

**REPORT SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO  
- ANNO 2019 -**

	<b>SIGLA</b>	<b>FIRMA</b>	<b>DATA</b>
<b>ELABORAZIONE</b>	<b>DG/SS/CR</b>	<b>Su documento originale, presso DG/SS/CR</b>	<b>Su documento originale, presso DG/SS/CR</b>
<b>APPROVAZIONE</b>	<b>DG/SS</b>	<b>Su documento originale, presso DG/SS/CR</b>	

## INDICE

<b>1</b>	<b>Note introduttive</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Qualità del servizio erogata</b> .....	<b>4</b>
2.1	Indicatori Carta dei Servizi .....	4
2.1.1	Risultati anno 2019 .....	4
2.1.2	Commenti ai risultati del monitoraggio e confronto vs anno 2018.....	7
2.1.3	Gestione indennizzi automatici all'utenza.....	11
2.1.4	Struttura raccolta dati di monitoraggio.....	12
2.1.5	Sintesi criticità .....	13
2.2	Gestione dei reclami .....	14
2.2.1	Reclami di prima istanza.....	14
2.2.2	Reclami di seconda istanza - Sportello consumatori ARERA.....	14
2.3	Monitoraggio qualità dell'acqua erogata .....	16
2.3.1	Controlli effettuati da ABC .....	16
2.3.2	Valori dei principali parametri e non conformità – anno 2019.....	16
2.3.3	Canali di comunicazione all'utenza .....	16
<b>3</b>	<b>Sistema Qualità, Sicurezza e Ambiente di ABC</b> .....	<b>18</b>
3.1	Certificazioni .....	18
3.2	Controllo degli aspetti ambientali e relativo monitoraggio .....	18
<b>4</b>	<b>Conclusioni e proposte per il miglioramento</b> .....	<b>19</b>
4.1	Proposte di miglioramento – Qualità Contrattuale .....	20
4.2	Proposte di miglioramento – altri aspetti di Qualità del Servizio .....	26

---

### ALLEGATI:

1	Risultato monitoraggio indicatori CDS – anno 2019
2	Livelli dei servizi telefonici (CCC) – anno 2019
3	Confronto risultati indicatori CDS - 2018 vs 2019
4	Sintesi indennizzi erogati – anno 2019
5	Tabella origine dati monitoraggio indicatori CDS – anno 2019
6	Sintesi criticità indicatori CDS
7	Report reclami – anno 2019
8	Report Servizio Conciliazione – anno 2019
9	Report attività ricerca perdite – anno 2019

## 1 NOTE INTRODUTTIVE

Il presente documento sintetizza i risultati conseguiti da ABC nell'anno 2019 in termini di qualità del servizio erogata (→ misura delle prestazioni eseguite nell'anno).

In particolare, le misure del servizio erogato analizzate nel presente report si riferiscono:

- agli indicatori contenuti nella Carta dei Servizi ABC (previsti dalla regolazione ARERA applicabile);
- alla gestione dei reclami dell'utenza (compresi i reclami di seconda istanza, veicolati attraverso il Servizio Conciliazione e lo Sportello per il Consumatore attivati da ARERA);
- alle attività di controllo qualità dell'acqua erogata, svolte da ABC ai sensi del D. Lgs. 31/01 e ss.mm.ii.

I dati riportati tengono conto, ove pertinente, delle prestazioni di qualità contrattuale erogate all'utenza nell'ambito della gestione del servizio fognatura, di cui ABC ha acquisito la piena gestione in data 29/04/19.

Per quanto attiene alla qualità del servizio percepita dall'utenza (→ misura del grado di soddisfazione dell'utenza istituzionale), si rimanda agli esiti dell'indagine di Customer satisfaction svolta da ABC a fine 2018, attraverso istituto di ricerca qualificato (indagine riferita al solo servizio acquedotto, contenuta nel report Qualità del Servizio anno 2018). E' in fase di conclusione la procedura di affidamento di una campagna di indagine del livello di soddisfazione dell'utenza su base triennale, da svolgersi nel 2020-2022, che terrà conto di aspetti relativi sia al servizio acquedotto sia al servizio fognatura.

Il presente report fornisce inoltre alcune informazioni relative al Sistema Qualità, Sicurezza e Ambiente di ABC e al Sistema Qualità specifico del Laboratorio interno, nonché alle attività di tenuta sotto controllo e monitoraggio degli aspetti ambientali applicabili ad ABC.

Per i contenuti e le finalità espresse, il presente documento risponde infine ai requisiti di Controllo qualità dei servizi, di cui al punto 6 della Delibera G.C. n° 820/2016 (Approvazione del disciplinare del Controllo analogo), nonché a quanto previsto dall'art. 39 del vigente Statuto aziendale (obbligo di trasmissione periodica al Comune di Napoli di relazione sul livello dei servizi erogati).

## **2 QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATA**

### **2.1 Indicatori Carta dei Servizi**

La presente sezione riporta gli esiti del monitoraggio degli indicatori contenuti nella Carta dei Servizi ABC (approvata con Deliberazione del Commissario Straordinario ABC n° 45 del 02/07/18), per l'anno 2019.

Per tutti gli indicatori di qualità monitorati sono riportati, in particolare, i seguenti dati minimi:

- numero di richieste pervenute
- numero di prestazioni eseguite
- % eventi fuori standard
- tempo medio di esecuzione/valore medio del parametro nell'anno
- entità degli indennizzi automatici corrisposti (ove applicabile)
- check rispetto agli obiettivi definiti dalla regolazione ARERA (ove applicabile)
- macro-indicatore di Qualità contrattuale di riferimento, ai sensi della Delibera 655/15 come modificata dalla Delibera 547/19 (ove applicabile)

La struttura/origine della raccolta dati (unità aziendali responsabili, banche dati, SW, ecc...) è descritta all'interno del report, con le eventuali convenzioni assunte nel calcolo/valorizzazione degli indicatori.

Le modalità adottate da ABC per il conseguimento degli standard riportati in CDS sono invece riportate all'interno del MQ Aziendale e delle procedure/istruzioni di Sistema applicabili.

Gli indicatori di qualità del servizio e i relativi standard dichiarati in CDS sono oggetto di rivalutazione in fase di riesame annuale della Carta dei Servizi. In particolare, la CDS attualmente vigente è stata riesaminata a dicembre 2019 e a luglio 2020, al fine di integrarne i contenuti relativi alla gestione del servizio fognatura e per tenere conto delle novità in ambito regolatorio (es. entrata in vigore del REMSI e ss.mm.ii.- disciplina per la gestione della morosità nel SII) ed è stata quindi trasmessa ad EIC in ultimo in data 29/07/2020 – in veste di proposta finale ABC approvata con Delibera CS n° 56 del 27/07/2020 – per il seguito di competenza.

I risultati del monitoraggio degli indicatori di qualità contrattuale, già comunicati ad EIC/ARERA in data 12/03/20 nell'ambito della raccolta dati RQSII, sono stati, come di consueto, pubblicati nel foglio informativo allegato alla bolletta 2/20, nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera ARERA 655/15.

#### **2.1.1 Risultati anno 2019**

I risultati del monitoraggio degli indicatori CDS effettuato per l'anno 2019 sono riportati nelle tabelle in allegato 1 e 2.

Come riportato in premessa, suddetti risultati tengono conto – ove pertinente/applicabile - delle prestazioni erogate da ABC dal 29/04/19 quale gestore del servizio fognatura (prestazioni non ricomprese cioè nella gestione già in precedenza attuata per il servizio acquedotto) e in particolare per i seguenti indicatori di processo:

- Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (call center tecnico).

Per gli ulteriori indicatori di qualità contrattuale specificamente applicabili al servizio fognatura (tempo per la preventivazione e per l'esecuzione di allaccio/lavori fognari), non sono state rendicontate prestazioni in quanto – come comunicato anche ad ARERA in fase di raccolta dati Delibera 655/15 - durante la fase di progressivo subentro al Comune di Napoli, protrattasi per l'intero 2019, ABC ha operato in affiancamento con il Comune stesso in continuità con la gestione da questi adottata, monitorando l'esecuzione dei lavori di allaccio a cura dell'utente nell'ambito delle attività di rilascio autorizzazione per l'immissione in pubblica fognatura. Per l'anno 2019, quindi, non risultano emessi preventivi/realizzati lavori di allaccio fognario a cura di ABC.

Gli indicatori monitorati (rif. allegati 1 e 2) rientrano – per la quasi totalità - fra quelli introdotti dalla Delibera ARERA 655/15 e sono pertanto soggetti a specifici requisiti di monitoraggio nonché ad indennizzo automatico all'utenza, nei casi definiti. Gli ulteriori indicatori CDS rendicontati fanno invece

riferimento alla regolazione della Qualità Tecnica definita dalla Delibera ARERA 917/17 (anch'essi soggetti ad indennizzo automatico, in caso di mancato rispetto dello standard).

Per evidenziare tali specificità, in tabella 1 è individuata la tipologia di standard applicato a ciascun indicatore, secondo la seguente codifica:

- Standard 655 specifico → previsto da Delibera 655/15 ed applicato ad ogni singola richiesta di prestazione; in caso di mancato rispetto per causa imputabile ad ABC, è previsto indennizzo automatico all'utenza;
- Standard 655 generale → previsto da Delibera 655/15 e valutato sul complesso delle prestazioni effettuate, in base alla percentuale di eventi eseguiti entro lo standard (con esclusione dei fuori standard per cause non attribuibili ad ABC); per gli standard generali non si applica l'indennizzo automatico all'utenza, sono però possibili sanzioni da parte di ARERA in caso di mancato rispetto, per due anni consecutivi, della % minima di eventi nello standard;
- Standard 917 specifico → previsto da Delibera 917/17 ed applicato ad ogni singolo evento; in caso di mancato rispetto per causa imputabile ad ABC, è previsto indennizzo automatico a tutte le utenze finali/a tutti gli utenti indiretti coinvolti nell'evento stesso (es. utenze/utenti interessati da sospensione della fornitura con durata superiore allo standard definito);

La tabella in allegato 1 è inoltre strutturata secondo i requisiti di monitoraggio definiti dalla Delibera 655/15. Rispetto alle precedenti raccolte dati, la struttura del monitoraggio è stata in parte integrata/modificata tenendo conto di alcune specificità connesse all'acquisizione del servizio fognatura.

In particolare:

- 1) i dati di monitoraggio sono stati stratificati secondo le **tipologie d'uso** previste da Delibera 655/15; alle tipologie d'uso potabile individuate in occasione dei precedenti monitoraggi (usi civili domestici/usi civili non domestici/altri usi) si è aggiunta – nella raccolta dati 2019 – la tipologia "usi industriali che scaricano in pubblica fognatura".

In assenza di specifica informazione all'interno della banca dati GeU, l'attribuzione della "tipologia d'uso" alle singole utenze e, quindi, alle prestazioni connesse, è stata effettuata secondo la seguente approssimazione:

- "uso civile non domestico" → utenze attribuite in GeU alla sezione "99" (in tale sezione rientrano buona parte delle utenze che la Delibera 655/15 attribuisce a tale tipologia d'uso. Es: scuole, ospedali, caserme..)
  - "uso civile domestico" → utenze individuate con categoria "A" in GeU (non attribuite alla sezione "99")
  - "altri usi" → utenze restanti, individuate con categoria "N", "CT", "BI" in GeU (non attribuite alla sezione "99" e non rientranti nella categoria "usi industriali", di cui al punto successivo)
  - "usi industriali con scarico in PF" → utenze individuate in GeU come "insediamenti produttivi"
- 2) le **cause di superamento degli standard** sono state ricondotte alle tre possibili cause individuate dalla Delibera 655/15 (anche al fine di individuare i casi di indennizzo automatico all'utenza):
    - causa di forza maggiore: scioperi senza preavviso, eventi naturali eccezionali, mancato ottenimento atti autorizzativi... (→ fuori standard NON soggetti a indennizzo)
    - causa imputabile all'utente finale o a terzi: inaccessibilità misuratore, impedimenti vari,... (→ fuori standard NON soggetti a indennizzo)
    - causa imputabile ad ABC: tutto ciò che non rientra nelle due precedenti casistiche (→ fuori standard soggetti ad indennizzo)

Suddette cause sono state comunicate dalle unità responsabili dei singoli processi e in base a tali informazioni si è provveduto ad erogare, nei casi previsti, gli indennizzi automatici disposti dalla Delibera 655/15 (a valle dell'esito positivo della verifica di regolarità contrattuale);

- 3) è stato valorizzato il "**tempo medio effettivo di prestazione**" (tempo medio ARERA), calcolato – come previsto da Delibera – sul totale degli eventi eseguiti nello standard e degli eventi fuori standard imputabili ad ABC (con esclusione, cioè, degli eventi fuori standard da attribuire all'utente o a causa di forza maggiore);

- 4) è stata valorizzata la **"% eventi nello standard" ARERA**, calcolata – come previsto da Delibera 655/15 – sul totale degli eventi eseguiti nello standard e degli eventi fuori standard imputabili ad ABC (con esclusione, cioè, degli eventi fuori standard da attribuire all'utente o a causa di forza maggiore). Tale valore rappresenta il riferimento per la valutazione del rispetto del livello minimo di prestazione definito da ARERA per gli standard generali.

Inoltre, in linea con quanto richiesto da ARERA nelle raccolte dati relative alla delibera 655/15, per ciascun fattore rientrante nell'ambito di applicazione della suddetta Delibera è stato riportato anche il numero di richieste di prestazione pervenute nel periodo. Si precisa che, come da indicazioni di monitoraggio dell'Autorità, sono state considerate le sole prestazioni richieste dopo il 01/07/16 ed entro il 31/12/19.

Nella tabella in allegato 2 sono sintetizzati i risultati del monitoraggio degli indicatori relativi alle prestazioni dei servizi telefonici (CCC), non assimilabili nella sintesi degli altri parametri CDS/ARERA, per le specifiche caratteristiche di valorizzazione.

Si rimanda alle tabelle in allegato 1-2 per il dettaglio dei dati e delle informazioni.

Le stime/convenzioni applicate per valorizzare alcuni parametri sono evidenziate nella colonna "note al monitoraggio", con descrizione dei criteri adottati.

## 2.1.2 Commenti ai risultati del monitoraggio e confronto vs anno 2018

### 2.1.2.1 *Standard specifici e generali*

Si riportano di seguito alcune valutazioni espresse in base ai dati di monitoraggio anno 2019 (rif. allegati 1 e 2) e al confronto degli stessi con i dati dell'anno 2018 (rif. allegato 3). In particolare, in allegato 3 è rappresentato:

- per gli indicatori specifici, il trend rispetto all'anno precedente valutato rispetto all'entità degli indennizzi erogati/disposti;
- per gli indicatori generali, il check rispetto agli obiettivi definiti da ARERA e il trend rispetto all'anno precedente, valutato in relazione all'aumento/alla diminuzione del valore percentuale degli eventi conformi.

Dall'analisi dei dati anno 2019, si evidenziano risultati sostanzialmente positivi (in termini di: rispetto dei livelli di prestazione definiti dalla Delibera 655/15, diminuzione/conferma del tempo medio di processo e riduzione della % eventi fuori standard) per i seguenti indicatori:

- 1) tempo di ripristino fornitura disattivata per morosità;
- 2) tempo per la notifica esito verifica funzionamento contatore (→ superamento criticità evidenziata in report QS anno 2018);
- 3) tempo di preavviso e durata interruzioni programmate della fornitura;
- 4) indicatori relativi ai servizi telefonici CCC (livello di servizio, accessibilità, tempo medio di attesa).

Risultato positivo si registra anche per l'indicatore "tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento" (tempo attesa CCT, monitorato da ABC – in base agli strumenti SW disponibili - come tempo intercorrente tra l'inizio del trasferimento della chiamata al telefono dell'operatore e l'inizio della conversazione con quest'ultimo o la conclusione della chiamata, in caso di rinuncia); in merito, si sottolinea tuttavia che il monitoraggio effettuato risulta parziale in termini di base dati considerata, vista la mancata registrazione dei dati per alcune settimane nei mesi di luglio e agosto 2019 dovuta a guasto al software di gestione del tabulato telefonico.

Si evidenzia inoltre che i dati relativi alle interruzioni programmate (di cui al precedente punto 3) non ricomprendono alcune tipologie di eventi (es. sostituzione programmata contatori) che – in base ad esiti Assessment RQTI condotto da Utiliteam e concluso in data 17/06/20 – andrebbero invece considerati ai fini del computo delle prestazioni.

Per tutti gli altri indicatori specifici e generali (di qualità Contrattuale o Tecnica) si evidenzia – rispetto all'anno 2018 (rif. allegato 3) - un aumento del tempo medio di processo e/o della % di eventi fuori standard ovvero la conferma di risultati di performance negative già registrati negli anni precedenti, da cui deriva:

- per gli **standard specifici**, un aumento rilevante dell'importo degli indennizzi automatici disposti/corrisposti all'utenza, che passa da 127.110 € per il 2018 a complessivi **188.730** euro per l'anno 2019 (rif. paragrafo 2.1.3 per i dettagli);
- per alcuni **standard generali**, il mancato conseguimento del livello minimo prestazionale definito dalla Delibera ARERA 655/15; tale circostanza, se verificata per due anni consecutivi, può costituire presupposto per l'apertura di procedimento sanzionatorio da parte di ARERA (rif. Delibera 655/15 – art. 68.3).

Di seguito si riportano gli indicatori che presentano maggiori aspetti di criticità:

#### **Standard specifici (→ soggetti a indennizzo automatico)**

- **tempo di preventivazione per allaccio e tempo di preventivazione per lavori:** per entrambi tali fattori si registra un'incidenza degli eventi fuori standard causa ABC pari a circa il 20% delle prestazioni eseguite, con conseguente individuazione di indennizzi da erogare in automatico all'utenza per un totale di circa **20.000 €**;
- **tempo per l'esecuzione di allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici:** a fronte di un numero di eventi eseguiti nell'anno 2019 sostanzialmente in linea con il dato 2018, aumenta il tempo medio di processo e la % eventi fuori standard causa ABC, con conseguente generazione di indennizzi per un importo complessivo di circa **21.000 €**;

- **tempo per l'esecuzione di lavori semplici:** sebbene il numero di prestazioni eseguite nel 2019 risulti significativamente inferiore rispetto all'analogo dato 2018, aumentano in misura rilevante sia il tempo medio di processo che la % eventi fuori standard causa ABC e, di conseguenza, anche l'ammontare degli indennizzi automatici da corrispondere, pari a circa **9.500 €**;
- **tempo di disattivazione della fornitura:** per tale fattore si registra un significativo aumento del numero di eventi monitorati (frutto anche di un monitoraggio più completo e puntuale), che si traduce – viste le difficoltà gestionali connesse allo specifico processo (rif. Conclusioni report QS anno 2018) in un elevato numero di prestazioni fuori standard causa ABC. Da rilevare che l'incidenza percentuale dei fuori standard rispetto all'anno 2018 risulta in diminuzione, sebbene comunque elevata in valore assoluto (ca. 50% degli eventi monitorati, a fronte del 75% registrato nel 2018). L'onere complessivo degli indennizzi erogati/disposti in erogazione ammonta a ca. **€ 61.230**;
- **tempo per l'emissione della fattura:** per tale indicatore si riscontra un aumento significativo delle prestazioni monitorate; sebbene la % di eventi fuori standard sia in diminuzione rispetto all'anno 2018, il numero di fuori standard – in valore assoluto – risulta comunque rilevante (anche per effetto della più ampia base di monitoraggio). Gli indennizzi erogati/disposti in erogazione ammontano a complessivi **€ 15.630**;
- **periodicità di fatturazione:** si registrano nell'anno n° 812 casi per i quali non risulta applicata la frequenza di fatturazione bimestrale prevista dalla Delibera 655/15, con conseguente determinazione di importo complessivo per indennizzi automatici pari ad **€ 24.360**;
- **tempo esecuzione voltura:** nel 2019 si rileva un importante aumento del numero di fuori standard per tale indicatore, che determina un importo complessivo per indennizzi all'utenza pari ad **€ 33.180**, di 16 volte maggiore rispetto all'importo corrisposto nel 2018.

