnalazione guasti



servizio attivo tutti i giorni 24 ore su 24

GERGOLET EDVARD
VIA LAGO 2
34070 DOBERDO' DEL LAGO GO

Gentile Utente, le inviamo la fattura per la fornitura intestata a: GRUPPO SPELEOL. TALPE DEL CARSO

Numero Fattura: 2019/57872
Periodo di fatturazione dal 10/10/2017 al 15/04/2019
Calcolata con: Conguaglio

Data Emissione: 14/05/2019
Periodicità di fatturazione: semestrale
I BOLLETTA 2019

Dati della fornitura e del contratto

Intestazione fornitura GRUPPO SPELEOL. TALPE DEL CARSO
Codice Fiscale/P. IVA 80005450319
Indirizzo di fornitura Frazione San Michele del Carso
SN
S. MICHELE DEL CARSO -
SAVOGNA

Riepilogo importi

Quota fissa	€	27,88
Acquedotto	€	10,04
Fognatura	€	0,00
Depurazione	€	0,00
Oneri perequazione	€	0,05
Addebiti/accrediti diversi	€	0,23
IVA 10% su imponibile di €	38,03 €	3,80
Totale Servizio Idrico	€	42,00

Codice Servizio 35218474

Tipologia di misuratore contatore installato
Matricola contatore 7041
Contatore accessibile

Tipologia di utenza Altri usi

Tipologia di tariffa Altri usi applicata

Letture e consumi

2 tentativi di lettura annui

Data lettura	Letture	Tipo lettura
09/10/2017	1418	Letturista
16/04/2018	1424	Letturista
08/10/2018	1431	Letturista
15/04/2019	1437	Letturista

Consumo nel periodo mc: 19

Totale consumo fatturato mc: 6 in giorni 553

Numero verde autoletture



Totale fattura € 42,00 euro

Scadenza 31 24/06/2019

L'importo verrà addebitato sul conto corrente attivo presso
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI DOBERDO'

Situazione contabile



I pagamenti precedenti risultano regolari. Grazie.

Acqua potabile



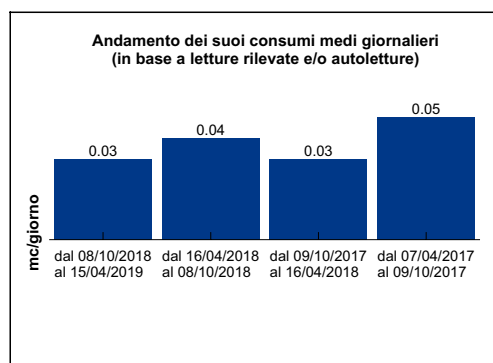
Codice Servizio: 35218474

Indirizzo di fornitura	Frazione San Michele del Carso SN S. MICHELE DEL CARSO - SAVOGNA	Totale unità servite	1
		Altri usi	1
Tipologia fornitura:	Utenze normali		
Fatturazione a:	Conguaglio		
		Consumo medio annuo (per anno corrente) mc	15

