



REPORT QUALITA' anno 2014

Dati forniti da:

- *Ufficio Tecnico EmiliAmbiente*
- *Assistenza Clienti*
- *Responsabile Utenti*

Sommario

SEZIONE I	3
LA QUALITA' GARANTITA:	3
CARTA DEL SERVIZIO	3
SEZIONE II	6
LA QUALITA' EROGATA	6
INTRODUZIONE	6
CONCETTO DI STANDARD	6
STANDARD SPECIFICO	6
STANDARD GENERALE	6
STANDARD 1 : TEMPO DI PREVENTIVAZIONE	7
STANDARD 2 : TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO	8
STANDARD 3 : POSE (ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA)	9
STANDARD 4 : APERTURE (RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA)	10
STANDARD 5 : RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ	10
STANDARD 6 : CESSAZIONE DELLA FORNITURA	11
STANDARD 7 : APERTURA DEGLI SPORTELLI	12
STANDARD 8 : SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE PER CORRISPONDENZA, VIA TELEFONO, SERVIZIO INFORMAZIONI	12
STANDARD 9 : FORME E MODALITA' DI PAGAMENTO	12
STANDARD 10 : ATTESA AGLI SPORTELLI	13
STANDARD 11 : RISPOSTE ALLE RICHIESTE DEI CLIENTI	13
STANDARD 12 : RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI	13
STANDARD 13 e 14: FATTURAZIONE A CALCOLO SU DATI STIMATI E FATTURAZIONI TOTALI ANNUALI	14
STANDARD 15 : RETTIFICHE DI FATTURAZIONE, RESTITUZIONE DEI PAGAMENTI IN ECCESSO	14
STANDARD 16 : VERIFICA DEL CONTATORE	17
STANDARD 17 : VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	18
STANDARD 18 : STRUMENTI INFORMATIVI	19
STANDARD 19 E 20: INTERVENTI PROGRAMMATI e SOSPENSIONI PROGRAMMATE	19
STANDARD 21 : PRONTO INTERVENTO ACQUEDOTTO	19
STANDARD 22: PRONTO INTERVENTO FOGNATURE E DEPURATORE	20
STANDARD 24 : RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE	20

SEZIONE I
LA QUALITA' GARANTITA:
CARTA DEL SERVIZIO
rev. 0 in vigore dal 1° maggio 2010

SCHEDE DI RIEPILOGO DELLA QUALITÀ

Scheda 1 - Avvio del Rapporto contrattuale

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE	STANDARD
<i>Tempo di preventivazione di fornitura del servizio acquedotto.</i>	Tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.	Lavori semplici (non necessitano di sopraluoghi): massimo 20 giorni. Lavori complessi: massimo 40 giorni.
<i>Tempo di preventivazione per la fornitura di più servizi (acquedotto, gas, ecc.).</i>	Tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.	Per la fornitura di più servizi è valido lo standard che richiede tempi maggiori. Dare comunicazione motivata all'utente entro 25 giorni.
<i>Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di acquedotto.</i>	Tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.	Lavori semplici (non necessitano di sopraluoghi): massimo 15 giorni. Lavori complessi massimo 45 giorni.
<i>Tempo di esecuzione per l'allacciamento a più servizi (acquedotto, gas, ecc.).</i>	Tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.	Per la fornitura di più servizi è valido lo standard che richiede tempi maggiori. Dare comunicazione motivata all'utente entro 25 giorni.
<i>Tempo per l'attivazione ed il subentro (voltura) della fornitura di acquedotto</i>	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione se antecedente e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore senza modifica della portata nel caso di subentro.	Tempo massimo 7 giorni.
<i>Tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente.</i>	Tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa.	Tempo massimo 5 giorni.
<i>Tempo di disattivazione della fornitura in caso di morosità.</i>	Tempo intercorrente dalla data di spedizione della raccomandata.	Decorsi 30 giorni.
<i>Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità.</i>	Tempo massimo per la riapertura del contatore.	Entro 2 giorni dalla notifica di pagamento. Entro 5 giorni dalla notifica di pagamento per le riattivazioni che prevedono operazioni di scavo.
<i>Tempo di riattivazione in caso di erroneo distacco.</i>	tempo massimo dalla segnalazione.	6 ore dalla segnalazione.

<i>Tempo di preventivazione di fornitura del servizio fognatura.</i>	Tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.	Lavori semplici (non necessitano di sopraluoghi): massimo 20 giorni. Lavori complessi: massimo 40 giorni.
<i>Tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza di fognatura.</i>	Tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto.	Lavori semplici (non necessitano di sopraluoghi): massimo 15 giorni. Lavori complessi: massimo 45 giorni.

