



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO  
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

## **REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO (RQSII)**

Con Deliberazione n. 655/2015/R/Idr ed il relativo Allegato A avente ad oggetto la “Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII), l’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto standard specifici e generali di qualità omogenei sul territorio nazionale per le prestazioni contrattuali da assicurare all’utenza, oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai Gestori su richiesta dell’utenza medesima.

Inoltre, con la recente Deliberazione n. 547/2019/R/Idr del 17/12/2019 l’Autorità, al fine di rafforzare le misure volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all’utenza in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale, ha aggiornato la disciplina relativa alla regolazione della Qualità Contrattuale del S.I.I. introducendo un nuovo meccanismo di incentivazione basato su Macro-indicatori, nonché norme specifiche in tema di prescrizione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Ai sensi della sopracitata Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr, i Gestori del S.I.I. sono tenuti a comunicare all’Autorità ed all’Ente di Governo dell’Ambito (EGA), entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascuna tipologia di uso potabile dell’acqua, le informazioni elencate all’art. 77 del RQSII inerenti la qualità delle prestazioni offerte all’utenza.

L’Autorità, in data 18/02/2021, ha avviato la raccolta dati volta ad acquisire informazioni in ordine alla qualità contrattuale del S.I.I., con riferimento all’annualità 2020, consentendo ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi di comunicazione previsti dalla delibera e, in particolare, dall’art. 77 comma 1 del RQSII.

In particolare, l’Autorità ha richiesto al Gestore la compilazione, sul proprio portale, delle seguenti aree:

- Numero utenze
- Standard RQSII
- Standard Aggiuntivi
- Riepilogo per Macro-Indicatori 2020
- Indennizzi REMSI
- Dichiarazione di veridicità

La sezione “Standard RQSII” contiene l’elenco completo dei gruppi di indicatori generali/specifici (suddivisi per argomento) di seguito elencati:

- Appuntamenti;
- Attivazione/Disattivazione;
- Comunicazioni;
- Esecuzione Lavori;
- Fatturazione;

- Misuratori/Rete;
- Preventivazione;
- Pronto Intervento;
- Servizi Telefonici;
- Sportelli.

Nel dettaglio, per ciascun indicatore di qualità contrattuale (specifico/generale ricompreso nel RQSII e/o aggiuntivo) è stata richiesta la compilazione, all'interno di una maschera web dedicata ad ogni indicatore, di una serie di dati per n. 2 differenti tipologie d'uso, ossia "Uso Domestico (art. 2 TICIS)" ed "Uso diverso Domestico (art. 8 TICSI)". Per ognuna delle sopraindicate tipologie d'uso è stato richiesto dall'Autorità l'imputazione delle seguenti informazioni:

- Eventuali livelli migliorativi applicati dal Gestore in termini di standard e di indennizzo corrisposto;
- Numero delle prestazioni richieste/eseguite nel 2020;
- Numero delle prestazioni richieste nel 2019 ed eseguite nel 2020, ovvero numero di prestazioni richieste nel 2018 (e annualità precedenti) ed eseguite nel 2020;
- Cause del mancato rispetto (n° casi di forza maggiore, n° casi imputabili all'utente finale o a terzi, n° casi imputabili all' esercente);
- Numero di indennizzi/mancati indennizzi di prestazioni eseguite nel 2020 (e annualità precedenti) nel corso del 2020 (e relativi importi indennizzati);
- Numero di prestazioni richieste nel 2020 (e annualità precedenti) e non ancora eseguite al 31/12/2020.

La sezione "Riepilogo per Macro-Indicatori 2020" contiene il riepilogo delle prestazioni erogate nel corso del 2020 necessario ai fini dell'applicazione del meccanismo di incentivazione introdotto dalla Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/Idr. In particolare, tale riepilogo risulta essere funzionale alla verifica del raggiungimento dell'obiettivo (mantenimento o miglioramento) previsto per il 2020 (e per il 2021) per ciascuno dei n. 2 Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" sulla scorta della performance conseguita nel 2020, ossia considerando gli indicatori semplici di qualità contrattuale sotto-elencati (utilizzando come riferimento gli standard base previsti dall'art. 67.1 e 68.1 del RQSII in luogo degli eventuali standard migliorativi introdotti dai Gestori del SII):

#### Macro-Indicatore MC1

1. Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico senza sopralluogo
2. Tempo di preventivazione per l'allacciamento fognario senza sopralluogo
3. Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo
4. Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico con sopralluogo
5. Tempo di preventivazione per l'allacciamento fognario con sopralluogo
6. Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo
7. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice
8. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice
9. Tempo di esecuzione di lavori semplici
10. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico complesso
11. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario complesso
12. Tempo di esecuzione di lavori complessi
13. Tempo di attivazione della fornitura

14. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore
15. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore
16. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità
17. Tempo di disattivazione della fornitura
18. Tempo di esecuzione della voltura