DETTAGLIO FORNITURA

				Tariffa	Euro	Cod. IVA
DETTAGLIO PERIODO A CONGUAGLIO						
Componente Quota fissa						
01/10/2017-31/12/2017	Usi diversi	92	gg	0,145121 €/conc./g	13,35	10
01/01/2018-31/12/2018	QFI Quota Fissa Idrico	1 Concessioni	365	gg	0,1539 €/conc./g	56,18
01/01/2019-31/03/2019	QFI Quota Fissa Idrico	1 Concessioni	90	gg	0,1524 €/conc./g	13,72
Totale Componente Quota fissa					83,25	10
Conguaglio Quota Fissa Quota fissa Storno						
01/01/2017-30/09/2017					-37,40	10
Conguaglio Nolo Quota fissa Riemissione						
01/01/2017-30/09/2017					39,62	10
Rettifica Nolo Quota fissa						
01/01/2017-30/09/2018					-57,59	10
Totale Quota fissa					27,88	10
Componente Acquedotto						
10/10/2017-31/12/2017	Fascia base Usi diversi	3	mc	1,5848 €/mc	4,75	10
01/01/2018-16/04/2018	Fascia base Usi diversi	3	mc	1,6808 €/mc	5,04	10
17/04/2018-30/06/2018	Fascia base Usi diversi	3	mc	1,6808 €/mc	5,04	10
01/07/2018-30/09/2018	Fascia base Usi diversi	4	mc	1,6808 €/mc	6,72	10
01/10/2018-08/10/2018	Fascia base Usi diversi	0	mc	1,6808 €/mc	0,00	10
09/10/2018-31/12/2018	Fascia base Usi diversi	3	mc	1,6808 €/mc	5,04	10
01/01/2019-15/04/2019	Fascia base Usi diversi	3	mc	1,6653 €/mc	5,00	10
Totale Componente Acquedotto					31,59	10
Conguaglio Tariffa Acquedotto Storno						
01/01/2017-30/09/2017					-19,44	10
Conguaglio Tariffa Acquedotto Riemissione						
01/01/2017-30/09/2017					20,60	10
Rettifica Tariffa Acquedotto						
01/01/2017-30/09/2018					-22,71	10
Totale Acquedotto					10,04	10
Componente Fognatura						
10/10/2017-31/12/2017	Fascia esente	3	mc	€/mc	0,00	10
01/01/2018-16/04/2018	Fascia esente	3	mc	€/mc	0,00	10
17/04/2018-30/06/2018	Fascia esente	3	mc	€/mc	0,00	10
01/07/2018-30/09/2018	Fascia esente	4	mc	€/mc	0,00	10
01/10/2018-08/10/2018	Fascia esente	0	mc	€/mc	0,00	10
09/10/2018-31/12/2018	Fascia esente	3	mc	€/mc	0,00	10
01/01/2019-15/04/2019	Fascia esente	3	mc	€/mc	0,00	10
Totale Componente Fognatura					0,00	10
Totale Fognatura					0,00	10
Componente Depurazione						
10/10/2017-31/12/2017	Fascia esente	3	mc	€/mc	0,00	10
01/01/2018-16/04/2018	Fascia esente	3	mc	€/mc	0,00	10
17/04/2018-30/06/2018	Fascia esente	3	mc	€/mc	0,00	10
01/07/2018-30/09/2018	Fascia esente	4	mc	€/mc	0,00	10
01/10/2018-08/10/2018	Fascia esente	0	mc	€/mc	0,00	10
09/10/2018-31/12/2018	Fascia esente	3	mc	€/mc	0,00	10
01/01/2019-15/04/2019	Fascia esente	3	mc	€/mc	0,00	10
Totale Componente Depurazione					0,00	10
Totale Depurazione					0,00	10
Componente UI1 Acquedotto						
01/01/2018-31/12/2018	UI3 Componente tariffaria UI3	13	mc	0,0050 €/mc	0,07	10
01/01/2019-15/04/2019	UI3 Componente tariffaria UI3	3	mc	0,0050 €/mc	0,02	10
Totale Componente UI1 Acquedotto					0,09	10
Componente UI1 Omnicomprensiva						