Scheda 2 - accessibilità

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE	STANDARD
<i>Apertura degli sportelli</i>	Giorni di apertura e relativo orario	Maggiore di 30000 ab.: 30 ore settimanali; tra 15000 e 30000.: 25 ore settimanali.
<i>Tempi di attesa agli sportelli</i>	Tempo di attesa agli sportelli fisici.	Tempo medio: 30 minuti; Tempo massimo: 60 minuti.
<i>Svolgimento pratiche per telefono, per corrispondenza e telematicamente.</i>	Possibilità di svolgere pratiche via telefono, on line, fax, posta elettronica.	svolgimento pratiche su: contratti, volture, informazioni, fatture, allacciamenti, reclami, rettifiche letture e consumi, problemi di fatturazione.
<i>Tempo di attesa al telefono</i>	Tempo che intercorre dall'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore.	Tempo medio: 2 minuti; Tempo massimo: 4 minuti.
<i>Rispetto fascia di puntualità</i>	Periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con l'utente per effettuare un sopraluogo o un intervento.	Massimo 2 ore. In caso di ritardo superiore a 30 minuti avvisare telefonicamente.
<i>Risposta alle richieste scritte</i>	Tempo di risposta dal ricevimento della richiesta.	Massimo 20 giorni.
<i>Risposta ai reclami</i>	Tempo di risposta dal ricevimento della richiesta.	Massimo 20 giorni.
<i>Indennizzi su richiesta dell'utente</i>	Tempo per elargire rimborso al verificarsi di un disservizio.	Entro 90 giorni.
<i>Forme e modalità di pagamento</i>	Indicazione dei punti di pagamento.	Presso i propri sportelli, uffici postali, banche convenzionate, uffici comunali, tabaccherie, con domiciliazione bancaria, bonifico, sistemi via internet, ecc. Termine di scadenza per il pagamento della fattura non può essere inferiore a 20 giorni rispetto alla data di emissione. Inviare la fattura almeno 13 giorni prima della scadenza.

Scheda 3 - gestione del rapporto contrattuale

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE	STANDARD
<i>Sistema di fatturazione</i>	Fatturazioni annuali	Almeno 3 fatture all'anno. Per consumi > di 1200 mc/annui, fatturazioni più frequenti. Lecture previste 2 all'anno, di cui una diretta e l'altra attraverso l'apposita cartolina di autolettura.
<i>Rettifiche di fatturazione</i>	Tempo massimo di invio rettifica fatturazione dal ricevimento della segnalazione.	Entro 45 giorni. Il rimborso di quanto pagato e non dovuto sarà effettuato entro 45 giorni dalla data della rettifica.
<i>Verifica del contatore</i>	Tempo massimo per la verifica del contatore su richiesta del cliente.	Entro 10 giorni. Il contatore che non risulta guasto viene conservato per 1 anno. Entro 120 giorni comunicare i risultati della verifica.
<i>Verifica del livello di pressione</i>	Tempo massimo per la verifica del livello di pressione sulla rete su richiesta del cliente.	Entro 10 giorni. Comunicazione per iscritto i risultati della verifica entro 20 giorni dal giorno del sopralluogo.

Scheda 4 - continuità del servizio

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE	STANDARD
<i>Pronto intervento acquedotto</i>	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	24 ore su 24. Tempo massimo di primo intervento: 3 ore dalla segnalazione; Tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria della fornitura idrica: 12 o 24 ore, a seconda che si tratti di linea principale o secondaria;
<i>Pronto intervento servizio fognatura.</i>	Modalità di accesso al servizio e tempi massimi di intervento	Tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo condotte fognarie: 6 ore dalla segnalazione; Tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria del servizio di fognatura: 12 ore per disservizi sulle stazioni di sollevamento, 8 ore per occlusioni delle tubazioni.
<i>Tempo di preavviso per interventi programmati</i>	Tempo di preavviso.	36 ore di anticipo.
<i>Durata delle sospensioni programmate</i>	Tempo massimo delle sospensioni programmate.	12 ore.
<i>Ricerca programmata delle perdite.</i>	Percentuale chilometri lunghezza totale rete sottoposta a controllo.	8% della lunghezza della rete acquedottistica.
<i>Valutazione della qualità del servizio</i>	Registrazione delle informazioni e dei dati relativi ai livelli di qualità del servizio fornito e li mantiene aggiornati.	Conservare i dati per un periodo non inferiori a 3 anni successivi a quello della registrazione.

SEZIONE II

LA QUALITA' EROGATA

INTRODUZIONE

In questa sezione sono analizzati i dati relativi alle prestazioni erogate da EmiliAmbiente SPA nel periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2014.

Il presente documento, oltre a costituire il periodico Report delle misurazioni del servizio erogato, così come previsto dal capitolo 6 - Volume I (misurazione, analisi e miglioramento), nonché del paragrafo 7.2 (monitoraggio e misurazione del servizio) del volume II del manuale della qualità EmiliAmbiente SPA, ha rappresentato una fondamentale occasione di indagine circa il rispetto degli standard minimi di qualità indicati da EmiliAmbiente nella Carta del Servizio.