#### **Standard generali (→ possibile provvedimento sanzionatorio)**

- **tempo di pronto intervento:** per tale fattore si conferma disatteso (così come nel 2016-2017-2018) il valore-obiettivo definito da ARERA (prestazioni conformi  $\geq 90\%$ ), nonostante il risultato di prestazione registrato nel 2019 risulti in netto miglioramento rispetto al 2018 (78% di prestazioni conformi nel 2019 vs 62% nel 2018); con i dati del 2019, in particolare, si realizza il mancato rispetto dello standard per il 3° anno consecutivo (cui va aggiunto il risultato NOK anche del II semestre 2016, prima scadenza ufficiale di monitoraggio delibera 655/15);
- **tempo di esecuzione allaccio idrico complesso:** si evidenzia il mancato conseguimento dell'obiettivo di prestazione definito da ARERA per il 2° anno consecutivo;
- **tempo di risposta a richieste di rettifica fatturazione:** per tale indicatore si registra un significativo aumento del numero di prestazioni eseguite nell'anno (anche per effetto di una ristrutturazione del processo e del relativo monitoraggio) con evidenti riflessi sulla percentuale di eventi conformi, in netta diminuzione rispetto al 2018 (59% di prestazioni conformi nel 2019 vs 82% del 2018). Ne consegue il mancato rispetto del livello di prestazione minimo definito da ARERA (prestazioni conformi  $\geq 90\%$ ) per il 3° anno consecutivo;
- **tempo di attesa agli sportelli:** nell'anno 2019 si registra un risultato negativo per entrambi gli indicatori connessi ai tempi di attesa agli sportelli (tempo minimo e tempo massimo). In particolare, il tempo medio registrato sull'insieme delle agenzie – via Argine e via Ventaglieri – risulta di 29,5 minuti contro uno standard definito da ARERA pari a 20 minuti; per il tempo massimo di attesa si registra invece - per la prima volta - una % di utenti con attesa entro 60 minuti (87,1%) inferiore al valore-obiettivo definito dall'Autorità ( $\geq 95\%$ );

Si sottolinea che il mancato conseguimento degli obiettivi di prestazione definiti da ARERA per gli standard generali "tempo di pronto intervento", "tempo di risposta alle richieste di rettifica fatturazione" e "tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso" – verificatosi per due o più anni consecutivi - configura la possibilità di apertura di un procedimento sanzionatorio da parte dell'Autorità (secondo quanto definito dalla Delibera 655/15).

Inoltre si evidenzia che il mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di attesa agli sportelli, registrato nel 2019, si realizza all'esito di un trend prestazionale negativo, osservabile ormai da anni (in particolare per l'agenzia di via Ventaglieri) e sul quale è necessario ed urgente intervenire.

Per gli altri indicatori specifici/generali, pur a fronte dell'aumento del tempo medio di processo/della percentuale di eventi fuori standard, non si evidenziano criticità significative in base ai dati monitorati, visto anche l'esiguo numero di prestazioni monitorate per alcuni di essi.



### 2.1.2.2 Macro indicatori di qualità contrattuale - definizione e obiettivi 2020

I risultati di prestazione registrati nel 2019, sin qui commentati, vanno inquadrati e valutati anche rispetto ad un'ulteriore esigenza di prestazione e monitoraggio introdotta dall'Autorità – a fine 2019 – con l'approvazione dei Macro-indicatori di qualità contrattuale e del meccanismo incentivante ad essi sotteso (rif. Delibera 547/19, che ha integrato/modificato la delibera 655/15).

Tale meccanismo si basa sulla valorizzazione di 2 macro-indicatori (MC1 – avvio e cessazione del rapporto contrattuale; MC2 – gestione rapporto contrattuale e accessibilità al servizio) nei quali confluiscono tutti gli indicatori semplici previsti dalla Delibera 655/15 (ad eccezione della periodicità di fatturazione), secondo regole di computo/accorpamento definite dall'Autorità stessa nelle Delibere sopra citate. In base ai valori conseguiti per MC1 e MC2, ciascun gestore si colloca in "classi" definite, a cui sono associati obiettivi di miglioramento/mantenimento del livello di performance, da realizzare su scala annuale. Al risultato di prestazione conseguito è associato un meccanismo di premi/penalità che risponde alla logica - diffusa in tutta la regolazione ARERA – di garantire un progressivo miglioramento della qualità del servizio erogata agli utenti del SII.

**Tavola 2 - Classi e obiettivi per macro-indicatore**

Macro-indicatore	ID Classe	Classe	Obiettivo
<i>MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale</i>	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1%
	C	MC1 ≤ 90%	+ 3%
<i>MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio</i>	A	MC2 > 95%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1%
	C	MC2 ≤ 90%	+ 3%

Con la raccolta dati RQSII 2020, in particolare, l'Autorità ha fissato un primo step di applicazione del meccanismo incentivante sopra descritto, definendo per ciascun gestore:

- il valore di partenza per MC1 e MC2 (calcolato in base ai dati di Qualità Contrattuale del 2018) e, quindi, la relativa classe di appartenenza;
- l'obiettivo da conseguire al 31/12/20.

Di seguito si riportano i dati relativi al posizionamento di ABC:

	2018		Obiettivo 2020
	Valore	Classe di partenza	
MC1	77,308%	C	80,308%
MC2	91,799%	B	92,799%

I risultati del monitoraggio prestazioni dell'anno 2019 vanno quindi considerati anche in termini di *outlook* rispetto all'obiettivo da conseguire entro il 31/12/20, sopra indicato (sebbene in una prospettiva di valutazione cumulativa biennale delle prestazioni di Qualità Contrattuale, definita da ARERA quale misura straordinaria connessa all'emergenza Covid - rif. delibera 235/2020).

Pertanto, è stata effettuata una proiezione dei valori di MC1 ed MC2 che si otterrebbero replicando – nel 2020 – le prestazioni del 2019. La tabella seguente sintetizza i risultati ottenuti, che sarebbero positivi per il macro-indicatore MC1 e negativi per il macro-indicatore MC2.

	2018		Obiettivo 2020	2019		Check Obiettivo
	Valore	Classe di partenza		Valore	Classe conseguita	
MC1	77,308%	C	80,308%	86,176%	C	OK
MC2	91,799%	B	92,799%	89,879%	C	NOK

La necessità di conseguire – nel 2020 – un obiettivo di prestazione preciso per MC1 e MC2 induce ad ulteriori considerazioni in merito alla criticità dei dati rilevati per i singoli indicatori: oltre a tener conto, infatti, degli aspetti connessi all'entità degli indennizzi maturati per fuori standard (per gli indicatori specifici) e della possibilità di apertura procedimento sanzionatorio (per gli indicatori generali), occorre considerare anche come/quanto può incidere uno specifico indicatore sul raggiungimento dell'obiettivo di prestazione associato al Macro-indicatore cui appartiene.

Analizzando l'impatto dei dati di prestazione registrati nel 2019 sui valori dei macro-indicatori MC1 ed MC2 da essi derivanti (rispetto ai valori di MC1 e MC2 ottenuti con i dati di prestazione 2018), emerge la seguente correlazione qualitativa (in termini di tipologia/segno dell'impatto):

Macro-Indicatore	Indicatore semplice	CHECK PERFORMANCE 2019 VS 2018
		<b>rosso:</b> impatto negativo <b>arancio:</b> impatto non significativo <b>verde:</b> impatto positivo
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	-
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	-
MC1	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	-
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	-
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	-
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	-
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	
MC1	Tempo di attivazione, della fornitura	-
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	-
MC1	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	-
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	-
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	-
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	-
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	-
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	
MC2	Tempo per la risposta a reclami	
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	
MC2	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o c	-
MC2	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura	-
MC2	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	-
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	

L'analisi dell'impatto sul conseguimento degli obiettivi per MC1 e MC2 introduce quindi un ulteriore livello di valutazione delle prestazioni, che completa/rafforza le considerazioni precedentemente espresse in merito agli indicatori più critici.

Ad esempio, sebbene il mancato rispetto degli standard ARERA per i tempi di attesa agli sportelli non produca alcun effetto nell'immediato (in termini di possibile procedimento sanzionatorio/impatto economico per ABC derivante da erogazione indennizzi), si rileva tuttavia come esso rappresenti un elemento di notevole criticità – in prospettiva - ai fini del raggiungimento dell'obiettivo per il macro-indicatore MC2, vista la numerosità delle prestazioni sottese e, quindi, l'incidenza sulla valorizzazione del dato.

L'indicatore "livello del servizio telefonico", invece, risulta incidere negativamente sull'MC2 (calcolato con i dati 2019) nonostante nell'anno sia stata pienamente conseguita la conformità agli standard ARERA (→ rispetto dello standard in 10 mesi su 12) per effetto dei meccanismi di computo/agggregazione degli indicatori previsti da ARERA.

Le considerazioni sopra espresse sono riprese e sintetizzate nel paragrafo 2.1.5, cui si rimanda per un'analisi complessiva del livello di criticità degli indicatori CDS.

### 2.1.3 Gestione indennizzi automatici all'utenza

Si riporta nel presente paragrafo una sintesi della gestione indennizzi automatici disposti/corrisposti all'utenza per prestazioni fuori standard eseguite nell'anno 2019, per i casi previsti dalla regolazione ARERA applicabile e recepiti dalla CDS ABC vigente (mancato rispetto degli standard specifici contenuti in CDS per causa imputabile ad ABC). Per i dati, si rimanda all'allegato 4.

L'entità degli indennizzi è stata definita in accordo con le Delibere 655/15 e 917/17, prevedendo:

- un importo unitario di 30 euro (indipendentemente dall'entità dello sfioramento registrato) per tutti gli eventi fuori standard derivanti da richieste pervenute nel periodo 01/07/16 – 31/12/16;
- un importo unitario pari a 30/60/90 euro per prestazioni effettuate entro un tempo doppio/triplo/più che triplo rispetto allo standard di riferimento, per tutti gli eventi derivanti da richieste pervenute dal 01/01/17 in poi.

L'erogazione è stata effettuata/disposta in seguito ad esito positivo di verifiche su regolarità posizione contrattuale e assenza di altri indennizzi erogati nel periodo per il medesimo fattore.

Si precisa che, in occasione della raccolta dati anno 2018, è stato definito con la Direzione ABC di procedere ad erogare gli indennizzi anche in presenza di morosità, detraendo – ove possibile – l'importo dell'indennizzo dall'ammontare della morosità stessa (sia per gli indennizzi maturati nel 2018 che negli anni precedenti). Tale impostazione è stata applicata anche nell'anno 2019.

L'erogazione degli indennizzi (sia su prestazioni 2019 sia eventuali mancati indennizzi anni precedenti) è stata gestita/prevista attraverso:

- 1) accredito in bolletta (nel corso del 2019, ove possibile, ovvero entro la fatturazione 2/20 per le prestazioni non monitorabili nel corso dell'anno ma solo in fase di rendicontazioni annuale dati RQSII);
- 2) invio di nota informativa su disponibilità rimborso presso agenzie ABC (per contratti cessati, senza morosità);
- 3) regolazione di pagamenti dovuti (per contratti cessati con morosità).

Alla data del presente report, le attività di cui ai punti 1) e 3) sono state gestite, mentre è stato sospeso l'invio di nota informativa per la riscossione dell'indennizzo presso le agenzie, in relazione all'esigenza di contenimento afflussi in agenzia connessa ad emergenza Covid (da erogare c/o agenzie circa 1.100 indennizzi, per un importo complessivo di ca. 55.000 €). Attese anche le difficoltà operative del periodo attuale, legate alla recente attivazione della nuova piattaforma SW Net@, sarà richiesto all'area CL, nella sua competenza, di individuare una modalità alternativa di erogazione degli indennizzi per contratti cessati senza morosità (es. emissione assegni postali). Si sottolinea l'importanza di tale attività, dal momento che, in occasione della prossima scadenza di monitoraggio RQSII (marzo 2021 su dati del 2020), ABC dovrà rendicontare ad ARERA il numero e gli importi degli indennizzi maturati ed effettivamente erogati nel 2019 (rispetto a quanto previsto/dichiarato nella raccolta dati di marzo 2020).

Come per il passato, si segnala - quale elemento di criticità dell'attività - che per buona parte degli indennizzi automatici erogati/disposti non sono stati rispettati i tempi definiti dalla delibera ARERA 655/15 (prevista erogazione in prima fatturazione utile) a causa del significativo ritardo con cui sono stati trasmessi, da parte

delle unità aziendali responsabili, i dati di monitoraggio dei processi (la cui estrazione – ad oggi – è resa oltremodo complessa dalla frammentazione delle banche dati e dalle numerose operazioni di elaborazione manuale richieste).

Allo stato delle attuali risorse informatiche e organizzative, infatti, il monitoraggio dei dati di prestazione, necessario per l'erogazione degli indennizzi, è svolto quasi esclusivamente in occasione della raccolta dati RQSII.

Il ritardo nell'erogazione degli indennizzi automatici all'utenza rappresenta motivo di sanzione in caso di verifica da parte di ARERA.

Le criticità sopra esposte sono state evidenziate e confermate anche dall'Assessment su RQSII, condotto da Utiliteam tra ottobre e dicembre 2019.

Con l'attivazione della piattaforma Net@, si attende a regime un significativo miglioramento nella gestione degli indennizzi, per quanto attiene ai requisiti di tracciabilità dei dati e alla tempestività di erogazione (ferma restando la necessità di valutare, in base alle nuove procedure informatiche, la sostenibilità del carico di lavoro per la struttura DG/SS/CR, a valle della formazione sull'utilizzo delle funzionalità Net@ dell'ambiente indennizzi, ad oggi ancora in corso).

#### 2.1.4 Struttura raccolta dati di monitoraggio

L'attività di raccolta ed elaborazione dei dati di monitoraggio sintetizzati nel presente report è allo stato svolta quasi esclusivamente attraverso registri excel, estratti dai process owners dalle banche dati aziendali oppure compilati direttamente da parte delle strutture responsabili del monitoraggio. Per rispondere ai requisiti di monitoraggio previsti dalla Delibera 655/15, inoltre, tali registri sono spesso integrati, attraverso query predisposte ad hoc dai Sistemi Informativi, con ulteriori informazioni contenute in banca dati GeU. In allegato 5 è riportata una sintesi dell'origine dei dati utilizzati per il monitoraggio di ciascun indicatore.

A partire dai registri resi disponibili dai process owners, i dati di sintesi del monitoraggio sono poi elaborati dalla struttura DG/SS/CR attraverso filtri/stratificazioni (impostati su diversi elementi-chiave) e applicazione di calcoli, ove necessario, per aggregare i dati stessi secondo i criteri/le modalità richiesti da ARERA.

Anche l'attività di erogazione indennizzi automatici risulta attualmente gestita esclusivamente attraverso file excel lavorati da DG/SS/CR, a partire dai registri di processo forniti dalle unità responsabili. Analogamente, l'attivazione degli indennizzi avviene attraverso comunicazione di liste in formato excel alle unità interessate (SI per caricamento in bolletta, unità di CL per emissione assegni postali/regolazione morosità, in caso di indennizzi su contratti cessati).

Si conferma quindi un forte elemento di criticità nell'attuale sistema di monitoraggio dati: l'utilizzo di strumenti informatici potenzialmente vulnerabili, l'apporto di differenti funzioni nella produzione dei dati finali (come sopra descritto) e l'assenza di un'unica banca dati che consenta di tracciare i processi dalla richiesta di prestazione fino all'eventuale erogazione dell'indennizzo automatico, non consentono di garantire né l'affidabilità del monitoraggio stesso (presupposto indispensabile per una corretta analisi dei processi) né la rispondenza ai requisiti di tracciabilità dai dati definiti dalla Delibera 655/15.

A ciò si aggiunge l'aumento significativo del numero di indennizzi automatici da processare, in relazione all'andamento crescente del numero di fuori standard registrati.

In definitiva, si conferma l'imprescindibilità di un sistema informatizzato di gestione e raccolta dati, che svincoli i risultati di monitoraggio e l'attività di erogazione indennizzi dall'apporto delle risorse umane, garantendo nel contempo il pieno rispetto dei requisiti di registrazione e tracciabilità imposti da ARERA.

Naturalmente si attende, dall'attivazione della piattaforma Net@, un contributo significativo alla risoluzione delle criticità sopra esposte, che tuttavia potrà iniziare a produrre effetti solo a partire dalla scadenza di monitoraggio del 2022 (atteso che la scadenza di monitoraggio del 2021 richiederà una difficile opera di riconciliazione tra i dati registrati fino a luglio 2020, gestiti attraverso file excel o banche dati non integrate, con i dati relativi alla restante parte dell'anno, che saranno invece presenti nella banca dati del nuovo SW).

Come già sottolineato nei report anni 2016, 2017 e 2018, inoltre, si conferma la necessità di implementare ulteriormente il monitoraggio per alcuni indicatori CDS, per garantire la completa rilevazione degli eventi e la piena rispondenza ai requisiti della delibera 655/15.

In tal senso, nel 2019 sono stati apportati alcuni significativi miglioramenti:

- reclami → implementata, nel corso del 2019, la risposta di merito ai reclami scritti, con i contenuti minimi previsti da Delibera 655/15; attivato nuovo campo "data risposta" in SW reclami, per tracciabilità dei dati di processo (tempo di risposta)
- rettifiche di fatturazione → attivata registrazione all'interno del SW reclami, con status specifico; implementata la risposta di merito per le richieste scritte di rettifica fatturazione, con contenuti minimi previsti da Delibera 655/15
- disattivazione fornitura → effettuato monitoraggio riferito alla totalità delle richieste di cessazione contratto pervenute nell'anno (estensione del monitoraggio rispetto ai dati anno 2018, riferiti alle soli interventi effettivamente eseguiti)
- preventivazione → definito il limite degli interventi "fuori perimetro" (non soggetti cioè ad applicazione delibera 655/15) con relativa esclusione dal monitoraggio

Restano tuttavia da gestire alcune ulteriori implementazioni del monitoraggio, in buona parte dipendenti dai sistemi SW, quali:

- Tempo di risposta ai reclami → attualmente, il monitoraggio è limitato ai soli reclami pervenuti attraverso posta/fax/PEC (andrebbe valutata l'estensione ai reclami presentati c/o sportelli fisici e web e adeguata, di conseguenza, l'organizzazione/la capacità operativa delle strutture deputate alla gestione dei reclami stessi)
- Tempo massimo per l'appuntamento concordato → da definire le modalità di applicazione per casi ulteriori rispetto a quelli attualmente monitorati (es. per attività di sopralluogo connesse alla preventivazione)
- Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (tempi CCT) → I dati monitorati si riferiscono al tempo intercorrente tra l'inizio del trasferimento della chiamata al telefono dell'operatore e l'inizio della conversazione con quest'ultimo o la conclusione della chiamata, in caso di rinuncia (non monitorata l'attesa in coda)
- Tempo rettifica fatturazione → nel calcolo dell'indicatore si considera come conclusione del processo il momento di generazione della voce di rimborso in GeU e non la data di erogazione del rimborso in bolletta (modalità attualmente non consentita dalle funzionalità del SW GeU)
- Tempo per l'emissione fattura → l'attuale monitoraggio di riferisce alle sole fatture di chiusura conti (rif. anche report Assessment RQSII – Utiliteam)

#### 2.1.5 Sintesi criticità

Per evidenziare adeguatamente gli indicatori CDS con maggiori criticità e le proposte/priorità di intervento, si rende quindi necessario (per quanto esposto ai paragrafi precedenti) tenere in considerazione i seguenti elementi:

- 1) Entità dei fuori standard, ovvero degli indennizzi corrisposti (per gli indicatori specifici);
- 2) Mancato rispetto dell'obiettivo ARERA definito (per gli indicatori generali);
- 3) Impatto di eventuali deficit di processo sul conseguimento degli obiettivi per i macro-indicatori MC1 e MC2 (per gli indicatori specifici e generali rientranti nel computo dei macro-indicatori);
- 4) Non correttezza/incompletezza del monitoraggio, rispetto ai requisiti di regolazione.

La tabella in allegato 6 riporta una sintesi delle valutazioni effettuate su tali aspetti, evidenziando altresì – sinteticamente – alcune proposte di intervento individuate in base alle informazioni acquisite con l'attività di monitoraggio (da confermare/validare da parte delle unità process owner), descritte con maggiore dettaglio al paragrafo conclusivo del report (4 - Conclusioni e proposte per il miglioramento), cui si rimanda.

## 2.2 Gestione dei reclami

### 2.2.1 Reclami di prima istanza

Di seguito si riportano dati e considerazioni relativi all'insieme dei reclami ABC riceve e gestisce attraverso i vari canali disponibili (call center commerciale, posta/fax pec, sito internet, sportelli). Rientrano in tale ambito anche i reclami scritti, ai quali si applicano standard di prestazione e requisiti di monitoraggio previsti dalla Delibera 655/15 e i cui risultati di monitoraggio – in termini di tempi di risposta realizzati nell'anno 2019 - sono riportati nei paragrafi precedenti.

