

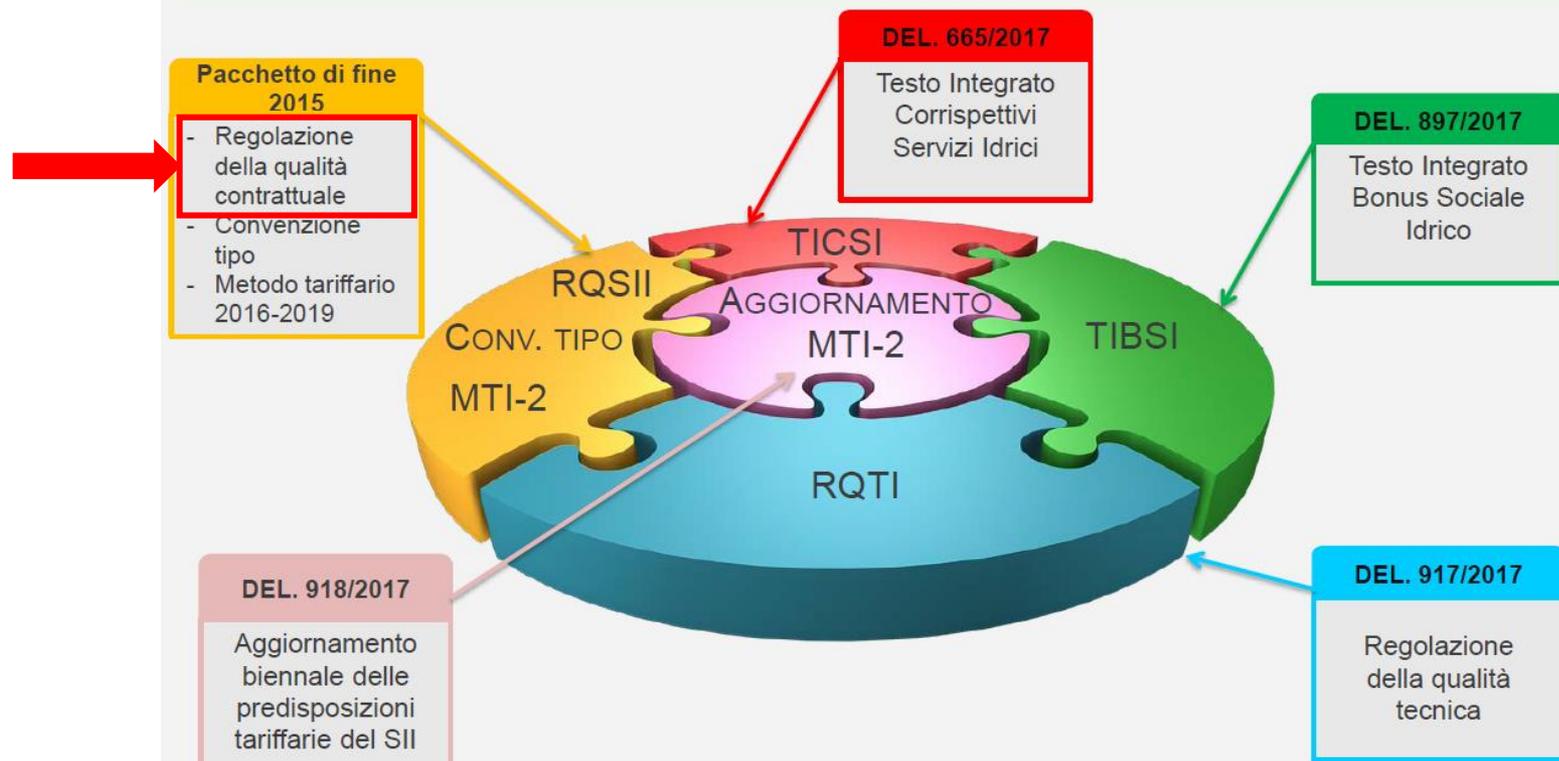
# QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO

Riepilogo dei livelli di prestazione dei servizi erogati all'utenza

Anno 2017

# LA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO A LIVELLO NAZIONALE - ARERA

## Composizione del quadro regolatorio



# DELIBERA 655/2015 – LA REGOLAZIONE DELLA QUALITA' CONTRATTUALE



Definisce i **livelli minimi**  
e gli **obiettivi** di qualità  
del servizio da rispettare  
nei rapporti con i clienti

→ *Standard e obiettivi omogenei  
a livello Nazionale !!*



Livelli standard di tipo  
**generale** o **specifico**



Calcolato sul totale delle  
prestazioni

Calcolato sulla singola  
prestazione



Mancato rispetto per 2 anni consecutivi?  
Presupposto per l'apertura di un  
procedimento sanzionatorio da parte di  
ARERA