Si riporta, per chiarezza, la definizione di standard prevista dalla normativa di riferimento.

CONCETTO DI STANDARD

Il Legislatore (DPCM del 29 aprile 1999) ha individuato gli *aspetti* del servizio idrico e ne ha definito :

- ❖ i *fattori di qualità*
- ❖ gli *indicatori di qualità*
- ❖ gli *standard* e le loro tipologie

Gli *standard* di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione di impossibilità oggettive e di situazioni straordinarie, dovute a: eventi naturali ed eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

- ❖ Lo ***standard*** (o *livello di servizio promesso*) è il valore prefissato, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo *standard* può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè misurabili direttamente, e può essere specifico o generale.

STANDARD SPECIFICO

Si riferisce alla singola prestazione resa ed è espresso da un valore minimo o massimo verificabile dal singolo cliente. A tale scopo gli *standard* specifici sono adeguatamente comunicati ai clienti. (Esempio: numero di giorni occorrente per l'attivazione della fornitura a decorrere dalla stipula del contratto).

STANDARD GENERALE

E' espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore (esempio: tempo medio di attesa agli sportelli).

In maniera qualitativa, senza far riferimento diretto a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (esempio: cortesia del personale).

Dal 1° gennaio 2013 EmiliAmbiente ha ricevuto dall'Autorità d'Ambito Territoriale di Parma l'incarico di gestire il sistema idrico di Salsomaggiore.

La condivisione del software Navision ha permesso di avere a disposizione da subito dati relativi all'anno 2014, seppur non completi (preventivi ed esecuzione lavori).

STANDARD 1 : TEMPO DI PREVENTIVAZIONE

Per tempo di preventivazione si intende “Tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di preventivo e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente”.

Nel corso del periodo in esame sono state aperte n. 347 pratiche di nuovo allaccio acquedotto e n° 41 pratiche allaccio fognario, **il tempo di preventivazione medio è stato di 9,14 giorni per gli allacci acquedottistici e 6,6 giorni per gli allacci fognari (contro i 20 giorni lavorativi promessi nella Carta)** con sostanziali differenze da comune a comune come è evidenziato dalla tabella e dal grafico che seguono:

ALLACCI ACQUEDOTTO

COMUNI	n° preventivi	Tempo medio preventivo (gg)	Max	Min	Pratiche oltre il termine	% pratiche oltre il termine
Busseto	29	7,6	21	0	1	3,45
Colorno	23	8,57	26	0	1	4,35
Fidenza	89	6,1	27	0	3	3,37
Fontanellato	36	12,56	67	0	2	5,56
Polesine	3	11,67	19	4	0	0
Roccabianca	14	8,21	14	1	0	0
Salsomaggiore	64	3,7	22	0	1	1,56
San Secondo	25	5,92	20	0	0	0
Sissa	7	7,43	19	0	0	0
Sissa-Trecasali	5	18,6	49	5	1	20
Soragna	27	6,64	16	0	0	0
Torrile	14	8,86	32	0	1	7,14
Trecasali	3	13,67	19	9	0	0
Zibello	8	8,38	13	4	0	0
Totale EA	347	9,14	67	0	10	2,89

ALLACCI FOGNATURE

COMUNI	n° preventivi	Tempo medio preventivo (gg)	Max	Min	Pratiche oltre il termine	% pratiche oltre il termine
Busseto	6	9,5	21	0	1	16,67
Colorno	3	38	38	38	3	100
Fidenza	2	5	8	2	0	0
Fontanellato	18	8,78	14	3	0	0
Polesine	0	0	0	0	0	0
Roccabianca	3	7	11	4	0	0
Salsomaggiore	0	0	0	0	0	0
San Secondo	2	3,5	6	1	0	0
Sissa	0	0	0	0	0	0
Sissa Trecasali	1	12	12	12	0	0
Soragna	3	7,33	16	0	0	0
Torrile	3	1,33	4	0	0	0
Trecasali	0	0	0	0	0	0
Zibello	0	0	0	0	0	0
Totale EA	41	6,6	38	0	4	9,75

STANDARD 2 : TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO

Per tempo di esecuzione dell'allacciamento di una nuova utenza idrica si intende "Tempo misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento del lavoro richiesto".

Le pratiche aperte nel corso del periodo sono 162 per gli allacci acquedottistici contro 15 allacci fognature. Anche in questo caso il **tempo massimo garantito (45 giorni lavorativi)** è **rispettato dal tempo medio realmente misurato (26,55 giorni-acquedotto e giorni-fognatura)**.