\*\*\*

Durante l'anno 2019 sono pervenuti, attraverso i canali resi disponibili all'utenza, n. 2.547 reclami (+20% rispetto al dato 2018).

Tra i reclami pervenuti nell'anno 2019, le casistiche più ricorrenti sono quelle ascrivibili a "problematiche tecniche" (30% sul totale dei reclami pervenuti), "rispetto dei tempi" (20% sul totale di reclami pervenuti) "fatturazione" (19% sul totale dei reclami pervenuti), "lettura contatori" (14% sul totale dei reclami pervenuti). La casistica "mancato rispetto dei tempi" si riferisce per la quasi totalità a reclami per mancato rispetto dei tempi di allacciamento, esecuzione lavori e preventivazione.

Per quanto riguarda la gestione (risoluzione) dei reclami, nell'anno risultano risolti n° 1.561 reclami (→ aumento del 14% circa rispetto al dato del 2018), che comprendono sia i reclami pervenuti durante l'anno 2019 che quelli pervenuti negli anni precedenti.

Si conferma quindi, anche per il 2019, un elevato numero di reclami pervenuti nell'anno e scaduti, senza risoluzione: al 24/08/20, data di estrazione report reclami in allegato 7, risultano scaduti n° 1.261 reclami pervenuti nel 2019, attinenti per lo più (nell'ordine) alle casistiche "problematiche tecniche", "mancato rispetto dei tempi", "fatturazione" e "lettura contatori".

A questi vanno inoltre aggiunti i reclami scaduti "storici", pervenuti negli anni precedenti fino al 31/12/18 e non ancora risolti, pari a 4.795 reclami (dato del 09/04/20), per un totale di circa 6.500 reclami scaduti e non risolti (dato più alto mai registrato).

Il dettaglio dei reclami pervenuti e dei reclami risolti nell'anno 2019 - per casistica e per tipologia, con le relative incidenze percentuali - è riportato nella tabella allegata al presente report (allegato 7).

### 2.2.2 Reclami di seconda istanza - Sportello consumatori ARERA

A partire dal 2018, ARERA ha definito e attivato – con l'emissione della Delibera 55/2018 e ss.mm.ii. – un servizio di gestione dei reclami di seconda istanza attraverso due distinti strumenti:

- il Servizio di Conciliazione (attivo dal 01/07/2018), cui possono rivolgersi gli utenti del servizio idrico integrato che abbiano presentato un reclamo scritto al gestore senza riceverne risposta o con risposta ritenuta non soddisfacente;
- lo Sportello per i Consumatori (attivo dal 01/03/2018), ad oggi deputato a gestire i soli reclami in materia di bonus idrico.

In particolare, l'attività del Servizio Conciliazione è organizzata attraverso uno o più incontri in virtual room tra istante e gestore, con contemporanea partecipazione di un conciliatore accreditato da ARERA. Ciascuna pratica di conciliazione si conclude con un verbale che sancisce l'accordo/il mancato accordo tra le parti. Allo stato dell'attuale disciplina transitoria per la gestione delle controversie definita da ARERA, il tentativo di conciliazione non è obbligatorio prima del ricorso alle vie legali (a differenza di quanto avviene per gli altri settori regolati dall'Autorità). E' tuttavia probabile che l'Autorità tenda ad uniformare, a regime, il modus operandi del settore idrico a quello già attivo per gli altri.

L'attività afferente allo Sportello per i Consumatori consiste invece nella gestione documentale delle istanze presentate dagli utenti in materia di bonus idrico (sostanzialmente, si tratta di reclami per mancata erogazione dell'agevolazione, a valle della richiesta effettuata dall'utente presso il proprio Comune/Caf accreditato e caricata sul portale SGate). Non è previsto un confronto diretto con l'utente, ma un riscontro di merito da rendere disponibile sul sito dello Sportello nei tempi massimi previsti dalla Delibera 55/2018.

ABC, per la numerosità dell'utenza servita, è obbligata ad aderire ad entrambi gli strumenti e a rispettare i tempi di gestione da essi imposti.

Nel corso del biennio 2018/2019, ABC ha recepito l'impianto regolatorio sia all'interno della propria CDS sia a livello organizzativo, individuando nella struttura DG/SS il riferimento per la gestione dei reclami di seconda istanza presentati ad ARERA, delegandone il responsabile a partecipare agli incontri di Conciliazione in rappresentanza dell'azienda.

Sia per la gestione dei tentativi di Conciliazione che per la gestione delle istanze presentate allo Sportello (reclami bonus idrico), la struttura DG/SS si avvale della collaborazione delle unità aziendali responsabili del procedimento oggetto di contestazione.

Nel complesso, nel corso del 2019 risultano pervenute ad ABC:

- 1) n° 8 richieste di conciliazione (a partire da luglio 2019, data decorrenza dell'obbligo di partecipazione al servizio), gestite complessivamente attraverso n° 13 incontri di conciliazione;
- 2) n° 16 reclami attraverso lo Sportello consumatori ARERA.

Si segnala, ai fini di una chiara lettura delle attività, che il numero di richieste nel 2020 è notevolmente aumentato per entrambi i canali (n° 124 reclami su bonus idrico, pervenuti al 30/06/20 da Sportello consumatori ARERA; n° 30 richieste di Conciliazione pervenute alla data del presente report, gestite con n°42 incontri), a mano a mano che l'utenza è divenuta maggiormente consapevole degli strumenti resi disponibili dall'Autorità per la gestione delle controversie.

Si rimanda al report in allegato 8 per ulteriori dettagli relativi alla gestione dei tentativi di conciliazione, in merito a oggetto delle controversie, conclusione con/senza accordo, quantificazione economica della contestazione.

In particolare, per quanto attiene all'oggetto delle controversie trattate in sede di Conciliazione nell'anno 2019, si segnala, vista la ricorrenza della tipologia di problematica, l'opportunità di elaborare una nota informativa per l'utenza che chiarisca le modalità di fatturazione in acconto/conguaglio, da utilizzare come supporto nelle risposte di merito inviate dalle strutture ABC agli utenti in seguito ai reclami di prima istanza (risposte non sempre chiare/esaustive), nonché per rispondere ad uno specifico requisito di regolazione imposto dalla Delibera 655 e ad oggi non coperto (rif. art. 35.2 RQSII: *ciascun gestore esplicita "chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto"*).

## 2.3 Monitoraggio qualità dell'acqua erogata

### 2.3.1 Controlli effettuati da ABC

Nell'anno 2019 ABC, attraverso il proprio laboratorio interno, ha effettuato complessivamente (sull'intero sistema gestito) 5.099 prelievi ed ha analizzato 123.908 parametri chimico-fisici e microbiologici.

I controlli sulla rete a servizio della città di Napoli sono effettuati in contraddittorio con l'ASL competente.

I prelievi/le prove eseguite dal Laboratorio sono pianificati all'interno di un Piano triennale dei prelievi e delle prove, approvato dalle ASL competenti per territorio. I risultati dei controlli effettuati da ABC nel corso dell'anno sono stati trasmessi alle ASL di competenza per territorio.

### 2.3.2 Valori dei principali parametri e non conformità – anno 2019

Di seguito si riportano i valori medi dei principali parametri, rilevati nei punti di controllo della qualità dell'acqua sulla città di Napoli nell'anno 2019.

Descrizione parametro	UDM	Limiti di Legge o *valore guida	Media dei valori – anno 2018 -
Ammonio	mg/l	≤0,5	< 0,05
Cloruro	mg/l	≤250	29
Residuo secco a 180 °C	mg/l	≤1500	485
Durezza totale (da calcolo)	°F	15 - 50*	34
Fluoruro	mg/l	≤1,5	0,3
Nitrato come (NO3)	mg/l	≤50	13
Nitrito come (NO2)	mg/l	≤0,5	< 0,03
pH (Concentrazione ioni idrogeno)	unità pH	6,5 - 9,5	7,4

Nel complesso, nell'anno 2019 sono stati rilevati sulla rete cittadina (da parte di ABC e/o dell'ASL) n°1 parametro non conforme (confermato da successive analisi di verifica), gestito con successivi prelievi/prove di conferma e monitoraggio, secondo il protocollo di intesa con l'ASL di riferimento.

### 2.3.3 Canali di comunicazione all'utenza

Con cadenza mensile, ABC comunica all'utenza - attraverso il sito internet – i seguenti dati relativi alla qualità dell'acqua distribuita:

- 1) dati medi sulla città di Napoli
- 2) dati rilevati su ciascun punto di prelievo rappresentativo, distribuito sulla rete cittadina

I dati di cui al punto 2) sono resi disponibili con accesso diretto dalla homepage del sito istituzionale ABC, in ottemperanza alla delibera ARERA 586/12.

I dati di cui al punto 1) sono riferiti ai seguenti parametri, previsti dal DPCM 29/04/99:

- Durezza
- Concentrazione ioni idrogeno (pH)
- Residuo secco a 180°C
- Nitrato (come NO3)
- Nitrito (come NO2)
- Ammonio (come NH4)
- Fluoruro
- Cloruro

I dati di cui al punto 2) si riferiscono ai parametri di seguito riportati (ritenuti da ABC più significativi per l'utenza):

- Durezza
- Concentrazione ioni idrogeno (pH)
- Residuo secco a 180°C
- Nitrato (come NO3)
- Nitrito (come NO2)
- Ammonio (come NH4)
- Fluoruro



- Cloruro
- Temperatura
- Disinfettante residuo come (Cl<sub>2</sub>)
- Colore
- Odore
- Sapore
- Conduttività (Conducibilità elettrica)
- Sodio
- Calcio
- Magnesio
- Torbidità
- Ferro
- Manganese
- Solfato
- Alluminio
- Arsenico
- Boro
- Cadmio
- Cromo
- Nichel
- Piombo
- Rame
- Vanadio
- Mercurio
- Clorito (come ClO<sub>2</sub>)
- Bicarbonati
- Batteri coliformi a 37 °C
- Escherichia Coli
- Enterococchi
- Conteggio delle colonie a 22 °C

### **3 SISTEMA QUALITÀ, SICUREZZA E AMBIENTE DI ABC**

#### **3.1 Certificazioni**

In ABC è attivo un sistema gestionale integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente.

In particolare:

- il Sistema Qualità è certificato – da parte di DNV - in conformità alla norma ISO 9001:2015
- il Sistema Sicurezza è certificato – da parte di DNV - in conformità alla norma OHSAS 18001:2007
- il Sistema Ambiente è certificato – da parte di DNV - in conformità alla norma ISO 14001:2015

Nell'anno 2019 lo scopo di certificazione QSA di ABC è stato esteso anche alle attività di manutenzione e conduzione degli impianti di sollevamento fognario acquisiti dal Comune di Napoli nel secondo step di trasferimento progressivo della gestione dell'intero sistema fognario cittadino.

Il Laboratorio ABC, oltre ad essere coperto dalle suddette certificazioni valide per l'intera azienda, è accreditato da ACCREDIA in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, per le prove reperibili sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it) (certificato n°0480L).

Nell'anno 2019, in particolare, l'accreditamento del Laboratorio ABC è stato esteso ai parametri Metalli e Composti organici volatili.

#### **3.2 Controllo degli aspetti ambientali e relativo monitoraggio**

ABC effettua, anche in relazione alla certificazione ISO 14001 posseduta, attività sistematiche finalizzate alla messa sotto controllo degli aspetti ambientali applicabili alle attività svolte e ai siti gestiti.

In particolare, effettua, con cadenza almeno annuale, audit interni di conformità legislativa, mirati a valutare lo stato di applicazione e controllo dei requisiti normativi applicabili.

All'interno del documento di "Analisi ambientale", ABC individua i vari aspetti ambientali applicabili a ciascuna attività/sito di competenza, con la relativa significatività e definisce le azioni di mitigazione/prevenzione da porre in atto per il controllo degli stessi. Inoltre, all'interno del medesimo documento sono individuati specifici indicatori di monitoraggio per i diversi aspetti ambientali applicabili.

Inoltre, le attività di miglioramento individuate in ambito ambientale sono gestite, in termini di pianificazione e responsabilità di attuazione, attraverso un "Cronoprogramma delle misure ambientali", che la struttura RS/OQ/QS aggiorna con cadenza semestrale.

Per monitorare l'utilizzo della materia prima "acqua", in particolare, ABC effettua attività di ricerca perdite di tipo programmato (gestite attraverso specifico Piano triennale) e su chiamata (in seguito a segnalazioni di emergenza).

Complessivamente, nell'anno 2019 è stata effettuata attività di ricerca perdite per circa 970 km di rete cittadina, rilevando complessive 685 anomalie, tutte gestite con successivi interventi tecnici.

Si rimanda al report in allegato 9 per i relativi dettagli.

Infine, in ottemperanza al D. Lgs. 102/2014 sull'efficienza energetica, ABC nell'anno 2019 ha effettuato una nuova diagnosi energetica (secondo la frequenza quadriennale definita per legge) a cura dell'Energy manager.

#### **4 CONCLUSIONI E PROPOSTE PER IL MIGLIORAMENTO**

Si riportano di seguito alcune priorità di intervento/opportunità di miglioramento derivanti dall'insieme dei dati analizzati nel presente report (indicatori di Qualità contrattuale ed altri aspetti di Qualità del Servizio), evidenziando in particolare – laddove applicabile - lo stato di avanzamento delle azioni di miglioramento definite nel precedente report Qualità del Servizio - anno 2018.

In linea generale, le misure proposte rispondono alle esigenze di:

- accrescere la qualità erogata/percepita dall'utenza in relazione al servizio reso da ABC;
- ridurre l'impatto sull'Azienda (economico/di immagine) connesso a deficit di prestazione (entità indennizzi; penalità in caso di mancato conseguimento obiettivi per i macro-indicatori MC1 e MC2);
- migliorare l'affidabilità dei dati di monitoraggio dei processi aziendali;
- migliorare il livello di compliance vs la regolazione ARERA.

Per informazioni/dati di dettaglio sulle singole aree tematiche, si rimanda ai pertinenti paragrafi del report nonché ai relativi allegati.

#### 4.1 Proposte di miglioramento – Qualità Contrattuale

Si riportano di seguito le proposte di miglioramento individuate in relazione agli indicatori di Qualità Contrattuale maggiormente critici e alla gestione degli indennizzi previsti dalla regolazione ARERA.

Per un quadro sintetico del livello di criticità associato a ciascun indicatore di qualità contrattuale e delle misure proposte (sulla base delle informazioni acquisite con l'attività di monitoraggio), si rimanda alla tabella in allegato 6.

\*\*\*

1) **Indicatore:** Tempo di disattivazione fornitura

**Criticità:** Elevato numero di fuori standard/indennizzi, monitoraggio incompleto;

**Attività proposte in report QS 2018:** Ridefinizione del processo di disattivazione fornitura, in coerenza con i requisiti previsti dalla Delibera 655/15 [CL/FC, GS/AC/GT]

**Attività svolte:**

Ridefinizione, con GS e CL, di modalità operative per:

- ridurre alcuni tempi di attraversamento del processo (es. tempo impiegato da CL per inserire in GEU le richieste di cessazione contratto) ed eliminare attività non funzionali allo stesso (es. attività di "consegna diffida", non applicabile al caso della disattivazione per disdetta);
- assicurare - nel transitorio verso Net@ - una registrazione più puntuale dei dati di prestazione, anche al fine di evidenziare eventuali casi di fuori standard non imputabili ad ABC (es. registrazione in Maximo del tentativo di appuntamento con l'utente, anche sfruttando l'ODL di diffida generato in automatico ma non utile al processo);
- garantire il monitoraggio di tutte le richieste di disattivazione pervenute anche al fine di individuare l'effettivo carico di lavoro delle unità operative preposte (per il passato, monitorate le sole richieste di disattivazione eseguite).

**Attività proposte - da esiti monitoraggio 2019:**

- **valutazione capacità operativa della struttura dedicata all'attività di disattivazione [GS/AC, RS/OR]**

Le misure applicate a valle del monitoraggio QS anno 2018 hanno restituito l'effettivo ordine di grandezza degli eventi da gestire (circa 2.500/anno) ed hanno apportato miglioramenti parziali nella gestione di breve termine (transitorio vs Net@), per quanto riguarda la riduzione dei fuori std causa ABC (soggetti ad indennizzo e con impatto su MC1).

Visti i risultati del monitoraggio anno 2019, che confermano un'elevata incidenza di fuori standard, e visto il volume di attività quantificato, si ritiene tuttavia necessario, per il conseguimento di un risultato positivo davvero solido e consistente, valutare la capacità operativa della struttura che gestisce l'attività di disattivazione, ai fini di un eventuale potenziamento con risorse interne/esterne. Ciò anche in considerazione del fatto che la maggior parte degli interventi di disattivazione richiede la contestuale gestione di un appuntamento concordato con l'utente (per l'accesso in proprietà privata e l'apposizione di blocco/sigillo al contatore) e, quindi, l'attivazione concomitante di ulteriori standard di prestazione regolati dalla delibera 655 (fascia di puntualità; tempo massimo per appuntamento concordato) e soggetti a loro volta ai meccanismi di indennizzo/computo per penalità o sanzione. Con l'attivazione di Net@, i dati relativi agli appuntamenti concordati potranno essere tracciati e monitorati (cosa finora non possibile per assenza di strumenti SW adeguati), determinando un maggior livello di compliance complessivo ma anche amplificando la criticità di ogni singolo intervento di disattivazione che dovesse non essere effettuato nei tempi previsti.

2) **Indicatore:** Tempo di attesa agli sportelli

**Criticità:** Elevato numero di fuori standard;

**Attività proposte in report QS 2018:** Rivalutazione della capacità operativa dell'agenzia di via Ventaglieri [CL/GC];

**Attività svolte:**

Individuate misure per riduzione accessi agli sportelli fisici, attraverso:

- Affidamento a nuovo call center (gara in corso) della ricezione/gestione di alcune richieste di prestazione attualmente presentate al front office;
- Rivalutazione delle attività gestite dagli sportelli "informazioni" (es. valutazione possibilità di veicolare i reclami esclusivamente attraverso i canali posta/fax/pec eliminando quindi la possibilità di ricezione presso gli sportelli);
- Potenziamento sportello web
- Potenziamento organico di Area
- Eventuale apertura di nuova agenzia cittadina

**Attività proposte - da esiti monitoraggio 2019:**

- **Monitoraggio dello stato di avanzamento/attuazione delle azioni individuate dalla Direzione CL per il miglioramento dei tempi di attesa agli sportelli e che saranno formalmente comunicate ad ARERA nell'ambito del procedimento tariffario MTI-3 [DG/CL, DG/SS]**
- **Rivalutazione attività gestite dagli sportelli "informazioni" [CL/FC, DG/SS]**

I dati anno 2019 hanno confermato le criticità connesse ai tempi di attesa agli sportelli, per entrambe le agenzie cittadine. Pertanto, le misure strutturali individuate a valle del report QS 2018 sono state sviluppate come nuove voci di costi operativi da portare in tariffa per finalità di miglioramento della qualità contrattuale (OpexQC), nonché come nuovi investimenti inseriti nel Programma degli interventi 2020-2023, elaborato nell'ambito del procedimento tariffario MTI-3.

Si propone, per le azioni che saranno formalmente riportate ad ARERA (a valle della condivisione/approvazione da parte di EIC) per le finalità di miglioramento dell'indicatore, l'attivazione di uno specifico monitoraggio che ne segua – nel tempo - l'effettiva realizzazione, secondo le modalità/i tempi comunicati all'Autorità.

Infine, si ritiene opportuno rivalutare le attività gestite dagli sportelli informazioni, per gli aspetti individuati a valle del monitoraggio 2018, in modo da formalizzare eventualmente una scelta gestionale ad oggi non ancora operata.

3) **Indicatore:** Tempo primo intervento

**Criticità:** Elevato numero di fuori standard;

**Attività proposte in report QS 2018:** rivalutazione della gestione/del monitoraggio delle attività di pronto intervento [GS/AC/CI];

**Attività svolte:**

Effettuata ridefinizione delle attività di "pronto intervento", a valle assessment RQSII Utiliteam, con individuazione del perimetro corrispondente alle casistiche minime obbligatorie, previste da Delibera 655/15. Tra tali casistiche, in particolare, sono state inserite anche quelle afferenti al servizio fognatura, acquisito in gestione da aprile 2019.