10/10/2017-31/12/2017	UI1 Componente tariffaria UI1	3 mc	0,0040 €/mc	0,01	10
01/01/2018-31/12/2018	UI1 Componente tariffaria UI1	13 mc	0,0040 €/mc	0,05	10
01/01/2019-15/04/2019	UI1 Componente tariffaria UI1	3 mc	0,0040 €/mc	0,01	10
Totale Componente UI1 Omnicomprensiva				0,07	10
Rettifica Varia Oneri perequazione					
10/10/2017-08/10/2018				-0,11	10
Totale Oneri perequazione				0,05	10
01/01/2018-31/12/2018	UI2 Componente tariffaria UI2			0,12	10
01/01/2019-15/04/2019	UI2 Componente tariffaria UI2			0,03	10
Totale Addebiti/accrediti diversi				0,15	10
				0,17	F06
Rettifica Varia Addebiti/accrediti diversi					
01/01/2018-08/10/2018				-0,09	10
Totale Addebiti/accrediti diversi				0,06	10
				0,17	F06
Importo IVA 10% (su imponibile di € 38,03)				3,80	
Importo IVA F06 (su imponibile di € 0,17)				0,00	
Totale Servizio Idrico				38,03	10
Arrotondamento precedente				0,45	F06
Arrotondamento attuale				-0,28	F06
Totale Bolletta				42,00	



Cod.	IVA descrizione
10	aliquota IVA 10%
22	aliquota IVA 22%
E10	esente art. 10
E15	escluso art. 15
F02	escluso art. 2
F06	fuori campo IVA
F26	escluso art. 26
G	già assoggettato IVA
NI8	non imponibile art. 8
NI9	non imponibile art. 9
NCI	non imponibile cons. interni
ES17	Compensazione IVA 10% Split Payment

Comunicazioni dell'ARERA Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente

Imposta di bollo assolta in modo virtuale, autorizzazione dell'Agenzia delle Entrate - Ufficio di Gorizia - n. 1582/2006 del 17/01/2006.
Le tariffe sono da intendersi 'salvo conguaglio'.

Contatti



Sportello di Gorizia
via IX Agosto, 15:

*lunedì dalle ore 8.30 alle 12.30
martedì dalle ore 13.00 alle 17.00
mercoledì e giovedì dalle ore 8.30 alle 16.30
venerdì e sabato dalle ore 8.30 alle 12.30*

Sportello di Ronchi dei Legionari
via Cau de Mezo, 18:

*lunedì dalle ore 13.00 alle 17.00
martedì e venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30*

Cautele



Cautele per evitare sprechi d'acqua. E' necessario proteggere i contatori dal gelo invernale e controllarne spesso il funzionamento, per riscontrare eventuali rotture alle tubazioni a valle dei contatori stessi, al fine di evitare inutili sprechi d'acqua e notevoli aggravii di spesa per consumi straordinari.

Si ricorda che è in essere una **polizza assicurativa** sul rischio da perdite occulte manifestate con rottura di tubazione interrata o posta nel conglomerato cementizio. La polizza copre il maggior costo in bolletta derivante dalla dispersione. Per maggiori informazioni consultare la pagina web Irisacqua.it

Informazioni

Il **pagamento** delle bollette può essere effettuato utilizzando il bollettino premarcato ed esibendo il codice fiscale, presso:

- gli sportelli bancari presenti sul territorio dei comuni facenti parte dell'Ambito, con addebito delle relative commissioni;
- gli uffici postali, con addebito delle commissioni;
- gli esercizi commerciali ubicati su tutto il territorio nazionale ed abilitati al sistema SisalPay, con addebito delle commissioni;
- tramite carta di credito attraverso il portale [Irisacqua](http://Irisacqua.it), senza addebito di commissioni.

Qualora sia utilizzato un modulo diverso è indispensabile indicare chiaramente nella causale di versamento il nome e cognome dell'utente il codice utente ed il numero della fattura; il pagamento va effettuato sul conto corrente postale n. 69693380, oppure mediante bonifico sul conto corrente bancario n. 100000003256 - CIN Z - ABI 3069 - CAB 12499 (IBAN IT 23 Z 03069 12499 1000 0000 3256), entrambi intestati a IRISACQUA Srl. La **domiciliazione** della bolletta può essere richiesta compilando il relativo modulo e consegnandolo ad [Irisacqua](http://Irisacqua.it), l'adesione a tale forma di pagamento è a titolo gratuito da parte di [Irisacqua](http://Irisacqua.it).