ALLACCI ACQUEDOTTO

COMUNI	n° allacci	Tempo medio esecuzione (gg)	Max	Min	Pratiche oltre il termine	% pratiche oltre il termine
Busseto	16	32,73	154	0	3	18,75
Colorno	16	27,20	70	1	3	18,75
Fidenza	31	22,66	150	1	4	12,90
Fontanellato	15	24,67	64	0	2	13,33
Polesine	1	20,00	20	20	0	0,00
Roccabianca	6	27,40	44	0	0	0,00
Salsomaggiore	20	26,28	87	1	4	20,00
San Secondo	18	35,50	59	7	6	33,33
Sissa Trecasali	4	21,33	42	5	0	0,00
Sissa	4	39,25	77	4	2	50,00
Soragna	13	26,08	63	1	1	7,69
Torrile	10	22,50	50	1	2	20,00
Trecasali	2	32,50	35	30	0	0,00
Zibello	6	13,67	42	0	0	0,00
Totale EA	162	26,55	957	71	27	16,67

ALLACCI FOGNARI

COMUNI	n° allacci	Tempo medio esecuzione (gg)	Max	Min	Pratiche oltre il termine	% pratiche oltre il termine
Busseto	5	30,20	83	4	1	20,00
Colorno	0	0	0	0	0	0,00
Fidenza	1	16	16	16	0	0,00
Fontanellato	3	77	154	31	2	66,67
Polesine	0	0	0	0	0	0,00
Roccabianca	0	0	0	0	0	0,00
Salsomaggiore	0	0	0	0	0	0,00
San Secondo	1	15	15	15	0	0,00
Sissa Trecasali	1	42	42	42	0	0,00
Sissa	0	0	0	0	0	0,00
Soragna	3	49	85	29	1	33,33
Torrile	1	8	8	8	0	0,00
Trecasali	0	0	0	0	0	0,00

Zibello	0	0	0	0	0	0,00
Totale EA	15	40,67	403	145	4	26,67

STANDARD 3 : POSE (ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA)

La carta del servizio approvata con delibera AATO 2 di Parma n. 2 del 18/03/2010, in vigore dal 1° maggio 2010 raggruppa in un unico standard ciò che precedentemente erano considerati due standard distinti ossia le aperture e le pose. Tale standard è il Tempo per l'attivazione ed il subentro (voltura) della fornitura di acquedotto inteso come "Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione se antecedente e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore senza modifica della portata nel caso di subentro".

EmiliAmbiente per completezza distingue nella presente reportistica separatamente le pose e le aperture.

Si definisce "posa"; l'attivazione della fornitura laddove non vi siano lavori da svolgere al di fuori della semplice "posa del contatore".

Le commesse aperte sono molto più numerose degli allacci (260 nel periodo esaminato).

Il tempo di esecuzione medio rientra nello standard della carta del servizio. (4,38 giorni contro 7).

COMUNI	n° pose	Tempo medio esecuzione (gg)	Max	Min	Pratiche oltre il termine	% pratiche oltre il termine
Busseto	19	5,79	22	0	6	31,58
Colorno	19	5,42	16	0	3	15,79
Fidenza	70	2,2	39	0	1	1,43
Fontanellato	19	7,79	20	1	7	36,84
Polesine	1	0	0	0	0	0
Roccabianca	8	11,88	62	1	2	25
Salsomaggiore	35	1,2	7	0	0	0
San Secondo	20	2,10	8	0	1	20
Sissa Trecasali	4	9	29	1	1	20
Sissa	21	2,9	8	0	1	4,76
Soragna	19	6,32	19	1	6	31,58
Torrile	18	3,5	11	0	1	5,56
Trecasali	2	2	3	1	0	0
Zibello	5	1,2	2	1	0	0
Totale EA	260	4,38	62	0	29	11,15

STANDARD 4 : APERTURE (RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA)

Per tempo di attivazione della fornitura si intende “Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura o di richiesta di attivazione se antecedente e l'avvio della fornitura stessa nel caso di attivazione della fornitura o di riapertura del contatore senza modifica della portata nel caso di subentro.”

Sono 1017 le commesse (le cosiddette “aperture”) attivate per un tempo medio di esecuzione di 3,2 giorni. (contro i 7 indicati dalla carta).