**Attività proposte - da esiti monitoraggio 2019:**

- **valutazione capacità operativa/adequatezza organizzativa della struttura dedicata all'attività di pronto intervento [GS/AC, RS/OR]**
- **formazione/sensibilizzazione delle risorse operative dedicate all'attività [GS/AC, DG/SS]**

Con la ridefinizione del monitoraggio di processo, effettuata a valle del report QS 2018, il dato prestazionale nel 2019 è risultato in netto miglioramento rispetto all'anno precedente. Tuttavia, non è stato comunque conseguito lo standard minimo definito da ARERA (per il terzo anno consecutivo). Si ritiene pertanto necessaria una valutazione di adeguatezza organizzativa e, parallelamente, si evidenzia l'utilità di un'azione di formazione/sensibilizzazione rivolta al personale operativo addetto al processo (da svolgersi in concomitanza con le prime fasi di attivazione della piattaforma Net@-Geocall), al fine di aumentarne la consapevolezza in merito ai requisiti di processo imposti dalla regolazione ARERA (tempi, registrazioni) e agli impatti derivanti dal mancato adempimento.

4) **Indicatore:** Tempo di attesa al CCT

**Criticità:** Monitoraggio non adeguato (non rispondente pienamente a requisiti ARERA);

**Attività proposte in report QS 2018:** Rivalutazione infrastruttura/Sw gestione CCT [GS/AD]

**Attività svolte:**

Elaborate specifiche tecniche per affidamento all'esterno dell'attività di CCT (gara in corso), con previsione di corretto monitoraggio dati secondo requisiti Delibera 655/15 (richiesta interfaccia tra sistemi SW del fornitore e piattaforma Net@ di recente implementazione in ABC).

Nel transitorio, verificata la possibilità di ricollegare la singola chiamata al CCT al corrispondente intervento (ODL), con esito negativo.

**Attività proposte - da esiti monitoraggio 2019**

- **Verifica corretta applicazione monitoraggio tempi di attesa CCT, ad attivazione nuovo call center integrato [GC/AD, DG/SS]**

La criticità relativa alla non completezza/correttezza del monitoraggio del tempo di attesa al CCT permarrà fino all'esternalizzazione del CCT e all'adeguamento di HW/SW in uso da parte di ABC.

Si propone un monitoraggio/presidio specifico in fase di avvio attività da parte del nuovo fornitore che sarà individuato per la gestione integrata del CCC e del CCT, al fine di assicurare l'effettivo superamento della problematica ad avvenuta esternalizzazione del CCT, in linea con quanto già richiesto da ABC con le specifiche tecniche poste a base di gara.

5) **Indicatore:** Tempo di verifica livello di pressione, tempo notifica esito verifica livello di pressione

**Criticità:** Processo non strutturato

**Attività proposte in report QS 2018:** Implementazione attività di verifica livello di pressione, in coerenza con regolazione ARERA [GS/AC/GT]

**Attività svolte:**

Emessa istruzione di sistema QSA per la gestione delle richieste di verifica livello di pressione (elaborata con GS/AC/GT, SI/PR/PP, RS/OQ/QS), con relativa modulistica, resa disponibile su sito internet istituzionale.

**Attività proposte - da esiti monitoraggio 2019:**

- **Monitoraggio applicazione procedura/gestione processo [GC/AC, DG/SS]**

Si propone un focus sull'applicazione della procedura approvata/sulla gestione del processo, anche in relazione all'introduzione del nuovo sistema SW Net@-Geocall, che presumibilmente potrà prevedere un flusso gestionale differente da quello ipotizzato in base ai sistemi SW in precedenza adottati da ABC.

6) **Indicatore:** Tempo di preventivazione per allaccio/lavori con sopralluogo

**Criticità:** Elevato numero di fuori standard/indennizzi

**Attività proposte in report QS 2018:** Rivalutazione del processo di preventivazione per allaccio/lavori **[SI/PR/PP]**

**Attività svolte:**

Individuate, con SI e GS, le attività fuori perimetro 655 (rif. Schematizzazione interventi tecnici 655, emessa a marzo 2020), ai fini del corretto monitoraggio degli indicatori di preventivazione. Definita l'esclusione di:

- preventivazione sviluppata per attivazioni/riattivazioni (non prevista da 655)
- preventivazione per interventi a valle del punto di consegna (es. rifacimento montante)
- preventivazione per altri casi che non richiedano intervento tecnico (es. aumento NUAE)

Adeguato il monitoraggio per il 2020 e, in fase di rendicontazione 2019, eliminati gli eventi fuori perimetro (ove rintracciabili nel registro dati).

Definita, a valle assessment Utiliteam, la gestione dei casi di sospensione pratica su richiesta utente. In particolare, stabilito che non sarà più applicata la sospensione dei preventivi in attesa di consegna documentazione da parte dell'utente, prevedendo invece l'indicazione della documentazione da consegnare all'interno della lettera di trasmissione preventivo (in linea con regolazione ARERA e impostazione indicata dalla consulenza). Oltre a risolvere numerose anomalie di monitoraggio, tale modifica del processo potrà consentire all'unità process owner una migliore gestione dei carichi di lavoro/della produttività interna, evitando l'accumulo di prestazioni non gestite/concluse.

**Attività proposte - da esiti monitoraggio 2019:**

- **Sensibilizzazione e monitoraggio applicazione modalità operative/criteri definiti [SI/PR, DG/SS]**

Visti i risultati del monitoraggio anno 2019, che confermano un'elevata incidenza di eventi fuori standard, si ritiene necessaria una puntuale applicazione – da parte della struttura process owner - dei criteri definiti per l'individuazione degli interventi "fuori perimetro" unitamente ad un complessivo controllo del processo finalizzato alla gestione delle priorità/dei carichi di lavoro.

Si propone quindi un'attività di sensibilizzazione e monitoraggio in tal senso, anche al fine di assicurare l'effettiva corretta trasposizione in Net@ dei criteri distintivi degli eventi fuori/dentro perimetro 655, sopra descritti.

7) **Indicatore:** Tempo emissione fattura;

**Criticità:** Elevato numero di fuori standard/indennizzi;

**Attività proposte in report QS 2018:** Rivalutazione processo di emissione fattura chiusura conti su contratti cessati e indennizzi connessi **[CL/PF]**;

**Attività svolte:**

- Definiti tempi "interni" tra CL/FC/AG e CL/PF (inserimento in GeU delle disdette pervenute via posta; lancio procedura informatica di emissione fattura chiusura conti), in modo da ridurre tempi di attraversamento e garantire il rispetto del tempo complessivo di processo. Con il rispetto dei tempi interni concordati, nel periodo seguente (settembre-dicembre 2019) si sono registrati n°33 fuori standard soggetti ad indennizzo rispetto ad un totale di n°437 indennizzi maturati nella restante parte dell'anno;
- Applicato inoltre caricamento diretto degli indennizzi in bolletta (non attraverso strumento SW ma con "strumento organizzativo" (coordinamento con DG/SS/CR)), evitando le problematiche connesse all'erogazione indennizzi su contratti cessati (es. invio assegno postale, riscossione in agenzia, ...).

#### **Attività proposte - da esiti monitoraggio 2019:**

- **Verifica monitoraggio tempo emissione fattura attraverso nuovo SW Net@ [CL/PF, DG/SS]**

Le attività svolte a valle del monitoraggio QS 2018 hanno, di fatto, risolto la criticità relativa all'elevato numero di fuori standard per le fatture di chiusura conti (confermato anche dai dati dei primi mesi del 2020), nel periodo transitorio fino all'attivazione del SW Net@.

Permane tuttavia il problema generale – di natura strutturale informatica - connesso al monitoraggio del tempo di emissione delle fatture periodiche, per le quali l'organizzazione (gestionale e informatica) finora applicata prevede l'emissione secondo modalità/tempi non coerenti con i requisiti ARERA (rif. anche report assessment RQSII -Utiliteam).

Si ritiene tuttavia che tale criticità possa essere superata nel breve-medio termine con il SW Net@, di recente attivazione e si propone quindi un'attività dedicata di monitoraggio/verifica dell'effettiva risoluzione, a valle della prima fatturazione con il nuovo sistema informativo.

8) **Indicatori:** Tempo di esecuzione allacci e lavori – semplici/complessi

**Criticità:** Elevato numero eventi fuori standard;

**Attività proposte in report QS 2018:** non previste attività;

#### **Attività proposte - da esiti monitoraggio 2019:**

- **Verifica monitoraggio esecuzione allacci/lavori attraverso nuovo SW Net@ e gestione casi "fuori perimetro" [GS/AC, DG/SS]**
- **formazione/sensibilizzazione delle risorse operative dedicate all'attività [GS/AC, DG/SS]**

Come per la preventivazione, ad inizio 2020 è stata effettuata un'attività di ridefinizione del perimetro degli interventi di allaccio/lavoro rientranti nella regolazione ARERA e, ove possibile in base ai dati disponibili, i criteri definiti sono stati applicati in fase di monitoraggio RQSII anno 2019.

I dati di performance anno 2019 hanno comunque evidenziato un significativo aumento degli eventi fuori standard, in parte riconducibili ad una non corretta/completa registrazione delle informazioni necessarie (es., informazioni per attribuire le cause dei fuori standard all'utente/a terzi).

Si propone quindi un'attività di sensibilizzazione/formazione delle risorse operative dedicate agli interventi di allacci/lavori, in merito ai requisiti di regolazione ARERA applicabili e alle conseguenze del mancato adempimento, nonché una verifica della gestione – attraverso Net@ - delle registrazioni di processo e degli interventi individuati da ABC come "fuori perimetro" (a conferma del superamento – in prospettiva – delle criticità connesse alle registrazioni). A valle di un effettivo miglioramento del monitoraggio, potranno essere valutate eventuali necessità di potenziamento della struttura responsabile dell'attività di esecuzione allacci/lavori.

9) **Indicatore:** Tempo di esecuzione voltura

**Criticità:** Elevato numero eventi fuori standard (per voltture gestite per corrispondenza);

**Attività proposte in report QS 2018:** non previste attività;

#### **Attività proposte - da esiti monitoraggio 2019:**

- **Monitoraggio dello stato di avanzamento/attuazione delle azioni individuate dalla Direzione CL (potenziamento organico) e che saranno formalmente comunicate ad ARERA nell'ambito del procedimento tariffario MTI-3 [DG/CL, DG/SS]**

I dati anno 2019 evidenziano un aumento significativo degli eventi fuori standard relativi alle voltture gestite per corrispondenza. Tale andamento è ascrivibile ad un'insufficiente capacità operativa, determinatasi per assenza prolungata (causa forza maggiore) dell'unica risorsa dedicata all'attività. Per tal motivo, la Direzione CL ha ipotizzato un potenziamento della struttura di riferimento, inquadrato nell'ambito del più generale potenziamento delle risorse CL previsto nell'istanza per il riconoscimento di costi operativi aggiuntivi (OpexQC), inoltrata ad ARERA con il procedimento di aggiornamento tariffario



MTI-3. Si propone pertanto, come per le misure di miglioramento relative al "tempo di attesa agli sportelli", l'attivazione di uno specifico monitoraggio che segua – nel tempo - l'effettiva realizzazione delle azioni che saranno eventualmente approvate da EIC e quindi formalmente riportate ad ARERA, secondo le modalità/i tempi comunicati all'Autorità stessa.

10) **Indicatore:** Tempo di risposta reclami/rettifiche di fatturazione/ricieste informazioni

**Criticità:** Monitoraggio eventi non completo;

**Attività proposte in report QS 2018:** non previste attività;

**Attività proposte - da esiti monitoraggio 2019:**

- **Valutazione impatto organizzativo e flussi procedurali connessi a reclami/ricieste di rettifica fatturazione inoltrati da nuovo sportello on line [CL/FC, RS/OR, DG/SS/CR]**
- **Valutazione adeguatezza organizzativa e procedurale dell'attuale gestione richieste scritte di informazione [RS/OR, DG/SS/CR, SEGRETERIA]**

Nel corso del 2019, è stata implementata la risposta di merito ai reclami e alle richieste scritte di rettifica fatturazione (prevista da Delibera 655), adeguando il SW reclami in modo da tracciare gli elementi fondamentali individuati dalla regolazione ARERA; inoltre, è stato accentrato presso DG/SS/CR l'inserimento in SW reclami di tutte le segnalazioni pervenute attraverso posta/fax/PEC, in modo da assicurare una maggiore completezza del monitoraggio rispetto al passato (con effettivo riscontro di un significativo aumento del numero di reclami e rettifiche di fatturazione registrati e gestiti nell'anno 2019 rispetto agli anni precedenti). La necessità di elaborare una risposta di merito e l'aumento del numero di reclami/rettifiche ha certamente determinato buona parte dei fuori standard registrati nell'anno. In prospettiva, è necessario quindi valutare l'impatto in termini di carico di lavoro che deriverà dall'attivazione del canale per inoltrare reclami/ricieste di rettifica attraverso il nuovo sportello on line (obbligatorio in base a regolazione ARERA), al fine di evitare un ulteriore peggioramento dei livelli di prestazione correlati. E' presumibile infatti attendersi un elevato numero di reclami/rettifiche che saranno inoltrati attraverso tale canale, vista l'evoluzione generale delle forme di contatto/comunicazione tra utente e azienda e la facilità di approccio del canale on line.

Analoga considerazione vale per le richieste di informazioni scritte, che ugualmente potranno essere inoltrate attraverso il nuovo sportello on line. Per tale tipologia di richieste, si pone inoltre il problema di valutare l'adeguatezza dell'attuale soluzione organizzativa/procedurale, che prevede una gestione accentrata presso l'unità Segreteria (per le pochissime richieste di informazione registrate su base annuale).

11) Si segnala infine un'ulteriore priorità/proposta di intervento connessa alla **gestione degli indennizzi automatici su contratti cessati, senza morosità**: per tale fattispecie, vista l'impossibilità di erogare indennizzo in fattura o per compensazione della morosità e viste le difficoltà operative della struttura CL a provvedere con emissione di assegni postali/bonifici bancari, si è previsto già dallo scorso anno di procedere con rimessa diretta presso le agenzie, previo invio di nota informativa all'utente. In relazione all'emergenza Covid e alla correlata esigenza di contenere gli afflussi presso le agenzie, tuttavia, allo stato non si è ancora provveduto all'invio della nota informativa suddetta e, quindi, la gestione di tali indennizzi (n°1.106, importo pari ad € 55.230) risulta di fatto sospesa. Si sottolinea l'importanza che la Direzione CL individui quanto prima modalità percorribili per l'erogazione degli indennizzi sospesi, provvedendo quanto prima alla relativa erogazione, dal momento che, in occasione della prossima scadenza di monitoraggio RQSII (marzo 2021 su dati del 2020), ABC dovrà rendicontare ad ARERA il numero e gli importi degli indennizzi maturati ed effettivamente erogati nel 2019 (rispetto a quanto previsto/dichiarato nella raccolta dati di marzo 2020).

## 4.2 Proposte di miglioramento – altri aspetti di Qualità del Servizio

Si riportano di seguito le proposte di miglioramento individuate per altri aspetti significativi inerenti alla Qualità del servizio, con evidenza – laddove applicabile – dello stato di avanzamento delle attività stabilite a valle del report QS anno 2018.

- 12) **Aspetto di qualità del servizio:** livello di soddisfazione utenza vs prodotto "acqua" (qualità dell'acqua/continuità del servizio/pressione);

**Criticità:** Basso livello di soddisfazione – utenti Municipalità 6 (cfr. Indagine CS anno 2018);

**Attività proposte in report QS 2018:** Valutazione interventi di potenziamento rete/configurazione sistema di distribuzione per la Municipalità n°6 [GS/AC];

### **Attività svolte:**

Inseriti alcuni interventi finalizzati al miglioramento della qualità dell'acqua/della continuità del servizio all'interno del Programma degli interventi 2020-2023.

### **Attività proposte – da monitoraggio QS 2019:**

- **Monitoraggio dello stato di avanzamento degli interventi individuati (nell'ambito di un più generale monitoraggio attuazione Programma degli interventi) [DG/SI; DG/SS]**

- 13) **Aspetto di qualità del servizio (qualità tecnica):** affidabilità della misura;

**Criticità:** Elevato numero di contatori fermi; mancato conseguimento pre-requisito QT Preq1;

**Attività proposte in report QS 2018:** attivare un adeguato piano di sostituzione dei contatori utenza fermi (ca. 23.000)

### **Attività svolte:**

Predisposizione di progetto di sostituzione massiva contatori (strutturato in base a criteri di distribuzione – sul territorio – dei contatori fermi e/o non letti da più di 8 trimestri), a supporto dell'istanza di deroga per il mancato possesso del Preq1 trasmessa ad ARERA unitamente ai dati per il monitoraggio QT 2018-2019 (nell'ambito del processo di aggiornamento tariffario MTI-3).

### **Attività proposte – da monitoraggio QS 2019:**

- **Monitoraggio dello stato di avanzamento/attuazione delle azioni individuate dalla Direzione DT (sostituzione massiva contatori) e formalmente comunicate ad ARERA [GS/AC, DG/SS]**

- 14) **Aspetto di qualità del servizio:** gestione tentativi di Conciliazione ARERA;

**Criticità:** ricorrenza di Conciliazioni attivate per risposte non esaustive a reclami di prima istanza relativi all'applicazione di meccanismi di conguaglio in fattura (reclami infondati, che generano richieste di Conciliazione per carente comunicazione con l'utenza)

### **Attività proposte – da monitoraggio QS 2019:**

- **Elaborazione e pubblicazione di una nota descrittiva del meccanismo di fatturazione applicato da ABC (acconto e conguaglio) [CL/PF, CL/FC]**

Visto che la criticità rilevata attiene esclusivamente alla chiarezza/completezza delle informazioni fornite all'utenza, si propone l'elaborazione di una nota informativa standard sulle modalità di applicazione dei conguagli in fattura, da utilizzare all'occorrenza in fase di risposta a reclami/ricieste di rettifica fatturazione. Si sottolinea, peraltro, che la Delibera 655/15 prevede che (art. 35.2) ciascun gestore espliciti "chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto". L'elaborazione di una nota contenente la descrizione delle modalità di fatturazione applicate da ABC (meccanismo di acconto e conguaglio) e la relativa pubblicazione sul sito aziendale consentirebbe quindi anche di adempiere a questo ulteriore requisito di regolazione, ad oggi non coperto.

- 15) In ultimo, si ripropone l'opportunità di attivare una campagna di comunicazione sulla qualità dell'acqua erogata da ABC e sulla tariffa applicata, secondo quanto evidenziato in report QS anno 2018 (attività non gestita nel 2019 e che si propone come input per il Piano di Comunicazione in corso di emissione **[UNITA' COMUNICAZIONE]**).