Mancato rispetto?  
Indennizzo automatico  
30 - 60 - 90 €

# LE DIMENSIONI TERRITORIALI DEL SERVIZIO

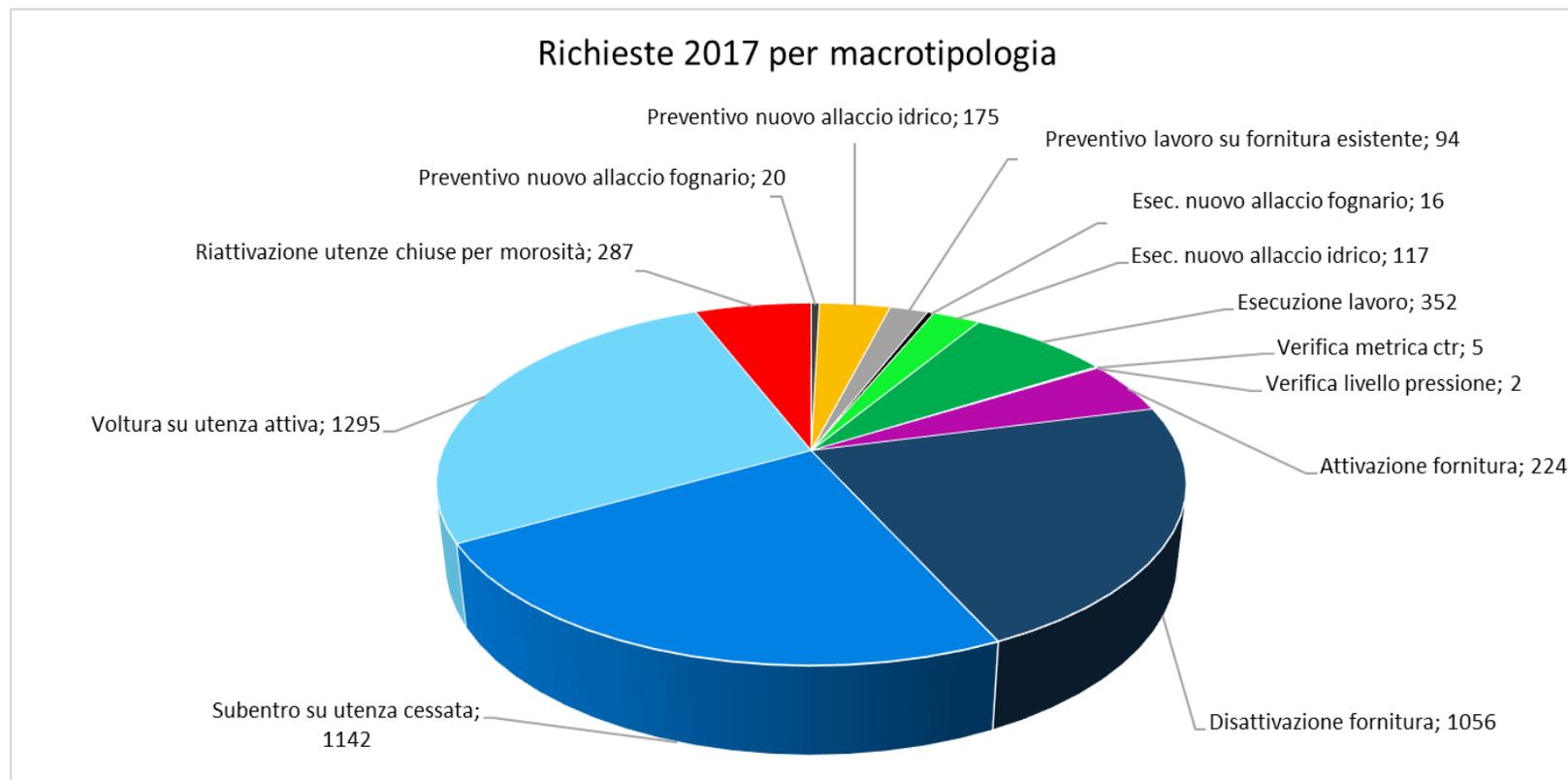
## I nostri utenti

COMUNE	N. ABITANTI	N. UTENTI FINALI	N. TOT UNITA' IMMOBILIARI SERVITE
<i>Busseto</i>	7.009	3.129	3.177
<i>Colorno</i>	8.986	3.742	4.115
<i>Fidenza</i>	26.826	11.926	14.732
<i>Fontanellato</i>	7.005	2.224	2.528
<i>Polesine Zibello</i>	3.179	1.323	1.393
<i>Roccabianca</i>	2.998	704	784
<i>Salsomaggiore Terme</i>	19.762	10.627	11.699
<i>San Secondo Parmense</i>	5.695	2.233	2.416
<i>Sissa Trecasali</i>	7.866	2.983	3.166
<i>Soragna</i>	4.836	2.121	2.187
<i>Torrile</i>	7.772	3.088	3.342
<b>Totale territorio servito</b>	<b>101.934</b>	<b>44.100</b>	<b>49.539</b>

## Tipologie di utenza

TIPOLOGIA D'USO	N. UTENZE
<i>Uso domestico</i>	38.167
<i>Uso Enti</i>	811
<i>Uso agricolo</i>	129
<i>Uso allevamento</i>	84
<i>Usi diversi</i>	4.903
<i>Subdistributori</i>	6
<b>Totale territorio servito</b>	<b>44.100</b>

# LE RICHIESTE DI SERVIZIO PERVENUTE NEL 2017



# INDICATORI DELL'AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In questa categoria rientrano tutte le attività, richieste dal cliente, per la creazione e l'attivazione di una nuova fornitura, per il subentro ovvero la voltura di un punto di fornitura già esistente oppure per la sua disattivazione, con cessazione della fornitura e del rapporto contrattuale.