#### Macro-Indicatore MC2

19. Tempo massimo per l'appuntamento concordato
20. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato
21. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati
22. Tempo di intervento per la verifica del misuratore
23. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco
24. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio
25. Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante
26. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione
27. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione
28. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento
29. Tempo per l'emissione della fattura
30. Tempo di rettifica di fatturazione
31. Tempo per la risposta a reclami
32. Tempo per la risposta motivata a richieste scritte di informazioni
33. Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione
34. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
35. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
36. Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura
37. Tempo massimo di attesa agli sportelli
38. Tempo medio di attesa agli sportelli
39. Accessibilità al servizio telefonico (AS)
40. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)
41. Livello del servizio telefonico (LS)
42. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

#### Performance di Qualità Contrattuale – Anno 2020 del Gestore Cap Holding SpA e del Gestore MM SpA

Di seguito si riportano due prospetti riassuntivi contenenti, per ciascuna tipologia di indicatore prevista dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nel 2019 e nel 2020.

## Indicatori Generali

### Gestore Cap Holding SpA

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2019	Livello prestazione Anno 2020
Tempo medio attesa allo sportello	Generale	≤ 15 min	migliorativo da 20 a 15 min	Tempo medio pari a 2,39 minuti (livello medio annuo 96,33%)	Tempo medio pari a 1,47 minuti (livello medio annuo 98,19%)
Tempo massimo attesa allo sportello	Generale	≤ 30 min 95%	migliorativo da 60 a 30 min	99,18%	100,00%
Accessibilità al servizio "sportello online"	Generale Aggiuntivo	≥ 98% 10 mesi su 12	-	99,9% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	99,96% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)
Tempo massimo per appuntamento servizio "punto acqua"	Generale Aggiuntivo	7 giorni lav. 90%	-	99,56%	99,73%
Previso minimo per disdetta appuntamento servizio "punto acqua"	Generale Aggiuntivo	24 ore 95%	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Accessibilità al servizio telefonico	Generale	≥ 90% 10 mesi su 12	-	95,93% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	98,985% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)
Tempo medio attesa per il servizio telefonico	Generale	≤ 240 sec 10 mesi su 12	-	tempo medio pari a 129,62 secondi (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	tempo medio pari a 162,92 secondi (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)
Livello del servizio telefonico	Generale	≥ 80% 10 mesi su 12	-	79,12% (Rispettato 10 mesi su 12 - 83,3%)	82,77% (Rispettato 11 mesi su 12 - 91,7%)
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	≤ 120 sec 90%	-	95,70% (tempo medio pari a 36,64 secondi)	96,16% (tempo medio pari a 34,34 secondi)
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento	Generale	3 ore 90%	-	99,84%	99,79%
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	-	93,59%	99,80%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	96,86%	96,86%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	97,37%	98,89%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale Aggiuntivo	7 giorni lav. 90%	-	92,98%	97,78%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale Aggiuntivo	7 giorni lav. 90%	-	90,91%	100%
Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo minimo garantito per sospensione fornitura con preavviso in caso di preavviso di chiusura	Generale Aggiuntivo	10 giorni solari 95%	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	95,90%	99,67%
Tempo massimo per appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	-	94,40%	97,73%
Preavviso minimo disdetta appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	-	100%	100%
Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale Aggiuntivo	8 ore 95%	-	100%	100%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

### Gestore MM SpA

STANDARD	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2019	Livello prestazione I° semestre 2020	Livello prestazione Anno 2020
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	99,1%	100%	90,70%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	93,2%	100%	90,70%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni lav. 90%	-	99,0%	100%	94,64%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	-	97,14%	96,54%	83,90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	-	nessuna prestazione eseguita	100%	95,45%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento acquedotto	Generale	2 ore 90%	Migliorativo da 3 a 2 ore	100%	100%	100%
Tempo arrivo luogo chiamata pronto interv. fognatura	Generale	2 (3) ore 90%	Migliorativo da 3 a 2 ore	99,7%	99,06%	99,09%
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	-	100%	88,24%	100,00%
Tempo massimo attesa agli sportelli	Generale	60 min 95%	-	99,95%	100%	100%
Tempo medio attesa agli sportelli	Generale	10 min	Migliorativo da 20 a 10 min	Tempo medio pari a 1,58 min (livello medio annuo 95,4%)	Tempo medio pari a 1,04 min (livello medio annuo 98,6%)	Tempo medio pari a 1,1 min (livello medio annuo 98,2%)
Tempo medio attesa per servizio telefonico	Generale	≤ 240 sec rispetto 10 mesi su 12	-	87,2 sec (100% - rispettato 12 mesi su 12)	69,7 sec (100% - rispettato 6 mesi su 6)	81,8 sec (100% - rispettato 12 mesi su 12)
Accessibilità servizio telefonico	Generale	≥ 90% rispetto 10 mesi su 12	-	100% (100% - rispettato 12 mesi su 12)	100% (100% - rispettato 6 mesi su 6)	100% (100% - rispettato 12 mesi su 12)
Livello del servizio telefonico	Generale	≥ 80% rispetto 10 mesi su 12	-	82,00% (58,3% - rispettato 7 mesi su 12)	82,33% (83,3% - rispettato 5 mesi su 6)	87,62% (91,7% - rispettato 11 mesi su 12)
Tempo risposta alla chiamata pronto intervento	Generale	≤ 120 sec 90%	-	91,88% (tempo medio pari a 56 secondi)	88,81% (tempo medio pari a 61 secondi)	91,51%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