# **ALLEGATI**

**ALLEGATO 1: RISULTATI MONITORAGGIO INDICATORI CDS – ANNO 2019**

Indicatore	Tipologia di standard <sup>(1)</sup>	Standard Carta dei Servizi		Process owner	Macro-indicatore Qualità Contrattuale	Risultati monitoraggio anno 2019										NOTE AL MONITORAGGIO ANNO 2019	
		valore	udm			Prestazioni richieste <sup>(2)</sup>	Prestazioni eseguite <sup>(3)</sup>	Tempo medio ARERA (su eventi in std + fuori std causa ABC)	Eventi fuori standard (TOTALE)		Cause fuori standard			Eventi nello standard ARERA <sup>(5)</sup> (su eventi in std + fuori std causa ABC)	Indennizzi (su prestazioni eseguite nel 2019)		
									[N°]	[%]	causa forza maggiore (art. 71.1.a Del. 655/15)	causa utente (art. 71.1.b Del. 655/15)	causa ABC <sup>(4)</sup> (art. 71.1.c Del. 655/15)		Numero <sup>(6)</sup>		Importo <sup>(7)</sup>
<b>Tempo di preventivazione per l'allaccio idrico con sopralluogo</b>	Specifico 655	20	giorni lavorativi	SI/PR/PP	M1												
usi civili domestici						2.347	2.336	15,61	444	19,0%	0	0	444	n.a.	291	10.860	
usi civili non domestici						0	3	6,33	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
altri usi						727	700	16,29	155	22,1%	0	0	155	n.a.	88	3.450	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>totale</b>	<b>3.074</b>	<b>3.039</b>	<b>15,76</b>	<b>599</b>	<b>19,7%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>599</b>	<b>n.a.</b>	<b>379</b>	<b>14.310</b>						
<b>Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo</b>	Specifico 655	20	giorni lavorativi	SI/PR/PP	M1												
usi civili domestici						549	372	17,21	94	25,3%	0	0	94	n.a.	84	3.360	
usi civili non domestici						2	3	41,33	1	33,3%	0	0	1	n.a.	1	90	
altri usi						169	393	12,59	62	15,8%	0	0	62	n.a.	55	2.370	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>totale</b>	<b>720</b>	<b>768</b>	<b>14,94</b>	<b>157</b>	<b>20,4%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>n.a.</b>	<b>140</b>	<b>5.820</b>						
<b>tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici</b>	Specifico 655	15	giorni lavorativi	GS/AC/GT	M1												
usi civili domestici						1.138	1.141	15,83	415	36,4%	0	112	303	n.a.	303	16.200	
usi civili non domestici						2	1	1,00	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
altri usi						360	336	17,58	113	33,6%	0	14	99	n.a.	99	5.130	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>totale</b>	<b>1.500</b>	<b>1.478</b>	<b>16,24</b>	<b>528</b>	<b>35,7%</b>	<b>0</b>	<b>126</b>	<b>402</b>	<b>n.a.</b>	<b>402</b>	<b>21.330</b>						
<b>tempo di esecuzione lavori semplici</b>	Specifico 655	10	giorni lavorativi	GS/AC/GT	M1												
usi civili domestici						218	199	32,07	139	69,8%	0	24	115	n.a.	114	7.920	
usi civili non domestici						1	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
altri usi						43	45	49,86	27	60,0%	0	3	24	n.a.	24	1.560	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>totale</b>	<b>262</b>	<b>244</b>	<b>35,51</b>	<b>166</b>	<b>68,0%</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>139</b>	<b>n.a.</b>	<b>138</b>	<b>9.480</b>						
<b>tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso</b>	Generale 655	30	giorni lavorativi	GS/AC/CI	M1												
usi civili domestici						131	119	22,21	18	15,1%	0	0	18	84,9%	n.a.	n.a.	
usi civili non domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	n.a.	n.a.	
altri usi						52	48	18,67	9	18,8%	0	2	7	84,8%	n.a.	n.a.	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	n.a.	n.a.	
<b>totale</b>	<b>183</b>	<b>167</b>	<b>21,22</b>	<b>27</b>	<b>16,2%</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>84,8%</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>						
<b>tempo di esecuzione lavori complessi</b>	Generale 655	30	giorni lavorativi	GS/AC/CI	M1												
usi civili domestici						23	18	29,39	8	44,4%	0	0	8	55,6%	n.a.	n.a.	
usi civili non domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	n.a.	n.a.	
altri usi						15	9	55,78	3	33,3%	0	0	3	66,7%	n.a.	n.a.	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	n.a.	n.a.	
<b>totale</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>38,19</b>	<b>11</b>	<b>40,7%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>59,3%</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>						

(1) Tipologia di standard:

Specifico = soggetto ad indennizzo automatico - in base a Delibera 655/15 o Delibera 917/17- in caso di mancato rispetto dello standard definito

Generale = standard valutato sul complesso delle prestazioni effettuate entro lo standard definito, NON soggetto a rimborso automatico all'utenza (possibili sanzioni da parte di ARERA in caso di mancato rispetto, per due anni consecutivi, della % minima di eventi nello standard)

(2) Richieste di prestazione pervenute dal 01/01/19 al 31/12/19

(3) Prestazioni eseguite nell'anno 2019, su richieste pervenute a partire dal 01/07/16 (entrata in vigore della Delibera 655/15)

(4) per tali eventi, in caso di standard "specifico", è previsto indennizzo automatico all'utenza (di importo pari a 30/60/90 €), in funzione dell'entità del ritardo registrato, rif. Delibere ARERA 655/15 e 917/17); gli indennizzi sono concessi a meno di casi di irregolarità contrattuale

(5) Tale valore (applicabile solo agli standard di tipo generale) rappresenta il dato di riferimento per valutare il rispetto della percentuale minima di prestazioni entro lo standard, definita da ARERA come obiettivo di prestazione

(6) Indennizzi su prestazioni effettuate nel 2019 effettivamente erogati nel corso del 2019 o con le fatture 1/20-2/20 o con regolazione della morosità (per contratti cessati) ovvero predisposti per erogazione attraverso rimessa diretta c/o agenzie; rispetto al totale utenze da indennizzare, sono escluse le utenze con irregolarità contrattuali - rif. nota 4)

(7) importo complessivo degli indennizzi erogati o già predisposti, di cui alla nota 6

ALLEGATO 1: RISULTATI MONITORAGGIO INDICATORI CDS – ANNO 2019

Indicatore	Tipologia di standard <sup>(1)</sup>	Standard Carta dei Servizi		Process owner	Macro-indicatore Qualità Contrattuale	RISULTATI MONITORAGGIO - ANNO 2019										NOTE AL MONITORAGGIO ANNO 2019	
		valore	udm			Prestazioni richieste <sup>(2)</sup>	Prestazioni eseguite <sup>(3)</sup>	Tempo medio ARERA (su eventi in std + fuori std causa ABC)	Eventi fuori standard (TOTALE)		Cause fuori standard			Eventi nello standard ARERA <sup>(5)</sup> (su eventi in std + fuori std causa ABC)	Indennizzi (su prestazioni eseguite nel 2019)		
									[N°]	[N°]	[rif. udm]	[N°]	[%]		causa forza maggiore (art. 71.1.a Del. 655/15)		causa utente (art. 71.1.b Del. 655/15)
<b>Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento</b>	Generale 655	3	ore	GS/AC/CI	MC2												
usi civili domestici						23	23	4,65	9	39,1%	0	0	9	60,9%	n.a.	n.a.	
usi civili non domestici						2	2	2,68	1	50,0%	0	0	1	50,0%	n.a.	n.a.	
altri usi						882	882	2,55	188	21,3%	0	0	188	78,7%	n.a.	n.a.	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	n.a.	n.a.	
<b>totale</b>						<b>907</b>	<b>907</b>	<b>2,60</b>	<b>198</b>	<b>21,8%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>198</b>	<b>78,2%</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>	
<b>Tempo di disattivazione della fornitura</b>	Specifico 655	7	giorni lavorativi	GS/AC/GT	MC1												
usi civili domestici						2.054	1.783	15,50	1.195	67,0%	0	393	802	n.a.	802	43.260	
usi civili non domestici						3	3	5,33	1	33,3%	0	0	1	n.a.	1	30	
altri usi						680	588	20,02	405	68,9%	0	119	286	n.a.	286	17.940	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>totale</b>						<b>2.737</b>	<b>2.374</b>	<b>16,62</b>	<b>1.601</b>	<b>67,4%</b>	<b>0</b>	<b>512</b>	<b>1.089</b>	<b>n.a.</b>	<b>1.089</b>	<b>61.230</b>	
<b>Tempo di riattivazione della fornitura a seguito disattivazione per morosità</b>	Specifico 655	2	giorni feriali	GS/AC/GT	MC1												
usi civili domestici						29	29	1,24	1	3,4%	0	0	1	n.a.	0	0	
usi civili non domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
altri usi						32	31	1,4	2	6,5%	0	1	1	n.a.	1	30	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>totale</b>						<b>61</b>	<b>60</b>	<b>1,32</b>	<b>3</b>	<b>5,0%</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>n.a.</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	
<b>Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore</b>	Specifico 655	5	giorni lavorativi	GS/AC/GT	MC1												
usi civili domestici						702	701	1,65	13	1,9%	0	4	9	n.a.	9	390	
usi civili non domestici						1	1	3	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
altri usi						140	139	1,84	6	4,3%	0	3	3	n.a.	3	180	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>totale</b>						<b>843</b>	<b>841</b>	<b>1,68</b>	<b>19</b>	<b>2,3%</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>n.a.</b>	<b>12</b>	<b>570</b>	
<b>Tempo di intervento per la verifica del misuratore</b>	Specifico 655	10	giorni lavorativi	GS/AC/GT	MC2												
usi civili domestici						57	37	22,28	25	67,6%	0	12	13	n.a.	13	660	
usi civili non domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
altri usi						6	7	24,17	4	57,1%	0	1	3	n.a.	3	150	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>totale</b>						<b>63</b>	<b>44</b>	<b>22,65</b>	<b>29</b>	<b>65,9%</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>n.a.</b>	<b>16</b>	<b>810</b>	

(1) Tipologia di standard:

Specifico = soggetto ad indennizzo automatico - in base a Delibera 655/15 o Delibera 917/17- in caso di mancato rispetto dello standard definito

Generale = standard valutato sul complesso delle prestazioni effettuate entro lo standard definito, NON soggetto a rimborso automatico all'utenza (possibili sanzioni da parte di ARERA in caso di mancato rispetto, per due anni consecutivi, della % minima di eventi nello standard)

(2) Richieste di prestazione pervenute dal 01/01/19 al 31/12/19

(3) Prestazioni eseguite nell'anno 2019, su richieste pervenute a partire dal 01/07/16 (entrata in vigore della Delibera 655/15)

(4) per tali eventi, in caso di standard "specifico", è previsto indennizzo automatico all'utenza (di importo pari a 30/60/90 €), in funzione dell'entità del ritardo registrato, rif. Delibere ARERA 655/15 e 917/17); gli indennizzi sono concessi a meno di casi di irregolarità contrattuale

(5) Tale valore (applicabile solo agli standard di tipo generale) rappresenta il dato di riferimento per valutare il rispetto della percentuale minima di prestazioni entro lo standard, definita da ARERA come obiettivo di prestazione

(6) Indennizzi su prestazioni effettuate nel 2019 effettivamente erogati nel corso del 2019 o con le fatture 1/20-2/20 o con regolazione della morosità (per contratti cessati) ovvero predisposti per erogazione attraverso rimessa diretta c/o agenzie; rispetto al totale utenze da indennizzare, sono escluse le utenze con irregolarità contrattuali - rif. nota 4)

(7) importo complessivo degli indennizzi erogati o già predisposti, di cui alla nota 6

**ALLEGATO 1: RISULTATI MONITORAGGIO INDICATORI CDS – ANNO 2019**

Indicatore	Tipologia di standard <sup>(1)</sup>	Standard Carta dei Servizi		Process owner	Macro-indicatore Qualità Contrattuale	RISULTATI MONITORAGGIO - ANNO 2019										NOTE AL MONITORAGGIO ANNO 2019				
		valore	udm			Prestazioni richieste <sup>(2)</sup>	Prestazioni eseguite <sup>(3)</sup>	Tempo medio ARERA (su eventi in std + fuori std causa ABC)	Eventi fuori standard (TOTALE)			Cause fuori standard			Eventi nello standard ARERA <sup>(5)</sup> (su eventi in std + fuori std causa ABC)		Indennizzi (su prestazioni eseguite nel 2019)			
									[N°]	[N°]	[rif. udm]	[N°]	[%]	causa forza maggiore (art. 71.1.a Del. 655/15)			causa utente (art. 71.1.b Del. 655/15)	causa ABC <sup>(4)</sup> (art. 71.1.c Del. 655/15)	[N°]	[euro]
[N°]	[N°]	[rif. udm]	[N°]	[%]	[N°]	[N°]	[N°]	[%]	[N°]	[euro]										
<b>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio</b>	Specifico 655	30	giorni lavorativi	CL/FC/SC	MC2	37	29	24,17	6	20,7%	0	0	6	n.a.	5	150				
usi civili domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
usi civili non domestici						7	6	29,5	1	16,7%	0	0	1	n.a.	1	60				
altri usi						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						<b>44</b>	<b>35</b>	<b>25,08</b>	<b>7</b>	<b>20,0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>n.a.</b>	<b>6</b>	<b>210</b>				
<b>totale</b>																				
<b>Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione</b>	Specifico 655	10	giorni lavorativi	GS/AC/GT	MC2	0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
usi civili domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
usi civili non domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
altri usi						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>n.a.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				
<b>totale</b>																				
<b>Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione</b>	Specifico 655	10	giorni lavorativi	GS/AC/GT	MC2	0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
usi civili domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
usi civili non domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
altri usi						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>n.a.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				
<b>totale</b>																				
<b>Tempo di risposta a reclami</b>	Specifico 655	30	giorni lavorativi	DG/SS/CR	MC2	276	197	22,05	40	20,3%	0	0	40	n.a.	34	1.110				
usi civili domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
usi civili non domestici						63	35	18,63	5	14,3%	0	0	5	n.a.	5	150				
altri usi						1	1	8	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						<b>339</b>	<b>232</b>	<b>21,57</b>	<b>45</b>	<b>19,4%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>n.a.</b>	<b>39</b>	<b>1.260</b>				
<b>totale</b>																				
<b>Tempo di risposta a richieste di rettifica fatturazione</b>	Generale 655	30	giorni lavorativi	CL/FC/SC	MC2	219	168	35,26	71	42,3%	0	0	71	57,7%	n.a.	n.a.				
usi civili domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	n.a.	n.a.				
usi civili non domestici						37	30	35,1	11	36,7%	0	0	11	63,3%	n.a.	n.a.				
altri usi						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	n.a.	n.a.				
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						<b>256</b>	<b>198</b>	<b>35,23</b>	<b>82</b>	<b>41,4%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>82</b>	<b>58,6%</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>				
<b>totale</b>																				
<b>Tempo di rettifica fatturazione (a seguito di richiesta scritta)</b>	Specifico 655	60	giorni lavorativi	CL/FC/SC	MC2	131	77	40,92	10	13,0%	0	0	10	n.a.	9	330				
usi civili domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
usi civili non domestici						12	5	37,17	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
altri usi						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0				
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						<b>143</b>	<b>82</b>	<b>40,69</b>	<b>10</b>	<b>12,2%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>n.a.</b>	<b>9</b>	<b>330</b>				
<b>totale</b>																				

(1) Tipologia di standard:

Specifico = soggetto ad indennizzo automatico - in base a Delibera 655/15 o Delibera 917/17- in caso di mancato rispetto dello standard definito

Generale = standard valutato sul complesso delle prestazioni effettuate entro lo standard definito, NON soggetto a rimborso automatico all'utenza (possibili sanzioni da parte di ARERA in caso di mancato rispetto, per due anni consecutivi, della % minima di eventi nello standard)

(2) Richieste di prestazione pervenute dal 01/01/19 al 31/12/19

(3) Prestazioni eseguite nell'anno 2019, su richieste pervenute a partire dal 01/07/16 (entrata in vigore della Delibera 655/15)

(4) per tali eventi, in caso di standard "specifico", è previsto indennizzo automatico all'utenza (di importo pari a 30/60/90 €), in funzione dell'entità del ritardo registrato, rif. Delibere ARERA 655/15 e 917/17; gli indennizzi sono concessi a meno di casi di irregolarità contrattuale

(5) Tale valore (applicabile solo agli standard di tipo generale) rappresenta il dato di riferimento per valutare il rispetto della percentuale minima di prestazioni entro lo standard, definita da ARERA come obiettivo di prestazione

(6) Indennizzi su prestazioni effettuate nel 2019 effettivamente erogati nel corso del 2019 o con le fatture 1/20-2/20 o con regolazione della morosità (per contratti cessati) ovvero predisposti per erogazione attraverso rimessa diretta c/o agenzie; rispetto al totale utenze da indennizzare, sono escluse le utenze con irregolarità contrattuali - rif. nota 4)

(7) importo complessivo degli indennizzi erogati o già predisposti, di cui alla nota 6

ALLEGATO 1: RISULTATI MONITORAGGIO INDICATORI CDS – ANNO 2019

Indicatore	Tipologia di standard <sup>(1)</sup>	Standard Carta dei Servizi		Process owner	Macro-indicatore Qualità Contrattuale	RISULTATI MONITORAGGIO - ANNO 2019										NOTE AL MONITORAGGIO ANNO 2019	
		valore	udm			Prestazioni richieste <sup>(2)</sup>	Prestazioni eseguite <sup>(3)</sup>	Tempo medio ARERA (su eventi in std + fuori std causa ABC)	Eventi fuori standard (TOTALE)		Cause fuori standard			Eventi nello standard ARERA <sup>(5)</sup> (su eventi in std + fuori std causa ABC)	Indennizzi (su prestazioni eseguite nel 2019)		
									[N°]	[%]	causa forza maggiore (art. 71.1.a Del. 655/15)	causa utente (art. 71.1.b Del. 655/15)	causa ABC <sup>(4)</sup> (art. 71.1.c Del. 655/15)		Numero <sup>(6)</sup>		Importo <sup>(7)</sup>
<b>Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni</b>	Specifico 655	30	giorni lavorativi	CS/SA/SG	MC2	[N°]	[N°]	[rif. udm]	[N°]	[%]	[N°]	[N°]	[N°]	[%]	[N°]	[euro]	Monitoraggio riferito al tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni su aspetti generali del servizio, pervenute via posta/fax/pec
usi civili domestici						15	15	23,20	3	20,0%	0	0	3	n.a.	2	180	
usi civili non domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
altri usi						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>totale</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>23,20</b>	<b>3</b>	<b>20,0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>n.a.</b>	<b>2</b>	<b>180</b>						
<b>Tempo massimo per l'appuntamento concordato</b>	Generale 655	7 [obiettivo 655: almeno 90% degli appuntamenti eseguiti entro lo standard]	giorni lavorativi	GS/AC/CT - GS/AC/GT	MC2	[N°]	[N°]	[rif. udm]	[N°]	[%]	[N°]	[N°]	[N°]	[%]	[N°]	[euro]	Monitoraggio riferito agli appuntamenti per prelievo contatori da sottoporre a verifica. Rispetto agli anni precedenti, escluse dal monitoraggio le richieste di lettura straordinaria del contatore, in quanto prestazione fuori perimetro 655 (cfr. assessment RQSII Utiliteam). Non valutati gli appuntamenti per sopralluogo preventivazione, visti i dubbi di interpretazione sull'indicatore correlato "tempo massimo per l'appuntamento concordato" (non chiaro quale sia la data di inizio da considerare, visto che manca una "richiesta" dell'utente per l'appuntamento (che avviene su contatto di AbC in seguito alla richiesta di preventivazione). Gli eventi fuori standard attribuiti all'utente finale o a terzi sono riconducibili a indisponibilità dell'utente per l'appuntamento proposto da ABC.
usi civili domestici						57	38	22,28	26	68,4%	0	13	13	48,0%	n.a.	n.a.	
usi civili non domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	n.a.	n.a.	
altri usi						6	7	24,17	4	57,1%	0	1	3	50,0%	n.a.	n.a.	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	n.a.	n.a.	
<b>totale</b>	<b>63</b>	<b>45</b>	<b>22,65</b>	<b>30</b>	<b>66,7%</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>48,4%</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>						
<b>Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati</b>	Specifico 655	3	ore	GS/AC/CT - GS/AC/GT	MC2	[N°]	[N°]	[rif. udm]	[N°]	[%]	[N°]	[N°]	[N°]	[%]	[N°]	[euro]	Monitoraggio riferito agli appuntamenti per prelievo contatori da sottoporre a verifica (cfr. sopra).
usi civili domestici						57	38	1,21	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
usi civili non domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
altri usi						6	7	0,93	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>totale</b>	<b>63</b>	<b>45</b>	<b>1,17</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>n.a.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>						
<b>Preavviso disdetta per gli appuntamenti concordati</b>	Generale 655	24 [obiettivo 655: almeno 95% degli eventi con preavviso maggiore di 24 h]	ore	GS/AC/CT - GS/AC/GT	MC2	[N°]	[N°]	[rif. udm]	[N°]	[%]	[N°]	[N°]	[N°]	[%]	[N°]	[euro]	Nell'anno 2019 non si sono verificati casi di disdetta per appuntamenti concordati.
usi civili domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0,0	n.a.	0	0	
usi civili non domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0,0	n.a.	0	0	
altri usi						0	0	0	0	0,0%	0	0	0,0	n.a.	0	0	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0,0	n.a.	0	0	
<b>totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>n.a.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>						
<b>Tempo massimo di attesa agli sportelli</b>	Generale 655	60 [obiettivo 655: almeno 95% entro il tempo massimo]	minuti	CL/FC/AG	MC2	[N°]	[N°]	[rif. udm]	[N°]	[%]	[N°]	[N°]	[N°]	[%]	[N°]	[euro]	
via Argine						32.837	32.837	n.a.	3752	11,4%	0	0	3.752	88,6%	n.a.	n.a.	
via Ventaglieri						34.694	34.694	n.a.	4965	14,3%	0	0	4.965	85,7%	n.a.	n.a.	
<b>totale agenzie</b>						<b>67.531</b>	<b>67.531</b>	<b>n.a.</b>	<b>8.717</b>	<b>12,9%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8.717</b>	<b>87,1%</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>	
<b>Tempo medio di attesa agli sportelli</b>	Generale 655	20 (tempo medio)	minuti	CL/FC/AG	MC2	[N°]	[N°]	[rif. udm]	[N°]	[%]	[N°]	[N°]	[N°]	[%]	[N°]	[euro]	
via Argine						32.837	32.837	27,52	16596	50,5%	0	0	16.596	n.a.	n.a.	n.a.	
via Ventaglieri						34.694	34.694	31,33	20069	57,8%	0	0	20.069	n.a.	n.a.	n.a.	
<b>totale agenzie</b>						<b>67.531</b>	<b>67.531</b>	<b>29,48</b>	<b>36.665</b>	<b>54,3%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>36.665</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>	
<b>Tempo di esecuzione della voltura</b>	Specifico 655	5	giorni lavorativi	CL/FC/AG	MC1	[N°]	[N°]	[rif. udm]	[N°]	[%]	[N°]	[N°]	[N°]	[%]	[N°]	[euro]	I dati riportati in tabella si riferiscono alle voltore eseguite presso le agenzie cittadine e alle voltore effettuate per corrispondenza.
usi civili domestici						11609	11606	1,68	630	5,4%	0	0	630	n.a.	630	30.630	
usi civili non domestici						12	12	1	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
altri usi						2592	2592	1,31	49	1,9%	0	0	49	n.a.	49	2.550	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>totale</b>	<b>14.213</b>	<b>14.210</b>	<b>1,61</b>	<b>679</b>	<b>4,8%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>679</b>	<b>n.a.</b>	<b>679</b>	<b>33.180</b>						