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	NUMERO PRESTAZIONI	TEMPO MEDIO	OLTRE LO STANDARD	% RISPETTO
<b>PREVENTIVI PER LA REALIZZAZIONE DEI NUOVI ALLACCIAMENTI IDRICI E FOGNARI</b>					
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti <b>idrici senza</b> sopralluogo	10 giorni	3	1 giorno	0	100 %
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti <b>idrici con</b> sopralluogo	10 giorni	172	9 giorni	7	97%
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti <b>fognari senza</b> sopralluogo	20 giorni	1	3 giorni	0	100%
Tempo di preventivazione per gli allacciamenti <b>fognari con</b> sopralluogo	20 giorni	19	8 giorni	1	100%

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	NUMERO PRESTAZIONI	TEMPO MEDIO	OLTRE LO STANDARD	% RISPETTO
<b>REALIZZAZIONE DEI NUOVI ALLACCIAMENTI IDRICI E FOGNARI</b>					
Tempo di esecuzione dell'allacciamento <b>idrico</b> che comporta l'esecuzione di un lavoro <b>semplice</b>	15 giorni	99	9 giorni	23	93 %
Tempo di esecuzione dell'allacciamento <b>fognario</b> che comporta l'esecuzione di un lavoro <b>semplice</b>	20 giorni	7	16 giorni	3	100%

INDICATORE	STANDARD GENERALE	BASE DI CALCOLO	NUMERO PRESTAZIONI	TEMPO MEDIO (GG)	OLTRE LO STANDARD	LIVELLO DI QUALITÀ RAGGIUNTO
Tempo di esecuzione dell'allacciamento <b>idrico</b> che comporta l'esecuzione di un lavoro <b>complesso</b>	≤ 30 giorni	Rispetto nel 90% delle singole prestazioni	18	15	1	<b>94 %</b>
Tempo di esecuzione dell'allacciamento <b>fognario</b> che comporta l'esecuzione di un lavoro <b>complesso</b>	≤ 30 giorni	Rispetto nel 90% delle singole prestazioni	9	16	3	<b>100%</b>

INDICATORE	STANDARD GENERALE	BASE DI CALCOLO	NUMERO PRESTAZIONI	TEMPO MEDIO (GG)	OLTRE LO STANDARD	LIVELLO DI QUALITÀ RAGGIUNTO
Tempo di esecuzione dell'allacciamento <b>idrico</b> che comporta l'esecuzione di un lavoro <b>complesso</b>	≤ 30 giorni	Rispetto nel 90% delle singole prestazioni	18	15	1	<b>94 %</b>
Tempo di esecuzione dell'allacciamento <b>fognario</b> che comporta l'esecuzione di un lavoro <b>complesso</b>	≤ 30 giorni	Rispetto nel 90% delle singole prestazioni	9	16	3	<b>100%</b>

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	NUMERO PRESTAZIONI	TEMPO MEDIO	OLTRE LO STANDARD	% RISPETTO
Tempo di <b>attivazione</b> della fornitura (posa contatore)	5 giorni	224	2 giorni	8	99 %
Tempo massimo di esecuzione della <b>voltura</b>	5 giorni	1.295	0	0	100%
Tempo massimo di riattivazione della fornitura ( <b>subentro</b> ) <b>senza</b> modifiche di portata al misuratore	5 giorni	1.113	2 giorni	37	99%
Tempo massimo di riattivazione della fornitura ( <b>subentro</b> ) <b>con</b> modifiche di portata al misuratore	10 giorni	29	3 giorni	0	100%

# GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

In questa categoria rientrano tutte le attività, richieste dall'utente, che riguardano una fornitura già esistente ed attiva (ovvero: utente contrattualizzato).