COMUNI	n° aperture	Tempo medio esecuzione (gg)	Max	Min	Pratiche oltre il termine	% pratiche oltre il termine
Busseto	62	4,82	20	0	11	17,74
Colorno	92	4,10	20	0	10	10,87
Fidenza	341	1,61	7	0	0	0,00
Fontanellato	38	4,79	27	0	4	10,53
Polesine	5	3,2	5	1	0	0,00
Roccabianca	15	3,47	7	1	0	0,00
Salsomaggiore	284	1,3	10	0	1	0,35
San Secondo	36	2,94	6	0	0	0,00
Sissa Trecasali	1	2	2	2	0	0,00
Sissa	21	2,9	8	0	1	4,76
Soragna	34	3,06	10	0	4	11,76
Torrile	68	3,57	15	0	7	10,29
Trecasali	18	3,61	7	1	0	0,00
Zibello	2	3,5	7	0	0	0,00
Totale EA	1017	3,2	27	0	38	3,74

STANDARD 5 : RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ

Nel corso dell'anno 2014 sono state effettuate 402 riattivazioni dopo sosp. per morosità.

Comune	Tot. Chiusure	Riattivazioni dopo sosp. Per morosità
Busseto	52	14
Colorno	166	69
Fidenza	117	52
Fontanellato	52	16
Polesine	29	5
Roccabianca	21	5
Salsomaggiore	225	118
San Secondo	50	12
Sissa Trecasali	0	0
Sissa	73	23
Soragna	44	13
Torrile	130	52
Trecasali	35	20
Zibello	42	3
Totale	1036	402

STANDARD 6 : CESSAZIONE DELLA FORNITURA

Per tempo di cessazione della fornitura si intende “Tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa..”

Sono 1188 le commesse aperte (le cosiddette “chiusure” per un tempo medio di esecuzione di 4,76 giorni. (contro i 5 indicati nella Carta).

COMUNI	n° chiusure	Tempo medio esecuzione (gg)	Max	Min	Pratiche oltre il termine	% pratiche oltre il termine
Busseto	95	4,81	35	0	21	22,11
Colorno	93	4,60	27	0	19	20,43
Fidenza	370	2,24	14	0	7	1,89
Fontanellato	58	4,47	17	0	13	22,41
Polesine	14	8,64	33	0	6	42,86
Roccabianca	9	5,78	20	0	2	22,22
Salsomaggiore	291	3,8	135	0	32	11,00
San Secondo	69	3,68	61	0	4	5,80
Sissa Trecasali	0	0	0	0	0	0,00
Sissa	40	7,2	74	0	10	25,00
Soragna	55	4,58	26	0	15	27,27
Torrile	61	4,70	34	0	12	19,67
Trecasali	22	3,14	22	0	2	9,09
Zibello	11	9	58	2	1	9,09
Totale EA	1188	4,76	135	0	144	12,12

STANDARD 7 : APERTURA DEGLI SPORTELLI

Il legislatore prescrive che i gestori definiscano i giorni e le ore di apertura degli sportelli (dedicati o partecipati) al pubblico (...) assicurando un orario di apertura non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8.00 – 18.00 nei giorni feriali e non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8.00 – 13.00 il sabato. Di seguito riportiamo gli orari di apertura degli sportelli EmiliAmbiente SPA.

COMUNE	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Tot. Ore
Busseto		8.30 - 12.30			8.30 - 12.30	8
Colorno				8.15 – 11.15		3
Fidenza altri comuni	8.30 - 12.30 14.30 - 16.30	8.30 - 12.30 14.30 - 16.30	8.30 - 12.30 14.30 - 16.30	8.30 - 12.30 14.30 - 16.30	9.00 - 14.15	32,15
Fidenza	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30 14.30 - 16.30	8.30 - 12.30	8.30 - 12.30 14.30 - 16.30	8.30 - 12.30	24
Fontanellato	14.30 - 16.30			9.00 - 12.00		5
Polesine	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	25
Roccabianca					10.45 - 12.45	2
Salsomaggiore	14.30-16.30	8.30-12.30 14.30-16.30	8.30-12.30	8.30-12.30	8.30-12.30	24
San Secondo			8.30 - 10.30			2
Sissa	9.30 - 12.30					3
Soragna	14.30 - 16.30					2
Torrile		8.15 – 11.15		9.00 - 12.00		6
Trecasali					8.15 - 10.15	2
Zibello	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00	8.30 - 13.00	22,5

160,65

STANDARD 8 : SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE PER CORRISPONDENZA, VIA TELEFONO, SERVIZIO INFORMAZIONI

Il legislatore prescrive che i gestori si limitino ad indicare quali pratiche possano essere espletate per via telefonica e in quali giorni ed orari nonché quelle che possono essere espletate per corrispondenza. Prescrive inoltre che i gestori assicurino un servizio informazioni per via telefonica per un orario di almeno 10 ore nei giorni feriali e di 5 ore il sabato.

Emiliambiente assicura un servizio informazioni commerciali (attraverso il numero verde 800427999) attiva dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00 (8 ore e 30 minuti), oltre al servizio segnalazione guasti attivo (allo stesso numero verde) 24 ore su 24 e in aggiunta al servizio, introdotto con il sistema qualità, dell'Assistenza Clienti, attivo presso la sede EmiliAmbiente 38 ore settimanali (per le statistiche si rimanda allo specifico capitolo in questo documento). Va inoltre rilevato come, dall'adozione del sistema qualità, è possibile svolgere via telefono, oltre alla disdetta, anche la richiesta di allaccio, grazie alla nuova procedura semplificata.