(1) Tipologia di standard:

Specifico = soggetto ad indennizzo automatico - in base a Delibera 655/15 o Delibera 917/17- in caso di mancato rispetto dello standard definito

Generale = standard valutato sul complesso delle prestazioni effettuate entro lo standard definito, NON soggetto a rimborso automatico all'utenza (possibili sanzioni da parte di ARERA in caso di mancato rispetto, per due anni consecutivi, della % minima di eventi nello standard)

(2) Richieste di prestazione pervenute dal 01/01/19 al 31/12/19

(3) Prestazioni eseguite nell'anno 2019, su richieste pervenute a partire dal 01/07/16 (entrata in vigore della Delibera 655/15)

(4) per tali eventi, in caso di standard "specifico", è previsto indennizzo automatico all'utenza (di importo pari a 30/60/90 €), in funzione dell'entità del ritardo registrato, rif. Delibere ARERA 655/15 e 917/17); gli indennizzi sono concessi a meno di casi di irregolarità contrattuale

(5) Tale valore (applicabile solo agli standard di tipo generale) rappresenta il dato di riferimento per valutare il rispetto della percentuale minima di prestazioni entro lo standard, definita da ARERA come obiettivo di prestazione

(6) Indennizzi su prestazioni effettuate nel 2019 effettivamente erogati nel corso del 2019 o con le fatture 1/20-2/20 o con regolazione della morosità (per contratti cessati) ovvero predisposti per erogazione attraverso rimessa diretta c/o agenzie; rispetto al totale utenze da indennizzare, sono escluse le utenze con irregolarità contrattuali - rif. nota 4)

(7) importo complessivo degli indennizzi erogati o già predisposti, di cui alla nota 6



**ALLEGATO 1: RISULTATI MONITORAGGIO INDICATORI CDS – ANNO 2019**

Indicatore	Tipologia di standard <sup>(1)</sup>	Standard Carta dei Servizi		Process owner	Macro-indicatore Qualità Contrattuale	RISULTATI MONITORAGGIO - ANNO 2019										NOTE AL MONITORAGGIO ANNO 2019	
		valore	udm			Prestazioni richieste <sup>(2)</sup>	Prestazioni eseguite <sup>(3)</sup>	Tempo medio ARERA (su eventi in std + fuori std causa ABC)	Eventi fuori standard (TOTALE)		Cause fuori standard			Eventi nello standard ARERA <sup>(5)</sup> (su eventi in std + fuori std causa ABC)	Indennizzi (su prestazioni eseguite nel 2019)		
									[N°]	[%]	causa forza maggiore (art. 71.1.a Del. 655/15)	causa utente (art. 71.1.b Del. 655/15)	causa ABC <sup>(4)</sup> (art. 71.1.c Del. 655/15)		Numero <sup>(6)</sup>		Importo <sup>(7)</sup>
<b>Tempo per l'emissione della fattura</b>	Specifico 655	45	giorni solari	CL/PF	MC2											Per le fatture periodiche ordinarie, così come comunicato per le precedenti raccolte dati, il tempo medio di processo non è valutabile in quanto le fatture relative a ciascun periodo di fatturazione sono tutte emesse all'interno delle date che definiscono il periodo stesso. Per completezza di informazioni, si riportano di seguito i dati relativi al numero di fatture ordinarie emesse nell'anno 2019 e ricadenti nella casistica sopra indicata: USO CIVILE DOMESTICO: 998.490 USO CIVILE NON DOMESTICO: 6.747 ALTRI USI: 162.038 USI INDUSTRIALI IN PF: 238 I dati riportati in tabella si riferiscono pertanto ai soli eventi di emissione fatture di chiusura conti per i contratti cessati.	
usi civili domestici						11.890	11.378	19,95	346	3,0%	0	0	346	n.a.	346		11.160
usi civili non domestici						24	22	27,77	3	13,6%	0	0	3	n.a.	3		150
altri usi						3.076	2.975	21,71	121	4,1%	0	0	121	n.a.	119		4.320
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						6	6	17,83	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0		0
<b>totale</b>	<b>14.996</b>	<b>14.381</b>	<b>20,33</b>	<b>470</b>	<b>3,3%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>470</b>	<b>n.a.</b>	<b>468</b>	<b>15.630</b>						
<b>Periodicità fatturazione (per fascia di consumo)</b>	Specifico 655	4/anno	numero	CL/PF	N.A.											I dati riportati si riferiscono ad utenze attive per l'intero periodo in esame: 01/01/2019 – 31/12/2019. ABC ha comunque registrato le utenze attive solo per un periodo ridotto nell'arco temporale in esame (utenze cessate o nuove attivazioni) alle quali è stato effettuato un numero di fatturazioni proporzionale al numero di giorni per i quali l'utenza è stata attiva, sulla base della frequenza di fatturazione trimestrale applicata. Di seguito si riporta il dettaglio delle utenze attive per un periodo ridotto nell'anno 2019. Si precisa che tali utenze sono state ricondotte alle fasce di consumo annuo definite dalla Delibera 655/15 sulla base dei dati storici (per le utenze cessate) ovvero sulla base dei primi consumi rilevati nel 2019, a valle dell'attivazione (per le nuove utenze). - Uso Civile Domestico per consumi annui fino a 100 mc n. utenze 15.018 - Uso Civile Domestico per consumi annui da 100 a 1000 mc n. utenze 5.473 - Uso Civile Domestico per consumi annui da 1000 a 3000 mc n. utenze 12 - Uso Civile Domestico per consumi annui oltre 3000 mc n. utenze 1 - Uso Civile Non Domestico per consumi annui fino a 100 mc n. utenze 7 - Uso Civile Non Domestico per consumi annui da 100 a 1000 mc n. utenze 20 - Uso Civile Non Domestico per consumi annui da 1000 a 3000 mc n. utenze 5 - Uso Civile Non Domestico per consumi annui oltre 3000 mc n. utenze 6 - Altri Usi per consumi annui fino a 100 mc n. utenze 1.141 - Altri Usi per consumi annui da 100 a 1000 mc n. utenze 2.198 - Altri Usi per consumi annui da 1000 a 3000 mc n. utenze 111 - Altri Usi per consumi annui oltre 3000 mc n. utenze 49 - Usi industriali per consumi annui fino a 100 mc n. utenze 1 - Usi industriali per consumi annui da 100 a 1000 mc n. utenze 0 - Usi industriali per consumi annui da 1000 a 3000 mc n. utenze 0 - Usi industriali per consumi annui oltre 3000 mc n. utenze 0 Si precisa che ABC ha applicato, per il 2019, una periodicità di fatturazione trimestrale (4 fatture/anno) indipendentemente dalla tipologia d'uso e dalla fascia di consumo, prevedendo fatturazione bimestrale su richiesta per utenze con consumi > di 3.000 mc/anno (come riportato in CDS approvata da ATO2 con deliberazione 14 dell'11/05/2017). Nell'anno 2019 non sono pervenute richieste in tal senso. (* I dati dei fuori standard riportati in tabella e il relativo importo indennizzi si riferiscono ai soli contratti attivi per l'intera durata del 2018. Agli eventi fuori standard vanno aggiunti ulteriori 26 casi (1 USO CIVILE DOMESTICO e 25 ALTRI USI) di utenze cessate nel 2019, per le quali è stata disposta l'erogazione dell'indennizzo automatico (per un totale di ulteriori € 780).	
usi civili domestici						n.a.	(101.420 utenti) 4	n.a.	0	0%	0	0	0	n.a.	0		0
consumo fino a 100 mc/anno incluso						n.a.	(241.078 utenti) 4	n.a.	0	0%	0	0	0	n.a.	0		0
consumo da 100 mc/anno escluso a 1000 mc/anno incluso						n.a.	(331 utenti) 4	n.a.	0	0%	0	0	0	n.a.	0		0
consumo da 1000 mc/anno inc escluso a 3000 mc/anno inc incluso						n.a.	(16 utenti) 4	n.a.	16	100%	0	0	16	n.a.	16		480
consumo superiore a 3000 mc/anno						n.a.	(342.845 utenti) 4	n.a.	16	0,005%	0	0	16	n.a.	16		480
<b>totale</b>						<b>n.a.</b>	<b>(342.845 utenti) 4</b>	<b>n.a.</b>	<b>16</b>	<b>0,005%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>n.a.</b>	<b>16</b>		<b>480</b>
usi civili non domestici						n.a.	(468 utenti) 4	n.a.	0	0%	0	0	0	n.a.	0		0
consumo fino a 100 mc/anno incluso						n.a.	(3.619 utenti) 4	n.a.	0	0%	0	0	0	n.a.	0		0
consumo da 100 mc/anno escluso a 1000 mc/anno incluso						n.a.	(415 utenti) 4	n.a.	0	0%	0	0	0	n.a.	0		0
consumo da 1000 mc/anno inc escluso a 3000 mc/anno inc incluso						n.a.	(426 utenti) 4	n.a.	426	100%	0	0	426	n.a.	426		12.780
consumo superiore a 3000 mc/anno						n.a.	(4.928 utenti) 4	n.a.	426	8,6%	0	0	426	n.a.	426		12.780
<b>totale</b>						<b>n.a.</b>	<b>(4.928 utenti) 4</b>	<b>n.a.</b>	<b>426</b>	<b>8,6%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>426</b>	<b>n.a.</b>	<b>426</b>		<b>12.780</b>
altri usi						n.a.	(24.056 utenti) 4	n.a.	0	0%	0	0	0	n.a.	0		0
consumo fino a 100 mc/anno incluso						n.a.	(13.402 utenti) 4	n.a.	0	0%	0	0	0	n.a.	0		0
consumo da 100 mc/anno escluso a 1000 mc/anno incluso						n.a.	(893 utenti) 4	n.a.	0	0%	0	0	0	n.a.	0		0
consumo da 1000 mc/anno inc escluso a 3000 mc/anno inc incluso						n.a.	(356 utenti) 4	n.a.	356	100%	0	0	356	n.a.	356		10.680
consumo superiore a 3000 mc/anno						n.a.	(38.707 utenti) 4	n.a.	356	0,9%	0	0	356	n.a.	356		10.680
<b>totale</b>						<b>n.a.</b>	<b>(38.707 utenti) 4</b>	<b>n.a.</b>	<b>356</b>	<b>0,9%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>356</b>	<b>n.a.</b>	<b>356</b>		<b>10.680</b>
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						n.a.	(9 utenti) 4	n.a.	0	0%	0	0	0	n.a.	0		0
consumo fino a 100 mc/anno incluso	n.a.	(29 utenti) 4	n.a.	0	0%	0	0	0	n.a.	0	0						
consumo da 100 mc/anno escluso a 1000 mc/anno incluso	n.a.	(10 utenti) 4	n.a.	0	0%	0	0	0	n.a.	0	0						
consumo da 1000 mc/anno inc escluso a 3000 mc/anno inc incluso	n.a.	(14 utenti) 4	n.a.	14	100%	0	0	14	n.a.	14	420						
consumo superiore a 3000 mc/anno	n.a.	(62 utenti) 4	n.a.	14	22,6%	0	0	14	n.a.	14	420						
<b>totale</b>	<b>n.a.</b>	<b>(62 utenti) 4</b>	<b>n.a.</b>	<b>14</b>	<b>22,6%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>n.a.</b>	<b>14</b>	<b>420</b>						
<b>totale su tutte le tipologie d'uso</b>	<b>n.a.</b>	<b>(395.493 utenti) 4</b>	<b>n.a.</b>	<b>812</b>	<b>0,21%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>812</b>	<b>n.a.</b>	<b>812</b>	<b>24.360</b>						

(1) Tipologia di standard:

Specifico = soggetto ad indennizzo automatico - in base a Delibera 655/15 o Delibera 917/17- in caso di mancato rispetto dello standard definito

Generale = standard valutato sul complesso delle prestazioni effettuate entro lo standard definito, NON soggetto a rimborso automatico all'utenza (possibili sanzioni da parte di ARERA in caso di mancato rispetto, per due anni consecutivi, della % minima di eventi nello standard)

(2) Richieste di prestazione pervenute dal 01/01/19 al 31/12/19

(3) Prestazioni eseguite nell'anno 2019, su richieste pervenute a partire dal 01/07/16 (entrata in vigore della Delibera 655/15)

(4) per tali eventi, in caso di standard "specifico", è previsto indennizzo automatico all'utenza (di importo pari a 30/60/90 €), in funzione dell'entità del ritardo registrato, rif. Delibere ARERA 655/15 e 917/17); gli indennizzi sono concessi a meno di casi di irregolarità contrattuale

(5) Tale valore (applicabile solo agli standard di tipo generale) rappresenta il dato di riferimento per valutare il rispetto della percentuale minima di prestazioni entro lo standard, definita da ARERA come obiettivo di prestazione

(6) Indennizzi su prestazioni effettuate nel 2019 effettivamente erogati nel corso del 2019 o con le fatture 1/20-2/20 o con regolazione della morosità (per contratti cessati) ovvero predisposti per erogazione attraverso rimessa diretta c/o agenzie; rispetto al totale utenze da indennizzare, sono escluse le utenze con irregolarità contrattuali - rif. nota 4)

(7) importo complessivo degli indennizzi erogati o già predisposti, di cui alla nota 6

ALLEGATO 1: RISULTATI MONITORAGGIO INDICATORI CDS – ANNO 2019

Indicatore	Tipologia di standard <sup>(1)</sup>	Standard Carta dei Servizi		Process owner	Macro-indicatore Qualità Contrattuale	RISULTATI MONITORAGGIO - ANNO 2019										NOTE AL MONITORAGGIO ANNO 2019	
		valore	udm			Prestazioni richieste <sup>(2)</sup>	Prestazioni eseguite <sup>(3)</sup>	Tempo medio ARERA (su eventi in std + fuori std causa ABC)	Eventi fuori standard (TOTALE)		Cause fuori standard			Eventi nello standard ARERA <sup>(5)</sup> (su eventi in std + fuori std causa ABC)	Indennizzi (su prestazioni eseguite nel 2019)		
									[N°]	[%]	causa forza maggiore (art. 71.1.a Del. 655/15)	causa utente (art. 71.1.b Del. 655/15)	causa ABC <sup>(4)</sup> (art. 71.1.c Del. 655/15)		Numero <sup>(6)</sup>		Importo <sup>(7)</sup>
<b>Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore depurazione e/o fognatura</b>	Specifico 655	5	giorni lavorativi	ND	MC2												
usi civili domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
usi civili non domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
altri usi						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>totale</b>			<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>n.a.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>					
<b>Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore depurazione e/o fognatura</b>	Specifico 655	5	giorni lavorativi	ND	MC2												
usi civili domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
usi civili non domestici						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
altri usi						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						0	0	0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>totale</b>			<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>n.a.</b>	<b>0</b>	<b>0</b>					
<b>Tempo per la comunicazione al gestore fognatura depurazione dell'avvenuta variazione contrattuale</b>	Generale 655	10	giorni lavorativi	ND	MC2												
usi civili domestici						n.d.	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	n.a.	n.a.	
usi civili non domestici						n.d.	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	n.a.	n.a.	
altri usi						n.d.	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	n.a.	n.a.	
usi industriali che scaricano in pubblica fognatura						n.d.	0	0	0	0,0%	0	0	0	0,0%	n.a.	n.a.	
<b>totale</b>			<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>n.a.</b>	<b>n.a.</b>					
<b>Tempo minimo di preavviso per interventi programmati con sospensione fornitura</b>	Specifico 917	48	ore	GS/AC/CI	N.A.												
totale tipologie d'uso (civili domestici + civili non domestici + altri usi)						7	7	64,4	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>Durata massima della singola sospensione programmata</b>	Specifico 917	24	ore	GS/AC/CI	N.A.												
totale tipologie d'uso (civili domestici + civili non domestici + altri usi)						7	7	7,36	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza</b>	Specifico 917	48	ore	GS/AC/CI	N.A.												
totale tipologie d'uso (civili domestici + civili non domestici + altri usi)						0	0	0,0	0	0,0%	0	0	0	n.a.	0	0	
<b>Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)</b>	Generale 655	120	secondi	GS/AD	MC2												
totale tipologie d'uso (civili domestici + civili non domestici + altri usi)						22.484	22.484	27,20	1.205	5,4%	0	0	1.205	94,6%	n.a.	n.a.	
<b>Servizi telefonici</b>	CFR. ALLEGATO 2																

(1) Tipologia di standard:

Specifico = soggetto ad indennizzo automatico - in base a Delibera 655/15 o Delibera 917/17- in caso di mancato rispetto dello standard definito

Generale = standard valutato sul complesso delle prestazioni effettuate entro lo standard definito, NON soggetto a rimborso automatico all'utenza (possibili sanzioni da parte di ARERA in caso di mancato rispetto, per due anni consecutivi, della % minima di eventi nello standard)

(2) Richieste di prestazione pervenute dal 01/01/19 al 31/12/19

(3) Prestazioni eseguite nell'anno 2019, su richieste pervenute a partire dal 01/07/16 (entrata in vigore della Delibera 655/15)

(4) per tali eventi, in caso di standard "specifico", è previsto indennizzo automatico all'utenza (di importo pari a 30/60/90 €), in funzione dell'entità del ritardo registrato, rif. Delibere ARERA 655/15 e 917/17); gli indennizzi sono concessi a meno di casi di irregolarità contrattuale

(5) Tale valore (applicabile solo agli standard di tipo generale) rappresenta il dato di riferimento per valutare il rispetto della percentuale minima di prestazioni entro lo standard, definita da ARERA come obiettivo di prestazione

(6) Indennizzi su prestazioni effettuate nel 2019 effettivamente erogati nel corso del 2019 o con le fatture 1/20-2/20 o con regolazione della morosità (per contratti cessati) ovvero predisposti per erogazione attraverso rimessa diretta c/o agenzie; rispetto al totale utenze da indennizzare, sono escluse le utenze con irregolarità contrattuali - rif. nota 4)

(7) importo complessivo degli indennizzi erogati o già predisposti, di cui alla nota 6

## ALLEGATO 2: INDICATORI QUALITÀ SERVIZI TELEFONICI – RISULTATI ANNO 2019

INDICATORE	STANDARD CDS	VALORE OBIETTIVO - RIF. DELIBERA 655/15
<b>Livello del servizio telefonico (LS)</b>	≥ 80.0%	Rispetto in almeno 10 mesi nell'anno di riferimento
<b>Accessibilità al servizio telefonico (AS)</b>	>90.0%	Rispetto in almeno 10 mesi nell'anno di riferimento
<b>Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)</b>	≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 mesi nell'anno di riferimento