Nella bolletta possono essere fatturati **addebiti diversi** da quelli relativi ai consumi (ad esempio interventi per la riparazioni di guasti, verifica o spostamento di contatori, o altri interventi eseguiti su richiesta dell'utente).

In caso di **ritardo pagamento** successivo al 30° giorno dalla scadenza della bolletta, per ogni giorno di ritardo rispetto la scadenza della bolletta saranno applicati gli interessi di mora, calcolati su base annua, nella misura del tasso ufficiale di riferimento in vigore al momento dell'emissione della bolletta, maggiorato del 3,5%, che saranno addebitati sulla prima successiva bolletta. Nelle situazioni di interruzione della fornitura per morosità, le spese relative a tale distacco e all'eventuale ripristino del servizio saranno addebitate all'utente.

La **modalità di fatturazione** è la seguente:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc e con fattura a conguaglio (su tentativo di lettura);
- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 101 a 3.000 alternando una fattura in acconto (con stima dei consumi) a una fattura a conguaglio (su tentativo di lettura);
- 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi annui superiori a 3.000 mc alternando due fatture in acconto a una fattura a conguaglio (su tentativo di lettura);

Rimangono a cadenza di fatturazione semestrale le utenze di tipo Totalizzatore, Divisionale, Pozzi ed Idranti senza contatore, a prescindere dal loro consumo medio annuo.

I limiti delle fasce di consumo sono calcolati, per ogni singolo periodo, in modo proporzionale all'effettiva durata del periodo stesso.

La fascia agevolata, limitata al solo utilizzo domestico residente, è quantificata in 24 mc/anno/persona e modulata al valore medio nazionale di 72 mc/anno su famiglia standard di tre componenti.

Nelle fatturazioni in acconto il consumo stimato è determinato, per ciascun utente, considerando i consumi reali riscontrati nel passato.

Nel caso in cui il consumo addebitato sia diverso dal valore reale può essere richiesta allo Sportello Commerciale la rettifica della bolletta, dietro presentazione della lettura esatta del contatore.

Eventuali opposizioni a quanto fatturato deve essere comunicato ad [Irisacqua](http://Irisacqua.it) entro 20 giorni dalla scadenza del documento per consentirne la rettifica.

Le variazioni ai contenuti anagrafici dell'utenza decorrono dalla data di comunicazione

Per effettuare la **disdetta** del contratto è necessario che il titolare della fornitura la comunichi agli Sportelli Commerciali (anche a mezzo fax, al 0481-593410), trasmettendo i seguenti dati: codice servizio, indirizzo presso cui inviare la bolletta di chiusura del contratto, recapito telefonico e copia di un documento d'identità.

L'utente è tenuto a comunicare con tempestività eventuali casi di cessazione o subentro; in difetto egli resta responsabile in solido verso [Irisacqua Srl](http://Irisacqua.it) per il pagamento dei consumi che fossero effettuati dai subentranti, nonché di qualsiasi altro conseguente danno.

Componenti tariffarie istituite dall'ARERA, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente:

- UI1 con delibera 6/2013/R/com per la perequazione dei costi relativi ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione; cassa istituita per compensare le agevolazioni tariffarie applicate nelle zone colpite dagli eventi sismici del 20 maggio 2012 e successivi. Dal 1° gennaio 2014 è pari a 0,4 centesimi di €/mc per ciascun servizio prestato.
- UI2 con delibera 918/2017/R/IDR per la promozione della qualità tecnica dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. Dal 1° gennaio 2018 è pari a 0,9 centesimi di €/mc per ciascun servizio prestato.
- UI3 con delibera 897/2017/R/IDR per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico. Dal 1° gennaio 2018 è pari a 0,5 centesimi di €/mc applicata al solo servizio acquedotto.

Le **tariffe** del 2018 sono approvate con delibera AUSIR, Autorità Unica per i Servizi Idrici e Rifiuti del FVG, n. 26 del 24/07/2018.