STANDARD 9 : FORME E MODALITA' DI PAGAMENTO

EmiliAmbiente garantisce che il pagamento delle pratiche concluse agli sportelli possa avvenire tramite: versamento su conto corrente postale, domiciliazione bancaria da qualsiasi Istituto di Credito, versamento su

conto corrente bancario (presso tutti gli sportelli bancari della Banca del Monte e, in aggiunta, presso gli sportelli della Cassa di Risparmio nei Comuni di Fontanellato e Polesine, per gli utenti degli stessi Comuni).

STANDARD 10 : ATTESA AGLI SPORTELLI

Per tempo di attesa agli sportelli (ricordiamo, uno standard generale) il legislatore si limita a chiedere al gestore di indicare il tempo medio.

Le misurazioni, svolte a campione, un giorno per mese in alcuni sportelli, hanno evidenziato un **tempo medio di attesa stimato di 15 minuti, contro i 30 stimati dalla Carta del Servizio**. Il tempo medio di attesa è stato calcolato attraverso una media ponderata che ha tenuto conto di:

- tempo medio stimato di svolgimento pratiche
- tempo di apertura dello sportello
- numero utenze EmiliAmbiente e, per gli sportelli “condivisi”, numero utenti Enìa numero utenti EmiliAmbiente/Enìa

STANDARD 11 : RISPOSTE ALLE RICHIESTE DEI CLIENTI

Il Decreto di riferimento si riferisce alle richieste scritte degli utenti, alle quali, così come per i reclami, EmiliAmbiente si impegna a rispondere entro 20 giorni.

Riportiamo di seguito le tabelle e i grafici relativi al monitoraggio dell'intero servizio di Assistenza Clienti, preposto al ricevimento non solo dei reclami e delle richieste scritte ma anche delle segnalazioni generiche pervenute dall'utenza e documentate dall'avvio del sistema qualità.

Il numero dei reclami pervenuti, nel periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2014 è di 290 di cui 253 relativi ad errori in bolletta.

Dal calcolo dei tempi medi per la risposta al reclamo sono stati esclusi i reclami che hanno previsto, come risoluzione, l'invio all'utente del rifacimento bolletta nel periodo di bollettazione successivo rispetto a quello contestato.

COMUNE	N. RECLAMI	N. RECLAMI CONSIDERATI	TEMPO RISPOSTA
BUSSETO	14	1	45,00
COLORNO	4	2	10,50
FIDENZA	60	9	2,56
FONTANELLATO	17	2	20,50
POLESINE	7	2	20,50
ROCCABIANCA	5	3	2,33
SALSOMAGGIORE	120	4	8,50
SAN SECONDO	12	1	18,00
SISSA	1	1	14,00
SISSA TRECASALI	13	2	24,00
SORAGNA	15	4	13,75
TORRILE	12	3	13,00
TRECASALI	4	0	0
ZIBELLO	6	2	58,00
TOTALE	290	36	13,94

STANDARD 12 : RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI

La modifica della procedura, dal 15/12/2003 comporta che sia risposto per iscritto a ogni reclamo, indipendentemente dalla forma in cui è stato presentato.

STANDARD 13 e 14: FATTURAZIONE A CALCOLO SU DATI STIMATI E FATTURAZIONI TOTALI ANNUALI

Il legislatore prescrive che i gestori indichino la periodicità della fatturazione, la quale deve avere “almeno cadenza semestrale”.

EmiliAmbiente emette nei confronti dei clienti denominati “utenti” (privati e utenze industriali, vedi manuale della Qualità) n. 4 fatture annue, delle quali una è certamente calcolata sulla base del consumo reale, ricavato dalla lettura del contatore. Un'altra lettura annua è assicurata all'utente, attraverso il sistema dell'autolettura.

Nei confronti dei grandi clienti (i clienti “istituzionali”) EmiliAmbiente emette n 4 fatture annue, tutte calcolate sulle reali letture dei contatori.

STANDARD 15 : RETTIFICHE DI FATTURAZIONE, RESTITUZIONE DEI PAGAMENTI IN ECCESSO

Attualmente le richieste di rettifica della fatturazione vengono raccolte e sistemate attraverso l'emissione prima della nota di credito, poi della fattura rettificata. Tale procedimento (adottato dall'ottobre del 2002), senz'altro oneroso in termini di tempo, consente di prevenire il ripetersi dell'errore, assicurando quindi una maggior affidabilità del servizio. In occasione della prima revisione della carta del servizio EmiliAmbiente, il tempo di remissione garantito da EmiliAmbiente è stato infatti aumentato. Già a partire dallo scorso report, per le ragioni suesposte si ritenne pleonastico misurare la tempistica di reimmissione, già aumentata, con la nuova Carta del Servizi a 45 giorni.