DATI MONITORAGGIO - ANNO 2019					
MESE	Num. chiamate	Num. chiamate con risposta	Livello del servizio telefonico (LS)	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)
Gennaio	25.526	15.909	62,32%	92,3%	510
Febbraio	8.028	7.273	90,60%	99,8%	206,3
Marzo	10.439	9.711	93,03%	99,3%	188,2
Aprile	15.886	14.282	89,90%	97,3%	215,1
Maggio	12.826	11.766	91,74%	99,2%	208,3
Giugno	8.804	7.842	89,07%	98,9%	194,4
Luglio	14.268	11.768	82,48%	92,3%	232,6
Agosto	6.287	5.646	89,80%	98,7%	198,5
Settembre	9.899	8.930	90,21%	98,3%	186
Ottobre	13.205	12.016	91,00%	99,8%	176
Novembre	8.895	8.129	91,39%	99,9%	169,2
Dicembre	7.970	7.294	91,52%	98,7%	167,7
<b>Progressivo anno</b>	<b>142.033</b>	<b>120.566</b>	<b>84,90%</b>	<b>97,9%</b>	<b>253,5</b>
<b>Risultati anno 2019 - rif. obiettivi 655 ==&gt;</b>			<b>OK</b> (std rispettato per 11 mesi su 12)	<b>OK</b> (std rispettato per 12 mesi su 12)	<b>OK</b> (std rispettato per 11 mesi su 12)

ALLEGATO 3: CONFRONTO RISULTATI 2019 VS 2018

STANDARD SPECIFICI (SOGETTI AD INDENNIZZO)

INDICATORE	STANDARD CDS			PRESTAZIONI ESEGUITE [N°]		VALORE MEDIO [udm]		FUORI STANDARD - TOTALE <sup>(3)</sup> [%]		FUORI STANDARD - CAUSA ABC <sup>(3)</sup> [%]		FUORI STANDARD - CAUSA ABC <sup>(3)</sup> [N°]		INDENNIZZI <sup>(4)</sup> [€]		CHECK VS 2018 <sup>(5)</sup>
	rif.	valore	udm	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	
Tempo di preventivazione per l'allaccio idrico con sopralluogo <sup>(1)(2)</sup>	≤	20	giorni lavorativi	3.175	3.039	14,9	15,8	20,5%	19,7%	18,2%	19,7%	578	599	15.810	14.310	[=]
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo <sup>(1)(2)</sup>	≤	20	giorni lavorativi	860	768	15,9	14,9	19,1%	20,4%	18,4%	20,4%	158	157	5.850	5.820	[=]
tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavori semplici <sup>(1)(2)</sup>	≤	15	giorni lavorativi	1.443	1.478	13,3	16,2	25,2%	35,7%	25,0%	27,2%	361	402	14.370	21.330	↑
tempo di esecuzione lavori semplici <sup>(1)(2)</sup>	≤	10	giorni lavorativi	438	244	6,8	35,5	4,3%	68,0%	4,1%	57,0%	18	139	1.320	9.480	↑
Tempo di disattivazione della fornitura <sup>(1)(2)</sup>	≤	7	giorni lavorativi	1.113	2.374	16,9	16,6	75,4%	67,4%	75,2%	45,9%	837	1.089	46.230	61.230	↑
Tempo di riattivazione della fornitura a seguito disattivazione per morosità <sup>(1)(2)</sup>	≤	2	giorni feriali	71	60	1,2	1,3	9,9%	5,0%	1,4%	3,3%	1	2	30	30	[=]
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro senza modifiche portata misuratore <sup>(1)(2)</sup>	≤	5	giorni lavorativi	648	841	1,4	1,7	0,8%	2,3%	0,3%	1,4%	2	12	60	570	↑
Tempo di intervento per la verifica del misuratore <sup>(1)(2)</sup>	≤	10	giorni lavorativi	61	44	20,4	22,6	50,8%	65,9%	6,6%	36,4%	4	16	300	810	↑
Tempo di comunicazione esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio <sup>(1)(2)</sup>	≤	30	giorni lavorativi	72	35	58,4	25,1	70,8%	20,0%	70,8%	20,0%	51	7	2.640	210	↓
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione <sup>(1)(2)</sup>	≤	10	giorni lavorativi	0	0	0,0	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0	[=]
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione <sup>(1)(2)</sup>	≤	10	giorni lavorativi	0	0	0,0	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0	[=]
Tempo di risposta a reclami scritti <sup>(1)(2)</sup>	≤	30	giorni lavorativi	118	232	18,2	21,6	0,8%	19,4%	0,8%	19,4%	1	45	30	1.260	↑
Tempo di rettifica fatturazione <sup>(1)(2)</sup>	≤	60	giorni lavorativi	21	82	55,8	40,7	9,5%	12,2%	9,5%	12,2%	2	10	60	330	↑
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni <sup>(1)(2)</sup>	≤	30	giorni lavorativi	11	15	9,7	23,2	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%	0	3	0	180	[=]
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati <sup>(1)(2)</sup>	≤	3	ore	77	45	1,0	1,2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0	[=]
Tempo di esecuzione della voltura <sup>(1)(2)</sup>	≤	5	giorni lavorativi	1.225	14.210	2,5	1,6	5,3%	4,8%	5,3%	4,8%	65	679	1.950	33.180	↑
Tempo per l'emissione della fattura <sup>(1)(2)</sup>	≤	45	giorni solari	9.851	14.381	19,9	20,3	3,9%	3,3%	3,9%	3,3%	386	470	13.410	15.630	↑
Periodicità fatturazione <sup>(2)</sup>	=	4/anno	numero	395.493	395.493	4,0	4	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	817	812	25.050	24.360	[=]
Tempo per l'inoltro richiesta utente al gestore del servizio depurazione e/o fognatura <sup>(1)(2)</sup>	≤	5	giorni lavorativi	0	0	0,0	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0	[=]
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta gestore servizio depurazione e/o fognatura <sup>(1)(2)</sup>	≤	5	giorni lavorativi	0	0	0,0	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0	[=]
Tempo di preavviso per interventi programmati <sup>(2)</sup>	≥	48	ore	11	7	55,9	64,4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0	[=]
Durata delle interruzioni programmate <sup>(2)</sup>	≤	24	ore	11	7	8,1	7,4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0	[=]
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza <sup>(2)</sup>	≤	48	ore	3	0	0,0	0,0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0	0	0	[=]

(1) per tali indicatori, il tempo medio è calcolato - come da Delibere ARERA - al netto dei ritardi non imputabili ad ABC

(2) per tali indicatori, in caso di mancato rispetto dello standard CDS, è prevista erogazione di indennizzo automatico, secondo modalità e criteri previsti dalla regolazione ARERA

(3) gli eventi fuori standard causa ABC rappresentano il riferimento per la determinazione degli indennizzi automatici (per gli Standard specifici)

(4) gli indennizzi automatici sono corrisposti per i soli casi di fuori standard causa ABC (come da regolazione ARERA), in presenza di condizioni di regolarità contrattuale

(5) check 2019 vs 2018 valutato in base ad entità indennizzi

ALLEGATO 3: CONFRONTO RISULTATI 2019 VS 2018

STANDARD GENERALI (POSSIBILE PROCEDIMENTO SANZIONATORIO)

	INDICATORE	STANDARD CDS			PRESTAZIONI ESEGUITE [N°]		VALORE MEDIO [udm]		FUORI STANDARD - CAUSA ABC [%]		FUORI STANDARD - CAUSA ABC [N°]		EVENTI NELLO STANDARD (2) [%]		OBIETTIVO ARERA (RIF. 655/15)	CHECK DATI 2019 VS OBIETTIVI ARERA	CHECK VS 2018 (3)
		rif.	valore	udm	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019			
STANDARD GENERALI	tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso (1)	≤	30	giorni lavorativi	49	167	19,1	21,2	18,4%	15,0%	9	25	81,6%	84,8%	eventi nello standard ≥ 90%	NOK (2° ANNO)	↑
	tempo di esecuzione lavori complessi (1)	≤	30	giorni lavorativi	19	27	15,5	38,2	5,3%	40,7%	1	11	94,7%	59,3%	eventi nello standard ≥ 90%	NOK	↓
	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (1)	≤	3	ore	2.593	907	2,7	2,6	37,6%	21,8%	976	198	62,4%	78,2%	eventi nello standard ≥ 90%	NOK (3° ANNO)	↑
	Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione (1)	≤	30	giorni lavorativi	58	198	28,5	35,2	17,2%	41,4%	10	82	82,8%	58,6%	eventi nello standard ≥ 90%	NOK (3° ANNO)	↓
	Tempo massimo per l'appuntamento concordato (1)	≤	7	giorni lavorativi	77	45	16,0	22,6	5,2%	35,6%	4	16	91,5%	48,4%	eventi nello standard ≥ 90%	NOK	↓
	Preavviso disdetta appuntamenti concordati (1)	≥	24	ore	1	0	0,0	0,0	0,0%	0,0%	0	0	na	na	eventi nello standard ≥ 95%	NA	NA
	Tempo di attesa agli sportelli (1)	≤	20 (media) 60 (massimo)	minuti minuti	61.653	67.531	17,1	29,5	2,7%	12,9%	1670	8.717	97,3%	87,1%	eventi nello standard ≥ 95%	NOK	↓
	Tempo per comunicazione gestore fognatura/depurazione della variazione contrattuale (1)	≤	10	giorni lavorativi	0	0	0,0	0,0	0,0%	0,0%	0	0	na	na	eventi nello standard ≥ 90%	NA	NA
	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) (1)	≤	120	secondi	15.462	22.484	23,9	27,2	3,9%	5,4%	600	1.205	96,1%	94,6%	eventi nello standard ≥ 90%	OK	[=]
	Servizi Telefonici - Livello del servizio telefonico	≥	80	%	121.797	142.033	91,8	84,9	na	na	na	na	na	na	rispetto in almeno 10 mesi su 12	OK	[=]
	Servizi Telefonici - Accessibilità al servizio telefonico	≥	90	%	121.797	142.033	99,6	97,9	na	na	na	na	na	na	rispetto in almeno 10 mesi su 12	OK	[=]
	Servizi Telefonici - Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤	240	secondi	121.797	142.033	171,6	253,5	na	na	na	na	na	na	rispetto in almeno 10 mesi su 12	OK	[=]

(1) per tali indicatori, il tempo medio è calcolato - come da Delibere ARERA - al netto dei ritardi non imputabili ad ABC

(2) la % di eventi nello standard, utile per valutare il rispetto degli obiettivi di prestazione definiti da ARERA, è definita come rapporto tra il n° di prestazioni conformi e il totale di [prestazioni conformi + prestazioni non conformi causa ABC]

(3) check vs 2018 riferito alla % di eventi fuori standard causa ABC (come trend) e al mancato conseguimento per 2 anni consecutivi dell'obiettivo di prestazione definito da ARERA (presupposto per procedimento sanzionatorio)

na = non applicabile

### ALLEGATO 4: RIEPILOGO INDENNIZZI EROGATI - ANNO 2019 E ANNO 2018

INDICATORE	INDENNIZZI SU ESEGUITE 2019				TOTALE INDENNIZZI SU ESEGUITE 2019		TOTALE INDENNIZZI SU ESEGUITE 2018	
	FATTURA		REGOLAZIONE MOROSITA'/RIMESSA DIRETTA		N°	€	N°	€
	N°	€	N°	€				
tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;	367	13.860	12	450	379	14.310	373	15.810
tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;	132	5.580	8	240	140	5.820	135	5.850
tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;	1	30	0	0	1	30	1	30
tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza variazione portata;	12	570	0	0	12	570	2	60
tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	0	0	0	0	0	0	0	0
tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	0	0	0	0	0	0	0	0
tempo di intervento per la verifica del misuratore;	16	810	0	0	16	810	4	300
tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);	372	20.250	30	1.080	402	21.330	360	14.370
tempo di esecuzione di lavori semplici;	135	9.240	3	240	138	9.480	18	1.320
tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;	6	210	0	0	6	210	44	2.640
tempo di risposta motivata a reclami scritti;	39	1.260	0	0	39	1.260	1	30
tempo di rettifica di fatturazione;	9	330	0	0	9	330	2	60
fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;	0	0	0	0	0	0	0	0
tempo per l'emissione della fattura;	30	960	438	14.670	468	15.630	386	13.410
tempo di esecuzione della voltura;	672	32.850	7	330	679	33.180	65	1.950
tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;	2	180	0	0	2	180	0	0
periodicità di fatturazione;	808	24.240	4	120	812	24.360	835	25.050
tempo di disattivazione della fornitura;	0	0	1.089	61.230	1089	61.230	834	46.230
	<b>2.601</b>	<b>110.370</b>	<b>1.591</b>	<b>78.360</b>	<b>4.192</b>	<b>188.730</b>	<b>3.060</b>	<b>127.110</b>

**ALLEGATO 5: ORIGINE DATI DI MONITORAGGIO - ANNO 2019**

indicatore	UDM	obiettivo	origine dei dati	RESP. DATI	Note/convenzioni
Tempo di preventivazione per l'allaccio idrico con sopralluogo	giorni lavorativi	20	File excel gestito da DT/AC/AI/PS (registro pratiche), elaborato con supporto DG/SS/CR e integrato con informazioni estratte da banca dati GeU (con supporto sistemi informativi)	SI/PR/PP	Monitoraggio riferito ai preventivi per allaccio, divisione località, nuova concessione; esclusi i casi "fuori perimetro" o non previsti da Delibera 655/15, secondo schematizzazione interventi tecnici approvata.
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	giorni lavorativi	20	File excel gestito da DT/AC/AI/PS (registro pratiche), elaborato con supporto DG/SS/CR e integrato con informazioni estratte da banca dati GeU (con supporto sistemi informativi)	SI/PR/PP	Monitoraggio riferito ai preventivi per unificazione località, modifica di impianto, spostamento contatore; esclusi i casi "fuori perimetro" o non previsti da Delibera 655/15, secondo schematizzazione interventi tecnici approvata.
tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	giorni lavorativi	15	File excel estratto da SW GeU (con supporto dei sistemi infomrativi) contenente elenco posizioni con fattura lavori, incrociato con dati SW Maximo (supporto DG/SS/CR) e integrato con informazioni specifiche registrate dalle unità competenti.	GS/AC/GT	Monitoraggio riferito a lavori di allacciamento su rete aerea
tempo di esecuzione lavori semplici	giorni lavorativi	10	File excel estratto da SW GeU (con supporto dei sistemi infomrativi) contenente elenco posizioni con fattura lavori, incrociato con dati SW Maximo (supporto DG/SS/CR) e integrato con informazioni specifiche registrate dalle unità competenti.	GS/AC/GT	Monitoraggio riferito a lavori su rete aerea
tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	giorni lavorativi	30	File excel estratto da SW GeU (con supporto dei sistemi infomrativi) contenente elenco posizioni con fattura lavori, incrociato con dati SW Maximo (supporto DG/SS/CR) e integrato con informazioni specifiche registrate dalle unità competenti.	GS/AC/CI	Monitoraggio riferito a lavori di allacciamento su rete sotterranea
tempo di esecuzione lavori complessi	giorni lavorativi	30	File excel estratto da SW GeU (con supporto dei sistemi infomrativi) contenente elenco posizioni con fattura lavori, incrociato con dati SW Maximo (supporto DG/SS/CR) e integrato con informazioni specifiche registrate dalle unità competenti.	GS/AC/CI	Monitoraggio riferito a lavori su rete sotterranea
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	ore	3	File excel contenente dati estratti dal SW Maximo, integrati da informazioni specifiche registrate dalle unità competenti e con dati estratti da banca dati GeU (con supporto sistemi informativi)	GS/AC/CI	Monitoraggio riferito alle sole casistiche riconducibili a quelle indicate in Delibera 655/15
Tempo di risposta a reclami	giorni lavorativi	30	File excel estratto dal SW Reclami gestito da CL/FC/SC, integrato con informazioni estratte da banca dati Geu (a cura dei sistemi informativi)	SS/CR	Monitoraggio riferito al tempo di risposta ai reclami pervenuti via posta/fax/PEC
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	giorni lavorativi	30	File excel estratto dal SW Reclami gestito da CL/FC/SC, integrato con informazioni estratte da banca dati Geu (a cura dei sistemi informativi)	SS/CR	Monitoraggio riferito al tempo di risposta alle richieste di rettifica fatturazione pervenute via posta/fax/PEC
Tempo di rettifica fatturazione	giorni lavorativi	60	File excel estratto dal SW Reclami gestito da CL/FC/SC, integrato con informazioni estratte da banca dati Geu (a cura dei sistemi informativi)	SS/CR	
tempo di intervento per la verifica del misuratore	giorni lavorativi	10	Registro excel delle attività di verifica dei contatori, gestito da GS/AC/GT, con informazioni relative all'esecuzione della prova (inserite da SI/MC/TM) e informazioni relative alla notifica (inserite da CL/FC/SC)	GS/AC/GT	Monitoraggio riferito a tutti gli interventi effettuati per prelievo contatori da sottoporre a verifica nel periodo (indipendentemente dalla data di esecuzione della prova).
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	giorni lavorativi	30	Registro excel delle attività di verifica dei contatori, gestito da GS/AC/GT, con informazioni relative all'esecuzione della prova (inserite da SI/MC/TM) e informazioni relative alla notifica (inserite da CL/FC/SC)	CL/FC/SC	-
Tempo di risposta alle richieste di informazioni scritte	giorni lavorativi	30	Registro excel, gestito da CS/SA/SG (con informazioni fornite da varie unità aziendali)	CS/SA/SG	Monitoraggio riferito al tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni su aspetti generali del servizio, pervenute via posta/fax/pec.
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	giorni lavorativi	7	File excel forniti da GS/AC/GT (registro verifica funzionamento contatore)	GS/AC/GT	Monitoraggio riferito agli appuntamenti per prelievo contatori da sottoporre a verifica
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	ore	3	File excel forniti da GS/AC/GT (registro verifica funzionamento contatore)	GS/AC/GT	Monitoraggio riferito agli appuntamenti per prelievo contatori da sottoporre a verifica
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	ore	24	File excel forniti da GS/AC/GT (registro verifica funzionamento contatore)	GS/AC/GT	Monitoraggio riferito agli appuntamenti per prelievo contatori da sottoporre a verifica
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	giorni lavorativi	5	File excel estratto da SW Maximo e integrato con informazioni specifiche registrate dalle unità competenti e con dati estratti da banca dati GeU (con supporto sistemi informativi)	GS/AC/GT	-
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	giorni feriali	2	File excel estratto da software gestione tagli, gestito da DT/AC/AI/GT, e integrato con informazioni in banca dati GeU (con supporto sistemi informativi)	GS/AC/GT	-
Tempo massimo di attesa agli sportelli	minuti	60	SW elimina-code agenzie di Via Argine e Via Ventaglieri, gestiti da CL/FC/AG	CL/FC/AG	-
Tempo medio di attesa agli sportelli	minuti	20	SW elimina-code agenzie di Via Argine e Via Ventaglieri, gestiti da CL/FC/AG	CL/FC/AG	-

**ALLEGATO 5: ORIGINE DATI DI MONITORAGGIO - ANNO 2019**

indicatore	UDM	obiettivo	origine dei dati	RESP. DATI	Note/convenzioni
Periodicità fatturazione	anno	4/anno	Estrazione dal SW GEU, con supporto dei sistemi informativi	CL/PF	-
tempo per l'emissione della fattura	giorni solari	45	Estrazione dal SW GEU, con supporto dei sistemi informativi	CL/PF	Monitoraggio riferito alle sole fatture di chiusura conti
tempo per l'esecuzione della voltura	giorni lavorativi	5	File excel gestito da CL/FC/AG + estrazione da SW GeU (per volture presso agenzie)	CL/FC/AG	-
tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	giorni lavorativi	10	Registro excel previsto a sistema QSA	GS/AC/GT	Non registrati eventi
tempo di comunicazione dell'esito della verifica di pressione	giorni lavorativi	10	Informazioni fornite da DT/AC/AI	GS/AC	Non registrati eventi
tempo di disattivazione della fornitura	giorni lavorativi	7	Estrazione da SW Maximo, riferita a tutti gli ODL di disattivazione inseriti da CL, integrata con dati estratti da SW Geu (supporto Sistemi informativi).	GS/AC/GT	-
tempo per inoltro richiesta ricevuta dall'utente al gestore servizio fognatura/depurazione	giorni lavorativi	5	ND	ND	-
tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio fognatura/depurazione	giorni lavorativi	5	ND	ND	-
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	giorni lavorativi	10	ND	ND	-
accessibilità al servizio telefonico	%	>90	SW fornitore servizio CCC	CL/FC/SC	-
tempo medio di attesa per il servizio telefonico	minuti	20	SW fornitore servizio CCC	CL/FC/SC	-
livello del servizio telefonico	%	>= 80	SW fornitore servizio CCC	CL/FC/SC	-
tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	secondi	>= 120	SW CCT	GS/AD	-
Tempo di preavviso di interventi programmati	ore	48	Registro excel gestito dall'unità GS/AC/CI; banca dati SW Maximo (per gli eventi di preavviso gestiti con volantaggio a cura di GS)	GS/AC/CI	-
Durata delle interruzioni programmate	ore	24	Registro excel gestito dall'unità GS/AC/CI; banca dati SW Maximo	GS/AC/CI	-
Tempo massimo per l'attivazione del servizio idropotabile sostitutivo di emergenza	ore	48	SW Maximo	GS/AC/CI	Non registrati eventi