Dal 1° luglio 2018 è possibile richiedere il **bonus sociale idrico** per la fornitura di acqua potabile.

Si tratta di una misura volta a ridurre la spesa per il servizio di acquedotto di una famiglia residente in condizione di disagio economico e sociale.

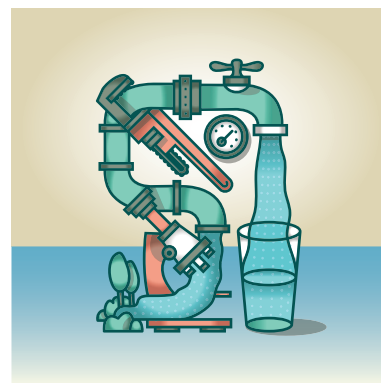
La domanda per ottenere il bonus idrico va presentata, in forma di autocertificazione, presso il proprio Comune di residenza o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane). Per maggiori informazioni consultare la pagina web [Irisacqua.it](http://www.irisacqua.it)

Il **Regolamento** del servizio idrico integrato in lingua italiana è a disposizione presso gli sportelli commerciali e sul sito www.irisacqua.it

Gestione del Servizio Idrico Integrato

Irisacqua è una società a capitale pubblico i cui soci sono i 25 Comuni dell'Isontino.

Irisacqua gestisce per conto dei Comuni gli impianti di Rete idrica e Fognaria e reinveste gran parte del fatturato per potenziare gli impianti e migliorare le infrastrutture.



La presenza capillare, l'innovazione, gli investimenti strutturali, la qualità e la continuità del servizio sono obiettivi fondamentali.

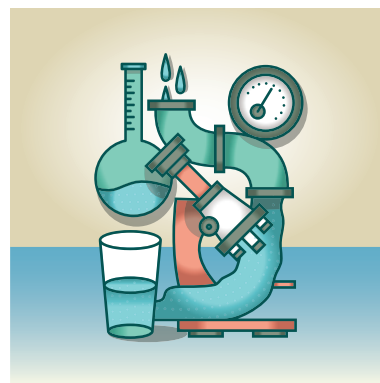
1.067 km di acquedotto
677 km di fognatura
42 pozzi
9 acquedotti in parte collegati
14 depuratori

Garantiamo l'erogazione di acqua di ottima qualità a tutti gli utenti del territorio.

Garantiamo i parametri dell'acqua dalla falda al rubinetto attraverso analisi e controlli puntuali e attraverso una costante manutenzione degli impianti.

Collettiamo e depuriamo l'acqua dopo che è stata utilizzata nelle case e nelle attività produttive.

Salvaguardiamo le risorse idriche riducendo le perdite di rete e contenendo gli sprechi.



Qualità dell'acqua

L'acqua erogata proviene da falde che sono particolarmente pulite e pure. Non è necessario aggiungere additivi chimici, come accade molto spesso altrove, perché Irisacqua è già buona alla fonte.

Operatori specializzati svolgono controlli continui per verificare che la qualità dell'acqua sia costante su tutta la rete di distribuzione. Con oltre 250 prelievi annui si eseguono analisi di routine per determinare la qualità e la quantità dei costituenti principali ed analisi di verifica per assicurare l'assenza di potenziali contaminanti chimici o biologici.

Valori medi ponderati
primo semestre 2018

Calcio mg/l 60,2
Magnesio mg/l 13,8
Sodio mg/l 3,6
Potassio mg/l 1,1
Cloruri mg/l 8,2
Solfati mg/l 21,1
Nitrati mg/l 8,3
Fluoruri mg/l 0,10
Residuo fisso a 180°C mg/l 256,5

Con la delibera 665/2017/R/IDR dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA), dal 1° gennaio 2018 è entrato in vigore il nuovo metodo tariffario idrico, che trova applicazione retroattiva.

Il provvedimento regola la metodologia e la struttura tariffaria ai Gestori del Servizio Idrico Integrato, cioè gli operatori responsabili dei servizi di captazione, adduzione, distribuzione di acqua potabile ad usi civili e di fognatura e depurazione delle acque reflue.