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	NUMERO PRESTAZIONI	TEMPO MEDIO	OLTRE LO STANDARD	% RISPETTO
Tempo di preventivazione per <b>lavori senza sopralluogo</b>	10 giorni	0	/	/	/
Tempo di preventivazione per <b>lavori con sopralluogo</b>	20 giorni	94	9 giorni	6	97%
Tempo di esecuzione del lavoro <b>semplice</b>	10 giorni	342	2 giorni	21	100%
Tempo massimo di <b>riattivazione</b> della fornitura a seguito di sospensione per <b>morosità</b>	2 giorni feriali	287	1 giorno	2	99%

INDICATORE	STANDARD GENERALE	BASE DI CALCOLO	NUMERO PRESTAZIONI	TEMPO MEDIO	OLTRE LO STANDARD	LIVELLO DI QUALITÀ RAGGIUNTO
Tempo di esecuzione del lavoro <b>complesso</b>	≤ 30 giorni	Rispetto nel 90% delle singole prestazioni	10	13	2	100%

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	NUMERO PRESTAZIONI	TEMPO MEDIO	OLTRE LO STANDARD	% RISPETTO
Tempo di l'intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	2	6 giorni	0	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	2	0	0	100%
Tempo di l'intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	5	4 giorni	1	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	5	4 giorni	1	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	2	18 giorni	0	100%
Fascia di puntualità (appuntamenti concordati)	3 ore	704	12 min	4	100%

Appuntamento concordato

INDICATORE	STANDARD GENERALE	BASE DI CALCOLO	NUMERO PRESTAZIONI	TEMPO MEDIO	OLTRE LO STANDARD	LIVELLO DI QUALITÀ RAGGIUNTO
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Rispetto nel 90% delle singole prestazioni	704	4	50	94%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	> 24 ore	Rispetto nel 90% delle singole prestazioni	0	/	/	/

# ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

La Delibera 655/2015 introduce obblighi minimi al servizio «billing», in termini di tempi per l'emissione e periodi di riferimento delle fatture, periodicità di fatturazione, termini modalità e strumenti da garantire all'utente per i pagamenti.

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO	NUMERO PRESTAZIONI	TEMPO MEDIO	OLTRE LO STANDARD	% RISPETTO
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	198.251	45 giorni solari	0	100%
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	198.251	20 giorni solari	0	100%
Tempo di rettifica fatturazione	60 giorni	23	25 giorni	2	81%

Standard specifico:  
periodicità di fatturazione

Fascia di consumo medio annuo	N° fatture/anno	Periodicità
Fino a 100 mc	Almeno 2	Semestrale
Da 101 a 1.000 mc	Almeno 3	Quadrimestrale
Da 1.001 a 3.000 mc	Almeno 4	Trimestrale
Oltre 3.000 mc	Almeno 6	Bimestrale

USO CIVILE DOMESTICO								
CONSUMO MEDIO (mc/anno)	fino a 100		da 100 a 1.000		da 1.001 a 3.000		oltre 3000	
Numero minimo fatturazioni	2		3		4		6	
Indennizzo automatico	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00
Numero fatture annue	≥ di 2	< di 2	≥ di 3	< di 3	≥ di 4	< di 4	≥ di 6	< di 6
Numero utenti finali	18.986		16.459		26		0	
Numero fatturazioni eseguite	4		4		4		/	
USO CIVILE NON DOMESTICO								
CONSUMO MEDIO (mc/anno)	fino a 100		da 100 a 1.000		da 1.001 a 3.000		oltre 3000	
Numero minimo fatturazioni	2		3		4		6	
Indennizzo automatico	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00
Numero fatture annue	≥ di 2	< di 2	≥ di 3	< di 3	≥ di 4	< di 4	≥ di 6	< di 6
Numero utenti finali	378	0	238	0	65	0	18	2
Numero fatturazioni eseguite	4		4		4	0	6	4
ALTRI USI								
CONSUMO MEDIO (mc/anno)	fino a 100		da 100 a 1.000		da 1.001 a 3.000		oltre 3000	
Numero minimo fatturazioni	2		3		4		6	
Indennizzo automatico	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00	€30,00
Numero fatture annue	≥ di 2	< di 2	≥ di 3	< di 3	≥ di 4	< di 4	≥ di 6	< di 6
Numero utenti finali	2.809	0	1.349	0	220	0	64	0
Numero fatturazioni eseguite	4		4		4		6	

# I volumi fatturati alle utenze del Servizio idrico Integrato nel 2017

COMUNE	MC FATTURATI ACQUA	MC FATTURATI FOGNATURA	MC FATTURATI DEPURAZIONE
<i>Busseto</i>	417.466	341.734	341.734
<i>Colorno</i>	528.791	452.408	452.408
<i>Fidenza</i>	1.726.002	1.491.400	1.491.400
<i>Fontanellato</i>	314.979	264.014	264.009
<i>Polesine Zibello</i>	213.501	185.451	184.489
<i>Roccabianca</i>	89.666	74.029	73.889
<i>Salsomaggiore Terme</i>	1.791.103	1.211.824	1.211.824
<i>San Secondo Parmense</i>	288.257	262.918	262.918
<i>Sissa Trecasali</i>	397.780	357.054	356.441
<i>Soragna</i>	303.329	250.130	250.130
<i>Torrile</i>	543.157	385.923	354.783
<i>Totale utenze territorio servito</i>	6.614.031	5.276.885	5.244.025

# RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

## I canali di contatto con l'azienda

Sportelli fisici nel territorio

Copertura totale: 44 ore / settimana  
Clienti ricevuti: 11.415  
Tempo medio attesa: 4 minuti



Call center Servizio clienti

Copertura: 44 ore / settimana  
Chiamate ricevute: 12.441  
Tempo medio attesa < 240 sec.