## Indicatori Specifici

### Gestore Cap Holding SpA

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2019	Livello prestazione Anno 2020
Fascia puntualità per appuntamento servizio "punto acqua"	Specifico Aggiuntivo	3 ore	-	100%	100%
Periodicità minima di fatturazione	Specifico	2/anno con consumo < 100 mc 3/anno con consumo compreso tra 101 mc e 1000 mc 4/anno con consumo compreso tra 1001 mc e 3000 mc 5/anno con consumo oltre i 3000 mc	-	99,98%	99,93%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	-	99,94%	99,98%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	almeno 20 giorni	-	100%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	60 giorni lav.	-	88,90%	99,58%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	95,77%	99,90%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	100%	99,72%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	98,75%	98,20%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	96,95%	96,55%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	-	100%	98,90%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	-	92,58%	99,65%
Tempo riattivazione o subentro fornitura	Specifico	5 giorni lav.	-	100%	99,90%
Tempo riattivazione o subentro fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lav.	-	95,60%	98,67%
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	-	94,94%	99,08%
Tempo riattivazione fornitura a seguito di disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	71,43%	100%
Tempo preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	95,74%	99,52%
Tempo esecuzione lavoro semplice	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Fascia puntualità appuntamenti concordati	Specifico	3 ore	-	99,96%	99,94%
Tempo intervento per la verifica misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	99,35%	99,83%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	-	99,80%	100%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo sostituzione contatore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	-	96,10%	98,70%
Tempo intervento verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo comunicazione esito verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	99,49%	99,78%
Tempo per risposta a reclami	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	100%	100%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

### Gestore MM SpA

STANDARD	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2019	Livello prestazione 1° semestre 2020	Livello prestazione Anno 2020
Tempo preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	8 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 8 giorni	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	-	100%	100%	93,60%
Tempo preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	-	100%	100%	95,45%
Tempo esecuzione allaccio idrico lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita	100%
Tempo esecuzione allaccio fognario lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	-	100%	92,50%	83,56%
Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni lav.	-	96,9%	100%	91,67%
Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di riattivazione fornitura a seguito di disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	-	100%	97,73%	94,81%
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lav.	-	100%	100%	99,47%
Tempo preventivazione lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	-	99,31%	100%	93,55%
Tempo esecuzione lavori semplici	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita	0% (solo 2 prestazioni)
Fascia di puntualità degli appuntamenti oltre la fascia di disponibilità (3 ore)	Specifico	45 min	Migliorativo da 3 ore a 45 min	100%	100%	100%
Tempo intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%	100%
Tempo di comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%	100%
Tempo di comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	-	100%	100%	100%
Tempo di sostituzione misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	98,46%	96,23%	98,00%
Tempo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	99,24%	100%	100%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	almeno 20 giorni	-	100%	100%	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	-	99,74%	99,98%	99,49%
Periodicità fatturazione	Specifico	4/anno con consumo inferiore a 3000 mc 5/anno con consumo tra i 3000 mc e 10000 mc 6/anno con consumo oltre i 10000 mc	Migliorativo	99,5%	emesse n. 105.625 bollette su n. 210.290 bollette attese nel 2020 per 835.350831.368 utenze	97,56%
Tempo di risposta a reclami	Specifico	30 giorni lav.	-	99,88%	98,40%	98,64%
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	100%	99,42%	98,38%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico Aggiuntivo	30 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	88,24%	nessuna prestazione eseguita
Tempo rettifica fatturazione (accredito)	Specifico	60 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	5 giorni lav.	-	100% (1 prestazioni)	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo per inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	5 giorni lav.	-	100% (1 prestazioni)	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Durata massima della singola sospensione (S1)	Specifico	24 ore	Tecnico	100%	100%	100%
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tecnico	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%	100%

Macro-Indicatori MC1 e MC2 (Anno 2020)

All'interno della raccolta dati di Qualità Contrattuale 2020 risulta essere presente anche una sezione "Riepilogo per Macro-Indicatori 2020" contenente la sintesi delle prestazioni erogate nel 2020 sulla scorta dei livelli standard (obiettivi) base, per ciascun singolo indicatore costituente i Macro-Indicatori, previsti dall'Autorità all'art. 67.1 e 68.1 della RQSII. Da tale tabella risulta che i risultati ottenuti nel corso del 2020 per i due Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 e MC2 risultano essere i seguenti:

Gestore Cap Holding SpA

Valori Macro-Indicatori	
MC1	99,101%
MC2	98,693%

Gestore MM SpA

Valori Macro-Indicatori 2020	
MC1	96,142%
MC2	95,944%