**ALLEGATO 6: INDICATORI CDS 2019 - CRITICITÀ**

Macro-Indicatore	Indicatore semplice	CHECK VS OBIETTIVO ARERA	CHECK VS INDENNIZZI	CHECK VS MC1-MC2	COMPLETEZZA MONITORAGGIO	OBIETTIVO	MISURE
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	NA	NOK	NOK	OK	Riduzione fuori standard e indennizzi correlati	Controllo del processo; Corretta registrazione dati (individuazione interventi fuori perimetro); Gestione priorità (es. pratiche di divisione località)
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	-	-	-	NOK	Implementazione attività e relativo monitoraggio	Definizione attività di preventivazione allaccio fognario (organizzazione e processo) Gestione registrazioni in registro preventivazione
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	NA	NOK	OK/NOK	OK	Riduzione fuori standard e indennizzi correlati	Controllo del processo; Corretta registrazione dati (individuazione interventi fuori perimetro); Gestione priorità (es. esecuzione prioritaria per interventi dentro perimetro Delibera 655/15)
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	NA	NOK	NOK	OK	Riduzione fuori standard e indennizzi correlati	Controllo del processo/gestione priorità; corretta registrazione dati (es. sospensioni, ritardi causa utente); eventuale rivalutazione carichi di lavoro e organizzazione/gestione attività.
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	-	-	-	NOK	Implementazione attività e relativo monitoraggio	Definizione attività di esecuzione allaccio fognario (organizzazione e processo) Gestione registrazioni in Maximo (codici ODL dedicati)
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	NA	NOK	NOK	OK	Riduzione fuori standard e indennizzi correlati	Controllo del processo/gestione priorità; corretta registrazione dati (es. sospensioni, ritardi causa utente)
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	NOK	NA	OK/NOK	OK	Rientro nello standard ARERA	Controllo del processo/gestione priorità; corretta registrazione dati (es. sospensioni, ritardi causa utente)
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	-	-	-	NOK	(come sopra, per allacci fognari semplici)	come sopra
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	NOK	NA	OK/NOK	OK	rientro nello standard ARERA	Controllo del processo; corretta registrazione dati (es. sospensioni)
MC1	Tempo di attivazione della fornitura	-	-	-	NOK	implementazione monitoraggio tempi di attivazione	Applicazione nuova schematizzazione interventi Attivazione nuovo SW (acquisto in PDI)
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	NA	OK	OK/NOK	OK	-	-
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	-	-	-	-	-	-
MC1	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	NA	OK	OK/NOK	OK	-	-
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	NA	NOK	OK/NOK	OK	Riduzione fuori standard e indennizzi correlati	Ridefinizione processo (con CL); ridefinizione carico di lavoro/affidamento all'esterno (rif. Relazione su gestione disattivazione fornitura);
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	NA	NOK	OK	OK	Riduzione fuori standard e indennizzi correlati	Valutazione potenziamento organico di struttura

ALLEGATO 6: INDICATORI CDS 2019 - CRITICITÀ

Macro-Indicatore	Indicatore semplice	CHECK VS OBIETTIVO ARERA	CHECK VS INDENNIZZI	CHECK VS MCL-MC2	COMPLETEZZA MONITORAGGIO	OBIETTIVO	MISURE
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	NOK	NA	NOK	NOK	rientro nello standard ARERA (per attuale perimetro monitoraggio = interventi verifica contatore) implementazione monitoraggio appuntamenti	
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	-	-	-	NOK	(come sopra, per monitoraggio appuntamenti)	Controllo del processo (appuntamenti per verifica contatore); Corretta registrazione dati; Registrazione appuntamenti per disattivazione fornitura (in Maximo); Attivazione nuovo SW
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	-	OK	OK/NOK	NOK	(come sopra, per monitoraggio appuntamenti)	
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	NA	OK/NOK	NOK	OK	Riduzione fuori standard e indennizzi correlati	Controllo del processo; corretta registrazione dati (es. sospensioni)
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	NA	OK	OK	OK	-	-
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	NOK	NA	OK	NOK	rientro nello standard ARERA implementazione corretto monitoraggio tempo di processo (a partire dalla telefonata al CCT)	Potenziamento/riorganizzazione attività con risorse esterne o interne; corrette registrazioni; Acquisto sistemi SW in grado di registrare dati previsti (con interfaccia rispetto a registrazioni chiamate al CCT);
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	NA	NOK	OK/NOK	NOK	ampliamento monitoraggio a fatture periodiche riduzione fuori standard e indennizzi correlati	Acquisto sistemi SW in grado di garantire emissioni fatture (periodiche e di chiusura conti) in tempi coerenti vs regolazione ARERA e in grado di registrare i dati previsti;
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	NA	OK/NOK	OK/NOK	OK	-	-
MC2	Tempo per la risposta a reclami	NA	NOK	NOK	OK/NOK	Riduzione fuori standard e indennizzi correlati; Implementazione gestione reclami scritti attraverso sportello on line	Controllo del processo; altro... Implementazione gestione reclami attraverso sportello on line, a valle dell'attivazione (con valutazione del carico di lavoro derivante)
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	NA	OK	OK/NOK	OK/NOK	implementare monitoraggio richieste di informazioni scritte	Valutazione - organizzativa/procedurale - dell'adeguatezza dell'attuale impostazione di processo (monitoraggio accentrato c/o Segreteria) anche vs Net@. Implementazione gestione rich. info da sportello on line (con valutazione del carico di lavoro derivante)
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	NOK	NA	NOK	OK/NOK	rientro nello standard ARERA; Implementazione gestione rich rettifica fatturazione attraverso sportello on line	Controllo del processo; altro... Implementazione gestione rettifiche attraverso sportello on line, a valle dell'attivazione (con valutazione del carico di lavoro derivante)
MC2	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	-	-	-	-	-	-
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	NOK	NA	NOK	OK	rientro nello standard ARERA/riduzione tempi a livello del 20	Apertura nuova agenzia cittadina; Potenziamento risorse; Misure organizzative/gestionali specifiche (es. rivalutazione sportello informazioni); Implementazione sportello on line;
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	NOK	NA	NOK	OK	rientro nello standard ARERA/riduzione tempi a livello del 20	Apertura nuova agenzia cittadina; Potenziamento risorse; Misure organizzative/gestionali specifiche (es. rivalutazione sportello informazioni); Implementazione sportello on line;
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	OK	NA	NOK	OK	miglioramento prestazioni 2019	Gestione eventuali criticità che dovessero comportare picchi prolungati di contatti al CCC Affidamento servizio CCC con previsione di potenziamento risorse in caso di necessità
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	OK	NA	OK/NOK	OK	-	-
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	OK	NA	OK/NOK	OK	-	-
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	OK	NA	OK/NOK	NOK	implementazione monitoraggio conforme a Delibera 655/15	Acquisto sistemi SW in grado di registrare dati previsti (con interfaccia rispetto a registrazioni chiamate al CCT); Affidamento servizio CCT all'esterno, con requisito di interfaccia vs SW ABC per gestione tempi di processo;
-	Periodicità di fatturazione	NA	NOK	NA	OK	Riduzione fuori standard e indennizzi correlati	Attivazione nuovo SW (con possibilità di fatturazione bimestrale per utenze con consumi > di 3000 mc/anno)

# ALLEGATO 7: REPORT RECLAMI ANNO 2019

RECLAMI - DATI DI SINTESI ANNO 2019 VS ANNO 2018 (\*)

	anno 2019 (*)	anno 2018
<b>RECLAMI PERVENUTI [N°]:</b>	<b>2.547</b>	<b>2.106</b>
di cui		
<b>RECLAMI SCADUTI E NON RISOLTI [N°]:</b>	<b>1.261</b>	<b>1.064</b>
<b>RECLAMI RISOLTI [N°]:</b>	<b>1.286</b>	<b>1.042</b>
<b>RECLAMI APERTI (NON SCADUTI E NON RISOLTI) [N°]:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

DETTAGLIO RECLAMI PERVENUTI E RISOLTI PER CASISTICA E TIPOLOGIA AL 24/08/20 (\*)

CASISTICA	TIPOLOGIA	TOTALE RECLAMI PERVENUTI DAL 01/01/2018 AL 31/12/2018	TOTALE RECLAMI RISOLTI DAL 01/01/2018 AL 31/12/2018
CONTESTAZIONI VARIE	CONTESTAZIONI VARIE	6 (67%)	3 (75%)
	TARIFFA SOCIALE	3 (33%)	1 (25%)
	<b>SUBTOTALE CASISTICA</b>	<b>9 (0,4%)</b>	<b>4 (0%)</b>
CONTRATTI	ERRATA REGISTRAZIONE DATI	21 (31%)	15 (38%)
	ERRATA STIPULA	3 (4%)	1 (3%)
	INVERSIONE DEI CONTATORI	37 (55%)	18 (46%)
	IRREGOLARE ANNULLAMENTO	5 (7%)	4 (10%)
	MANCATA STIPULA	1 (1%)	1 (3%)
	<b>SUBTOTALE CASISTICA</b>	<b>67 (3%)</b>	<b>39 (2%)</b>
FATTURAZIONE	ADDEBITO ELEVATO	274 (58%)	155 (57%)
	CONTESTAZIONE MEDIE DA FERMO	95 (20%)	56 (21%)
	ERRATA APPLICAZIONE MEDIE	34 (7%)	22 (8%)
	ERRATA CONTABILIZZAZIONE	52 (11%)	19 (7%)
	MANCATA FATTURAZIONE DEI CONSUMI	19 (4%)	20 (7%)
	<b>SUBTOTALE CASISTICA</b>	<b>474 (19%)</b>	<b>272 (17%)</b>
LETTURA CONTATORI	ERRATA LETTURA	319 (89%)	196 (87%)
	LETTURA FUORI TERMINE	1 (0%)	1 (0%)
	MANCATA LETTURA	38 (11%)	29 (13%)
	<b>SUBTOTALE CASISTICA</b>	<b>358 (14%)</b>	<b>226 (14%)</b>
MANCATO RIMBORSO	MANCATO RIMBORSO CAUZIONE	191 (97%)	77 (94%)
	MANCATO RIMBORSO DI PAGAMENTI INDEBITI	6 (3%)	5 (5%)
	<b>SUBTOTALE CASISTICA</b>	<b>197 (8%)</b>	<b>82 (5%)</b>
PAGAMENTI	IRREGOLARITÀ PROCEDURA SEPA	17 (17%)	9 (29%)
	MANCATA REGISTRAZIONE DEI PAGAMENTI	1 (1%)	0 (0%)
	PAGAMENTI NON DOVUTI	81 (82%)	22 (71%)
	<b>SUBTOTALE CASISTICA</b>	<b>99 (4%)</b>	<b>31 (2%)</b>
PROBLEMATICHE TECNICHE	BASSA PRESSIONE RICORRENTE O SU VASTA ZONA	61 (8%)	24 (5%)
	INEFFICIENZA TECNICA	4 (1%)	4 (1%)
	MANC INTERV PER ARRESTO BLOCC CON ACQUA IN SERV	201 (26%)	127 (27%)
	MANCATO INTERV PERDITA CHIAVE D'ARRESTO/CONTATORE	142 (18%)	115 (24%)
	MANCATO INTERV PER PRESSIONE INSUFF SINGOLA UTENZA	18 (2%)	31 (7%)
	MANCATO INTERV TECNICO FOGNATURE	10 (1%)	0 (0%)
	MANCATO INTERVENTO PER ACQUA TORBIDA	4 (1%)	3 (1%)
	MANCATO INTERVENTO PER QUALITÀ DELL'ACQUA	1 (0%)	1 (0%)
	MANCATO INTERVENTO SOSTITUZIONE CONTATORE	332 (43%)	167 (35%)
	MANCATO INVIO LETTERA RESPONS PERDITA MONTANTE	1 (0%)	1 (0%)
	<b>SUBTOTALE CASISTICA</b>	<b>774 (30%)</b>	<b>473 (30%)</b>
QUALITÀ DEL SERVIZIO	CARENTE COMUNICAZIONE CON LA CLIENTELA	15 (50%)	13 (46%)
	DIFFICOLTÀ DI ACCESSO AL CALL CENTER COMMERCIALE	3 (10%)	3 (11%)
	DIFFICOLTÀ DI ACCESSO AL CALL CENTER TECNICO	2 (7%)	0 (0%)
	MANCATO RISCONTRO	6 (20%)	10 (36%)
	PROBLEMATICHE SITO WEB	3 (10%)	0 (0%)
	SCARSA CORTESIA DEGLI ADDETTI	1 (3%)	2 (7%)
	<b>SUBTOTALE CASISTICA</b>	<b>30 (1%)</b>	<b>28 (2%)</b>
QUALITÀ DELL'ACQUA	CONTESTAZIONE QUALITÀ DELL'ACQUA	1 (100%)	1 (100%)
	<b>SUBTOTALE CASISTICA</b>	<b>1 (0%)</b>	<b>1 (0%)</b>
RECAPITO BOLLETTE	ERRORE DI RECAPITO DELLE FATTURE	4 (14%)	2 (12%)
	RICEZIONE MANCATA O TARDIVA DELLE FATTURE	24 (86%)	14 (88%)
	<b>SUBTOTALE CASISTICA</b>	<b>28 (1%)</b>	<b>16 (1%)</b>
RISPETTO DEI TEMPI	MANC. RISP. T. ALLACCIAMENTO	145 (28%)	80 (21%)
	MANC. RISP. T. ESECUZIONE LAVORI AEREI	142 (28%)	90 (0%)
	MANC. RISP. T. ESECUZIONE LAVORI SOTTERRANEI	2 (0%)	2 (1%)
	MANC. RISP. T. INTERVENTO VERIFICA FUNZIONAM. CONTATORE	6 (1%)	2 (1%)
	MANC. RISP. T. NOTIFICA VERIFICA CONTATORE	3 (1%)	2 (1%)
	MANC. RISP. T. PREVENZIONE	202 (40%)	210 (54%)
	MANC. RISP. T. RIPRISTINO DEL SERVIZIO	5 (1%)	2 (1%)
	MANCATO RISP TEMPO DISATTIVAZIONE FORNITURA	4 (1%)	1 (0%)
	MANCATO RISPETTO TEMPO ALLACCIAMENTO RETE AEREA	1 (0%)	0 (0%)
	<b>SUBTOTALE CASISTICA</b>	<b>510 (20%)</b>	<b>389 (25%)</b>
<b>TOTALE RECLAMI PERVENUTI</b>		<b>2.547</b>	<b>1.561</b>

(\*) Per l'anno 2018, l'estrazione dei reclami pervenuti e risolti si riferisce ai dati aggiornati al 11/04/2019. Il dato sui reclami risolti nell'anno 2019 si riferisce a risoluzioni effettuate nel 2019, ma riferite anche a reclami ricevuti negli anni precedenti. I dati riportati nella presente tabella fanno riferimento all'insieme dei reclami/delle rettifiche di fatturazione pervenute via posta/fax/PEC, via sito, c/o gli sportelli. Per i dati relativi ai reclami/alle richieste di rettifica fatturazione - cui si applicano gli standard previsti dalla Delibera 655/15, si rimanda agli specifici contenuti del report.

## LLEGATO 8: REPORT SERVIZIO CONCILIAZIONE – ANNO 2019

Prog.	Anno	ID_Conciliazione	Data apertura	Utente	Classificazione controversia		Incontri effettuati [N°]	Stato	Modalità di chiusura	Data chiusura	Valore controversia - chiusura conciliazione	Attività post-conciliazione (definite in verbale)	
					Argomento	Sub-argomento						Descrizione	Resp. Attuazione
1	2019	21958	15/07/2019	Cicala Mario Rosario	Fatturazione	Corrispettivi	3	Conclusa	Con accordo	06/09/19	241,68	Rateizzazione importo in 4 rate	CL/FC/GC
2	2019	24331	12/09/2019	Di Palo Giuseppe	Fatturazione	Consumi	1	Conclusa	Con accordo	11/10/19	114,309	(Conciliazione gestita con chiarimento vs utente in sede di conciliazione. Nessuna ulteriore attività definita)	-
3	2019	25430	02/10/2019	Romano Ivana	Fatturazione	Consumi	2	Conclusa	Con accordo	05/11/19	100	Bonifico importo concordato	CL/FC/SC
4	2019	25709	08/10/2019	Condominio Via Mario Gigante 67	Fatturazione	Consumi	2	Conclusa	Con accordo	15/11/19	non quantificato	Ricalcolo media di consumo annuo in base a prossima lettura; Eventuale rettifica fatture emesse a seguito sostituzione contatore del 13/03/2019.	CL/FC/SC
5	2019	25828	09/10/2019	Pinna Gavino	Fatturazione	Corrispettivi	3	Conclusa	Con accordo	10/01/20	3.478,54	1) Pagamento anticipo con invio apposito bollettino (€ 521,78) 2) Rateizzazione importo restante (€ 2956,76) in 24 rate mensili + interessi, con scadenza 1^rata a 60 gg dalla sottoscrizione verbale (10/01/20)	CL/FC/GC
6	2019	26967	31/10/2019	D'Acunzo Angelo	Fatturazione	Corrispettivi	3	Conclusa	Con accordo	20/12/19	600 (circa)	1) annullamento ft 61600 di € 546,02 con emissione NC già pagata ed emissione nuova ft 000771 di € 519,42 2) restituzione deposito cauzionale di € 79,19 3) indennizzo automatico di € 30,00 4) bonifico bancario a favore dell'utn credito residuo pari a € 135,79 5) Saldo ultima ft da parte del cliente di € 113,18	CL/FC/SC
7	2019	28399	27/11/2019	AGLIERI MARIA	Misura	Funzionamento misuratore	3	Conclusa	Senza accordo	06/02/20	-	-	-
8	2019	28408	27/11/2019	BOLOGNINO CHIARA	Fatturazione	Consumi	2	Conclusa	Con accordo	10/12/19	455,89	Dopo spiegazione delle fatture il cliente si impegna a pagare le stesse	-

### ALLEGATO 9: REPORT ATTIVITÀ DI RICERCA PERDITE – ANNO 2019

RICERCA PERDITE	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	PROGRESSIVO ANNO
<b>TOTALE KM PIANIFICATI</b>	66,125	66,125	66,125	66,125	66,125	66,125	66,125	66,125	66,125	66,125	66,125	66,125	793,500
<b>TOTALE KM MONITORATI</b>	53,986	90,918	87,044	84,297	100,875	88,891	79,369	67,505	68,851	90,302	87,835	68,311	968,184
<b>TOTALE PRODUZIONE [%]</b>	82%	137%	132%	127%	153%	134%	120%	102%	104%	137%	133%	103%	122%
<b>TOTALE N.RO INTERVENTI</b>	240	268	209	224	230	194	234	166	206	273	245	214	2703
<b>TOTALE N.RO ANOMALIE RILEVATE</b>	50	67	48	99	93	57	61	51	44	43	34	38	685
<b>TOTALE N.RO ANOMALIE RISOLTE</b>	50	67	48	99	93	57	61	51	44	43	34	38	685
<b>TOTALE N.RO ANOMALIE RILEVATE VS KM RETE MONITORATI [N° / km]</b>	0,93	0,74	0,55	1,17	0,92	0,64	0,77	0,76	0,64	0,48	0,39	0,56	0,71
<b>TOTALE N.RO ANOMALIE RISOLTE VS N.RO ANOMALIE RILEVATE [%]</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

(1) Il monitoraggio tiene conto sia del piano di ricerca perdite in vigore sia delle attività di ricerca perdite effettuate su chiamata (assunti pari al 15% dei Km previsti su base mensile dal piano di ricerca perdite)

(2) Dato relativo al numero di interventi effettuati per attività di ricerca perdite, sia derivanti dal Piano ricerca perdite in vigore sia su chiamata