Nuovi indirizzi e-mail dedicati  
Sito web: Sezione Contatti

Dal 01.06.17  
Richieste gestite: 583



Sportello On-line

Utenti iscritti: 3.403  
Richieste inserite (dal 01.06.17): 926



# RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Attraverso la Delibera 655/2015, l'Autorità ha voluto definire tempi minimi entro i quali il Gestore deve dare risposta all'utente per tutte le richieste scritte di informazioni, le richieste scritte di rettifica di fatturazione ed i reclami scritti.

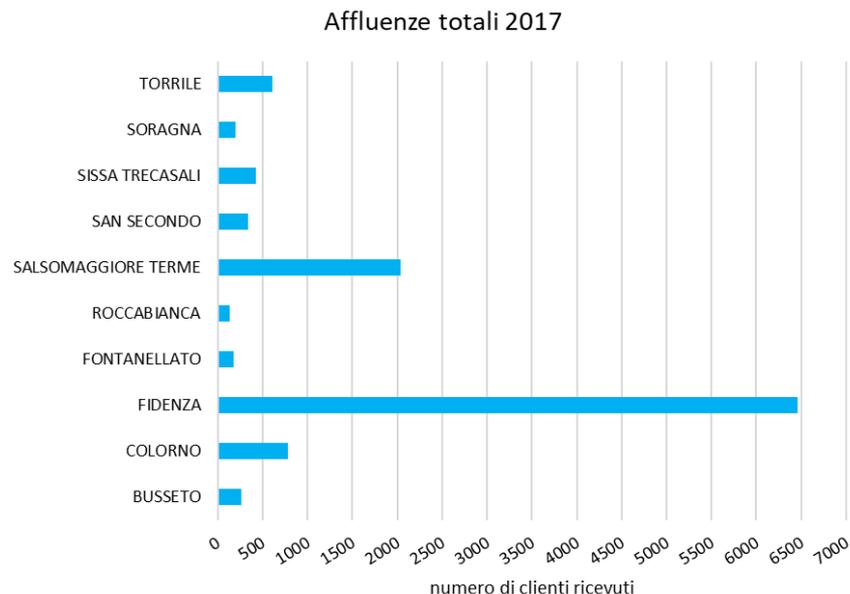
INDICATORE	STANDARD	NUMERO PRESTAZIONI	TEMPO MEDIO	OLTRE LO STANDARD	% RISPETTO
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	164	2 giorni	0	100%
Tempo per la risposta a reclami scritti	30 giorni	64	19 giorni	2	97%

INDICATORE	STANDARD	BASE DI CALCOLO	NUMERO PRESTAZIONI	TEMPO MEDIO	OLTRE LO STANDARD	LIVELLO DI QUALITÀ RAGGIUNTO
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Rispetto nel 95% delle singole prestazioni	63	17 giorni	5	92%

# GESTIONE DEGLI SPORTELLI – Affluenze e tempi di attesa

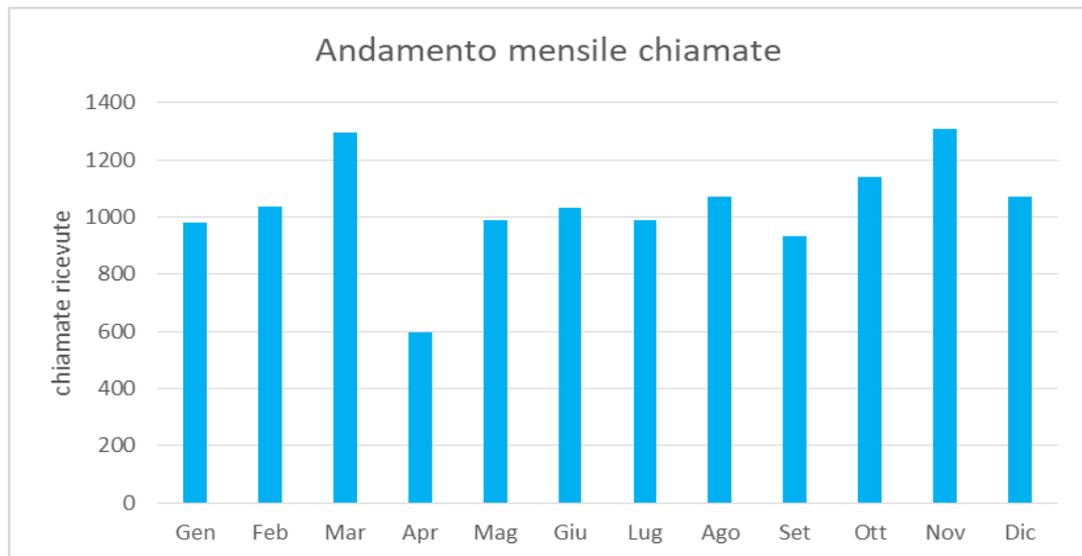
La Delibera 655/2015 introduce l'obbligo di garantire l'apertura di *almeno uno sportello per provincia* per un minimo di 44 ore settimanali (compreso il sabato mattina). La scelta aziendale è stata di individuare lo sportello principale, presso il Comune di Fidenza, e mantenere nel contempo, il servizio presso gli altri sportelli territoriali.