N° RETTIFICHE DI PRE-FATTURAZIONE

1° PERIODO 2014

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
BUSSETO	3170	3	0,095	1	0,032
COLORNO	3819	1	0,026	0	0,000
FIDENZA	11935	25	0,209	7	0,059
FONTANELLATO	2233	2	0,090	1	0,045
POLESINE	606	2	0,330	0	0,000
ROCCABIANCA	687	0	0,000	0	0,000
SALSOMAGGIORE	10924	14	0,128	4	0,037
SAN SECONDO	2248	4	0,178	2	0,089
SISSA-TRE CASALI	2979	4	0,134	1	0,034
SORAGNA	2130	1	0,047	0	0,000
TORRILE	3088	7	0,227	2	0,065
ZIBELLO	870	1	0,115	1	0,115
TOTALE	44689	64	0,143	19	0,043

2° PERIODO 2014

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
BUSSETO	3164	Non disponibile	Non disponibile	n.d	n.d
COLORNO	3798	Non disponibile	Non disponibile	n.d	n.d
FIDENZA	11991	1	0,008	0	0
FONTANELLATO	2235	Non disponibile	Non disponibile	n.d	n.d
POLESINE	602	Non disponibile	Non disponibile	n.d	n.d
ROCCABIANCA	691	Non disponibile	Non disponibile	n.d	n.d
SALSOMAGGIORE	10887	14	0,129	0	0
SAN SECONDO	2239	Non disponibile	Non disponibile	n.d	n.d
SISSA-TRE CASALI	3018	Non disponibile	Non disponibile	n.d	n.d
SORAGNA	2114	Non disponibile	Non disponibile	n.d	n.d
TORRILE	3083	Non disponibile	Non disponibile	n.d	n.d
ZIBELLO	869	Non disponibile	Non disponibile	n.d	n.d
TOTALE	44691	15	Non disponibile	n.d	n.d

3° PERIODO 2014

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
BUSSETO	3148	5	0,159	2	0,064
COLORNO	3810	2	0,052	1	0,026
FIDENZA	11981	44	0,367	8	0,067
FONTANELLATO	2223	1	0,045	0	0,000
POLESINE	597	2	0,335	1	0,168
ROCCABIANCA	687	3	0,437	1	0,146
SALSOMAGGIORE	10868	35	0,322	9	0,083
SAN SECONDO	2223	8	0,360	4	0,180
SISSA-TRE CASALI	3020	15	0,497	6	0,199
SORAGNA	2130	4	0,188	2	0,094
TORRILE	3070	5	0,163	2	0,065
ZIBELLO	870	5	0,575	2	0,230
TOTALE	44627	129	0,289	38	0,085

4° PERIODO 2014

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
BUSSETO	3117	6	0,192	2	0,064
COLORNO	3788	5	0,132	1	0,026
FIDENZA	11614	20	0,172	6	0,052
FONTANELLATO	2204	10	0,454	3	0,136
POLESINE	595	0	0	0	0
ROCCABIANCA	687	3	0,437	1	0,146
SALSOMAGGIORE	10868	13	0,120	5	0,046

SAN SECONDO	2223	5	0,225	2	0,090
SISSA-TRE CASALI	2980	12	0,403	6	0,201
SORAGNA	2130	8	0,376	3	0,141
TORRILE	3070	21	0,684	4	0,130
ZIBELLO	860	2	0,233	0	0
TOTALE	44136	105	0,238	33	0,075

N° RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

La percentuale più elevata di correzioni nel terzo trimestre 2013 è relativa alla tipologia di fatturazione con lettura diretta. Tale fatturazione si differenzia dalle precedenti in acconto ed è pertanto fisiologica una percentuale maggiore di errori

1° PERIODO 2014

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
BUSSETO	3170	0	0,000	0	0
COLORNO	3819	1	0,026	0	0
FIDENZA	11935	10	0,084	2	0,017
FONTANELLATO	2233	3	0,134	1	0,045
POLESINE	606	2	0,330	1	0,165
ROCCABIANCA	687	0	0,000	0	0,000
SALSOMAGGIORE	10924	0	0,000	0	0,000
SAN SECONDO	2248	6	0,267	2	0,089
SISSA-TRE CASALI	2979	2	0,067	1	0,034
SORAGNA	2130	4	0,188	1	0,047
TORRILE	3088	3	0,097	1	0,032
ZIBELLO	870	0	0,000	0	0
TOTALE	44689	31	0,069	9	0,020