Cosa cambia rispetto al passato?

Sono state definite le Tipologie d'uso in funzione dell'utilizzo del Servizio Idrico Integrato che ha comportato una riclassificazione di tutte le utenze.

Agli usi domestici, oltre al distinguo tra *Residenti* e *Non Residenti*, si è inserito l'utilizzo *Condominiale* per le utenze aggregate (1 contatore per più unità immobiliari) o di tipo *Totalizzatore* (1 contatore generale con agganciate in derivazione utenze di tipo divisionale).

Le eventuali agevolazioni tariffarie, che in precedenza consentivano di accedere ad una specifica tariffa sovvenzionata, ora sono corrisposte unicamente tramite il Bonus Sociale Idrico a cui i beneficiari possono ricorrere richiedendo l'ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) presso gli Uffici Comunali o i CAF, Centri di Assistenza Fiscale.

Cosa si paga con la bolletta dell'acqua?

La normativa prevede una quota variabile (€/mc) proporzionale al consumo e, limitatamente al servizio di acquedotto, modulata per fasce di consumo e una quota fissa (€/anno) non correlata al consumo, con l'obbligo di indicarla separatamente nel dettaglio della bolletta per i tre corrispettivi relativi ad acquedotto, fognatura e depurazione, in funzione del servizio corrisposto. Questi ultimi due solo se presenti all'indirizzo dell'utenza.

La progressività tariffaria per il servizio di acquedotto intende promuovere un uso efficiente della risorsa idrica attraverso il riconoscimento dei più elevati costi ambientali connessi a un maggiore consumo di acqua.

Quanti beneficiano del servizio idrico, cioè i consumatori, contribuiscono, attraverso la tariffa idrica, alla copertura dei costi operativi, fissi, ambientali e delle risorse sostenuti dai Gestori, che reinvestono sul territorio il fatturato per potenziare gli impianti e migliorare le infrastrutture.

La fascia agevolata, limitata al solo utilizzo domestico residente, è quantificata in 24 mc/anno/persona e modulata al valore medio nazionale di 72 mc/anno su famiglia standard di tre componenti. Su tale rapporto la fascia base è quantificata ai successivi 108 mc/anno. Per prelievi ulteriori seguono due fasce di eccedenza.

Il consumo rilevato viene rapportato alle varie fasce di consumo in base al periodo di prelievo.

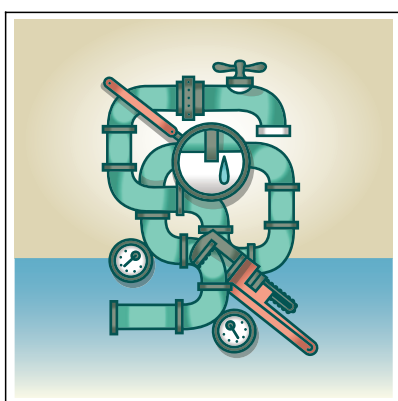
Per gli utilizzi non domestici sono state definite le tipologie agricolo/zootecnico, artigianale/commerciale, industriale, altri usi, pubblico.

Per tali tipologie la struttura tariffaria prevede una fascia base e due fasce di eccedenza. Oppure in alternativa una tariffa lineare, senza modulazione per fasce, laddove i prelievi annui risultino superiori ad una certa soglia.

Perché regolare il servizio idrico?

L'acqua potabile è un bene economico. È una risorsa scarsa ed irregolarmente presente nel territorio, gestita in condizioni di monopolio naturale. Le reti idriche, dati gli elevati costi per la loro realizzazione non sono gestite in regime di concorrenza. L'intervento regolatorio si rende quindi necessario affinché, a una gestione monopolistica, siano forniti adeguati incentivi per realizzare gli investimenti infrastrutturali, i miglioramenti nella qualità del servizio e le attività funzionali a un servizio affidabile, di qualità, ed efficiente.