<i>Sportello Comunale</i>	Numero di clienti ricevuti	Incidenza % sul totale delle affluenze
Busseto	262	2%
Colorno	783	7%
Fidenza	6.455	57%
Fontanellato	178	2%
Roccabianca	133	1%
Salsomaggiore Terme	2.033	18%
San Secondo P.se	343	3%
Sissa Treccasali	424	4%
Soragna	200	2%
Torrile	604	5%
<b>Totale</b>	<b>11.415</b>	<b>100%</b>



INDICATORE	STANDARD	BASE DI CALCOLO	LIVELLO DI QUALITÀ RAGGIUNTO
Tempo massimo di attesa allo sportello	60 minuti	95 % delle singole prestazioni	99,75 % delle singole prestazioni
Tempo medio di attesa allo sportello	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	4 minuti

# QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI - Numero verde servizio commerciale

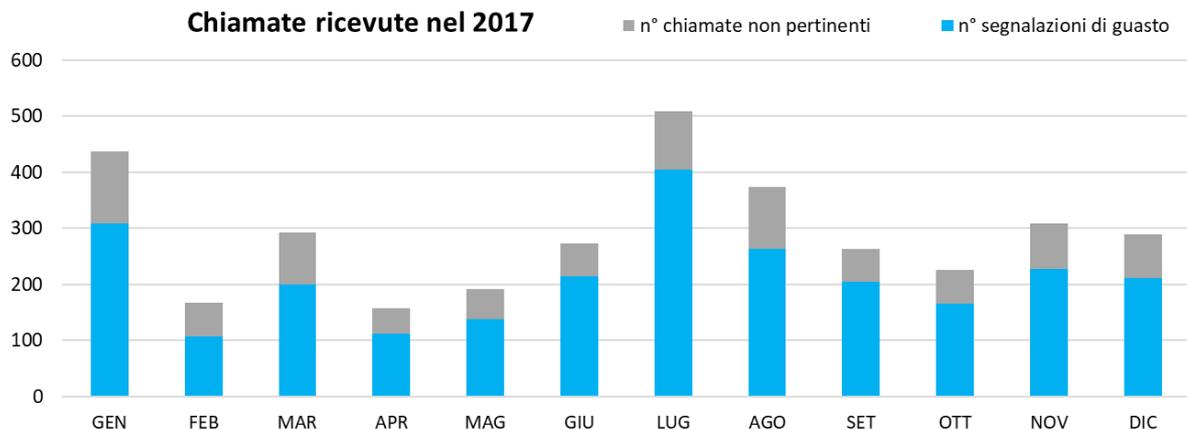


Copertura del servizio:  
44 ore / settimana

Chiamate totali ricevute:  
12.441

INDICATORE	STANDARD GENERALE	BASE DI CALCOLO	LIVELLO DI QUALITÀ RAGGIUNTO
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Rispettato 12 mesi su 12
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 secondi	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Rispettato 12 mesi su 12
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Rispettato 10 mesi su 12

# QUALITA' DEI SERVIZI TELEFONICI - Numero verde pronto intervento



Copertura del servizio:

7/7 gg h24

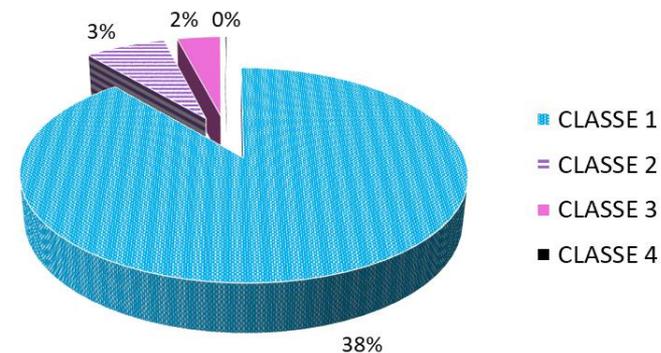
Chiamate ricevute:

3.488

## CLASSI DI PERICOLO EX DEL. 655/15

- CLASSE 1 Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo
- CLASSE 2 Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua
- CLASSE 3 Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria
- CLASSE 4 Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti

## TOTALE CHIAMATE PERICOLOSE



Il call center specializzato garantisce tempi di attesa molto brevi, risposte professionali e registrazione delle chiamate.

INDICATORE	STANDARD	BASE DI CALCOLO	LIVELLO DI QUALITÀ RAGGIUNTO
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI $\leq$ 120 secondi	Rispetto nel 90% delle singole prestazioni	96 %

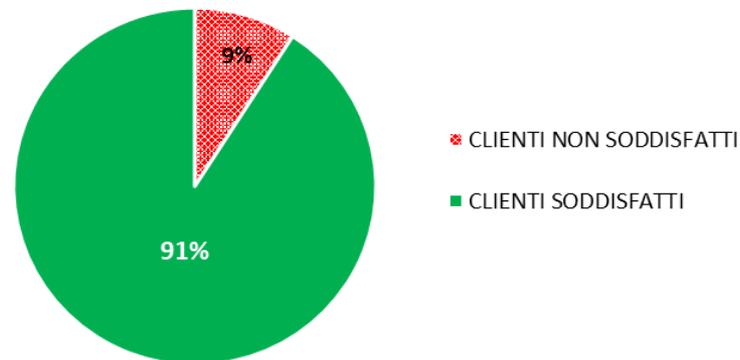
I nostri operatori, invece, garantiscono l'intervento in loco nelle situazioni di pericolo definite dall'Autorità entro il tempo standard di 3 ore

INDICATORE	STANDARD	BASE DI CALCOLO	LIVELLO DI QUALITÀ RAGGIUNTO
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per il pronto intervento	< 3 ore	Rispetto nel 90% delle singole prestazioni	99 %

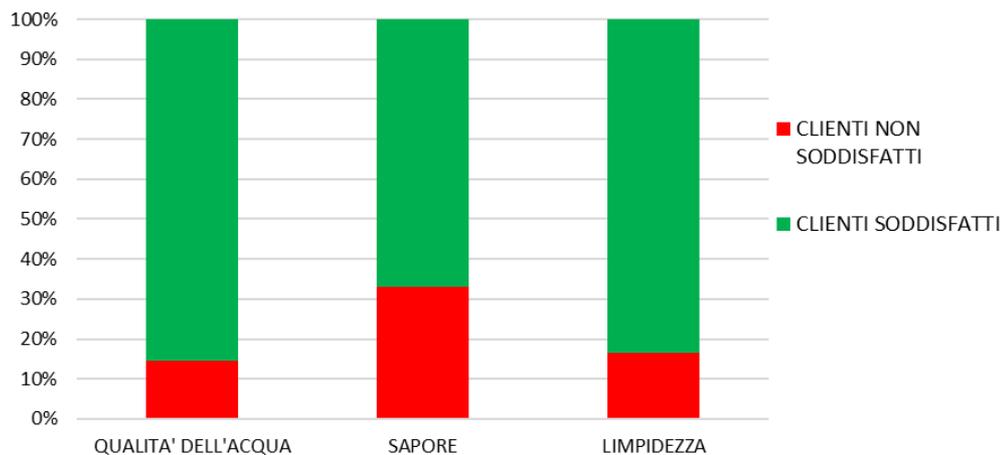
# DICONO DI NOI... I risultati delle indagini di customer satisfaction



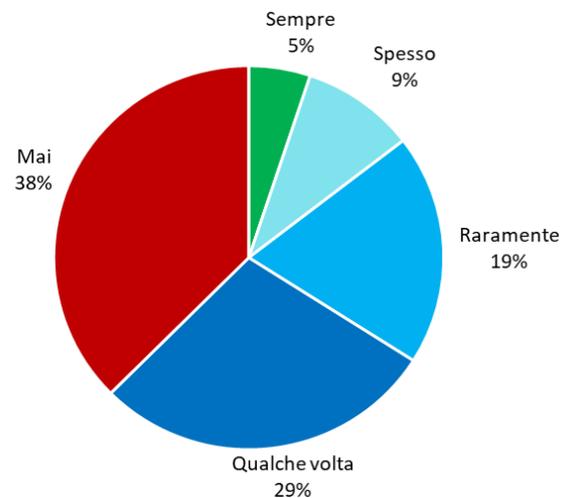
### Soddisfazione complessiva del Servizio