La presente bolletta applica quanto introdotto con la delibera 665/2017/R/IDR ricalcolando i consumi del 2018 sulla base della nuova articolazione tariffaria e tenendo conto degli importi già pagati riconducibili al medesimo periodo fatturato in precedenza.



RQSII - Registro di Qualità del Servizio Idrico Integrato 2018

Adempiendo a quanto stabilito dalla delibera n° 655/2015 ARERA, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, si espongono di seguito i risultati conseguiti nel 2018.

Livelli specifici di qualità contrattuale del Servizio idrico Integrato

	<i>livello specifico</i>	<i>grado di rispetto 2018</i>
Preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni lavorativi	97,09%
Preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni lavorativi	97,22%
Esecuzione allacci idrici con lavori semplici	15 giorni lavorativi	93,90%
Esecuzione allacci fognari con lavori semplici	20 giorni lavorativi	100,00%
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	93,51%
Riattivazione o subentro nella fornitura	5 giorni lavorativi	99,23%
Riattivazione o subentro della fornitura con modifica della portata	10 giorni lavorativi	-
Riattivazione della fornitura a seguito disattivazione per morosità	2 giorni feriali	99,09%
Disattivazione della fornitura su richiesta utente	7 giorni lavorativi	98,13%
Esecuzione voltura	5 giorni lavorativi	99,14%
Preventivazione lavoro con sopralluogo	10 giorni lavorativi	97,78%
Esecuzione lavori semplici	10 giorni lavorativi	90,00%
Fascia puntualità negli appuntamenti concordati	3 ore	97,34%
Verifica del misuratore	10 giorni lavorativi	70,00%
Comunicazione esito della verifica del misuratore in loco	10 giorni lavorativi	100,00%
Comunicazione esito della verifica metrica	30 giorni lavorativi	100,00%
Sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	10 giorni lavorativi	-
Verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	100,00%
Comunicazione esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	100,00%
Tempo emissione della fattura	45 giorni solari	99,95%
Periodicità minima di fatturazione (numero bollette emesse all'anno in base ai consumi medi) (escluse le utenze Totalizzatore e Divisionali che rimangono a cadenza di fatturazione semestrale)	2/anno per consumi fino a 100 mc	43.316
	3/anno per consumi da 100 mc a 1000 mc	82.018
	4/anno per consumi da 1000 a 3000 mc	1.054
	6/anno per consumi oltre 3000 mc	683
Risposta motivata a reclami scritti	30 giorni lavorativi	76,27%
Risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	30 giorni lavorativi	87,36%
Rettifica di fattura pagata su richiesta scritta	60 giorni lavorativi	-

In caso di mancato rispetto degli standard, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, viene corrisposto un indennizzo automatico base pari a € 30,00.

Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto l'indennizzo di € 60,00.

Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard è corrisposto l'indennizzo di € 90,00.

Livelli generali di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato

	<i>livello generale</i>	<i>grado di rispetto 2018</i>
Percentuale minima allacci idrici complessi	90%	92,75%
Percentuale minima allacci fognari complessi	90%	91,67%
Percentuale minima lavori complessi	90%	90,00%
Percentuale minima appuntamenti concordati	90%	100,00%
Percentuale minima disdetta appuntamenti	95%	90,00%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento entro 3 ore	90%	98,40%
Percentuale minima di risposte scritte di rettifica fatturazione	95%	-
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, per attese oltre 60 minuti	95%	99,30%
Tempo medio di attesa allo sportello	<= 20 minuti	8 min. 40 sec.
Percentuale minima di linee telefoniche libere	90%	99,84%
Tempo medio di attesa alla chiamata telefonica	<= 4 minuti	2 min. 15 sec.
Percentuale minima di chiamate telefoniche evase	80%	83,06%
Percentuale minima di chiamate telefoniche evase al pronto intervento	90%	92,50%