### La qualità percepita dell'acqua

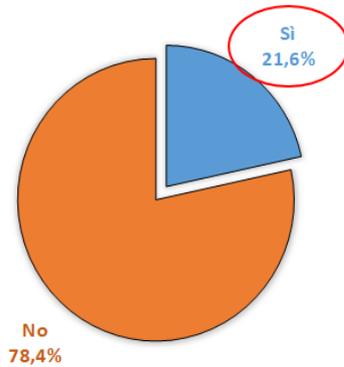


### Frequenza di consumo acqua dal rubinetto

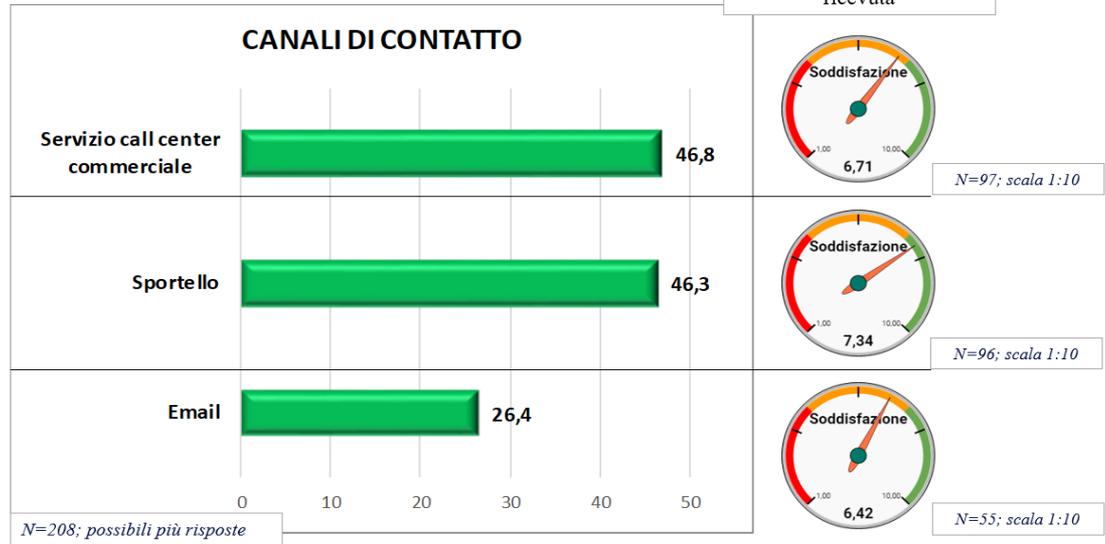


# I contatti con il Gestore e le informazioni fornite

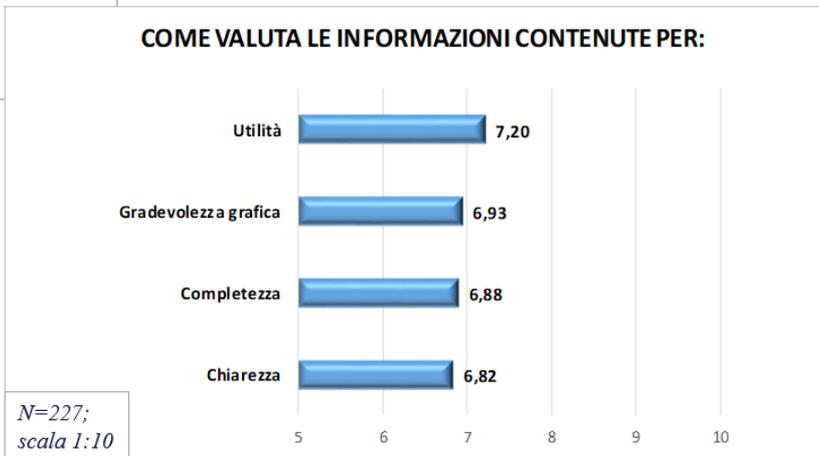
NELL'ULTIMO ANNO HA CONSULTATO IL NOSTRO SITO WEB?



## CANALI DI CONTATTO

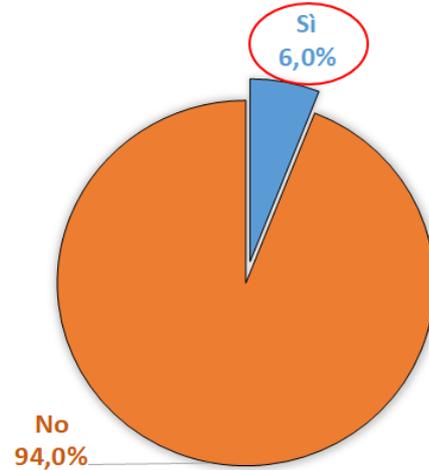


## COME VALUTA LE INFORMAZIONI CONTENUTE PER:

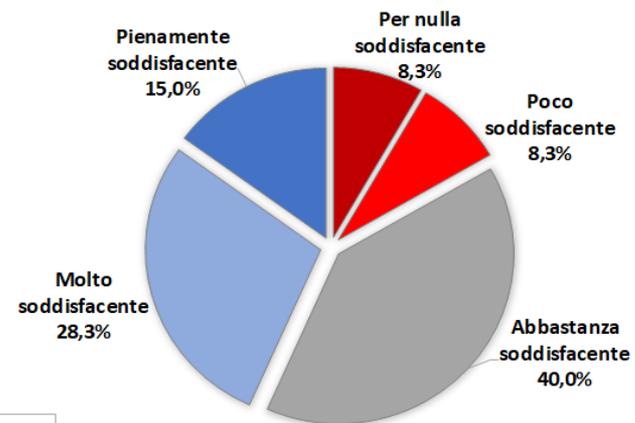


# Il servizio di pronto intervento

NELL'ULTIMO ANNO HA MAI CONTATTATO IL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO?



COME HA TROVATO LA RISPOSTA FORNITA DAGLI OPERATORI?



N=63

Quanto è stato soddisfatto dalla prontezza dell'intervento dei nostri tecnici?