2° PERIODO 2014

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
BUSSETO	3164	4	0,126	1	0,032
COLORNO	3798	3	0,079	1	0,026
FIDENZA	11991	11	0,092	3	0,025
FONTANELLATO	2235	4	0,179	2	0,089
POLESINE	602	1	0,166	0	0,000
ROCCABIANCA	691	3	0,434	1	0,145
SALSOMAGGIORE	10887	24	0,220	7	0,064
SAN SECONDO	2239	5	0,223	2	0,089
SISSA-TRE CASALI	3018	11	0,364	4	0,133
SORAGNA	2114	1	0,047	0	0,000
TORRILE	3083	6	0,195	2	0,065
ZIBELLO	869	2	0,230	1	0,115
TOTALE	44691	75	0,168	24	0,054

3° PERIODO 2014

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
BUSSETO	3148	4	0,127	1	0,032
COLORNO	3810	3	0,079	1	0,026
FIDENZA	11981	26	0,217	7	0,058
FONTANELLATO	2223	3	0,135	1	0,045
POLESINE	597	1	0,168	0	0,000
ROCCABIANCA	687	0	0,000	0	0,000
SALSOMAGGIORE	10868	40	0,368	12	0,110
SAN SECONDO	2223	0	0,000	0	0,000
SISSA-TRE CASALI	3020	10	0,331	5	0,166
SORAGNA	2130	10	0,469	3	0,141
TORRILE	3070	1	0,033	0	0,000
ZIBELLO	870	4	0,460	1	0,115
TOTALE	44627	102	0,229	31	0,069

4° PERIODO 2014

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
BUSSETO	3117	1	0,0320821	0	0,000
COLORNO	3788	3	0,0791975	1	0,026
FIDENZA	11614	10	0,086103	4	0,034
FONTANELLATO	2204	2	0,0907441	1	0,045
POLESINE	595	0	0	0	0,000
ROCCABIANCA	687	1	0,1455604	0	0,000
SALSOMAGGIORE	10868	23	0,2116305	7	0,064
SAN SECONDO	2223	1	0,0449843	0	0,000
SISSA-TRE CASALI	2980	5	0,1677852	2	0,067
SORAGNA	2130	1	0,0469484	0	0,000
TORRILE	3070	8	0,2605863	3	0,098
ZIBELLO	860	2	0,2325581	1	0,116
TOTALE	44136	57	0,1291463	19	0,043

STANDARD 16 : VERIFICA DEL CONTATORE

Per tempo di verifica del contatore si intende il tempo massimo di intervento per la verifica del contatore fissato a partire dalla segnalazione richiesta dall'utente.

Nel periodo in esame si sono verificati 5 casi di verifica metrica del contatore.

La verifica metrica del contatore è eseguita da un laboratorio esterno il quale richiede per l'esecuzione della verifica più di 10 giorni. Per tale motivo non è possibile garantire il rispetto dello standard dei 10 giorni come da carta del servizio.

Comune	n. verifiche
Busseto	0
Colorno	1
Fidenza	0
Fontanellato	0
Polesine	0
Roccabianca	0
Salsomaggiore	0
San Secondo	1
Sissa	0
Soragna	0
Torrile	0
Trecasali	1
Zibello	2
Totale	5

STANDARD 17 : VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

Per tempo di Verifica del livello di pressione si intende il tempo massimo entro il quale il Gestore provvede a effettuare la verifica del livello di pressione, a partire dalla richiesta dell'utente.

Nel periodo in esame, di verifica del livello di pressione sono stati registrati **n. 33 interventi in 6,67 giorni di media, contro i 10 previsti dalla Carta del Servizio.**

	n. verifiche	tempo chiusura pratica	% pratiche oltre il termine	pratiche oltre il termine
Busseto	2	9,50	50,00	1
Colorno	3	2,00	0	0
Fidenza	5	1,4	0	0
Fontanellato	6	3,33	0	0
Polesine	0	0	0	0
Roccabianca	2	0,50	0	0
Salsomaggiore	0	0	0	0
San Secondo	1	6,00	0	0
Sissa Trecasali	0	0	0	0
Sissa	2	2,00	0	0
Soragna	11	12,18	18,18	2
Torrile	1	55,00	100,00	1
Trecasali	0	0	0	0
Zibello	0	0	0	0
Totale	33	6,67	12,12	4

STANDARD 18 : STRUMENTI INFORMATIVI

Sono garantite all'utenza tutte le informazioni relative al servizio erogato.

In particolare EmiliAmbiente:

- assicura la rispondenza dell'acqua erogata agli standard di legge e pubblica trimestralmente i risultati delle analisi periodiche sul proprio sito internet www.emiliambiente.it
- rende note agli utenti le condizioni di somministrazione del servizio attraverso:
 - ⇒ la consegna della carta del servizio e del regolamento comunale a tutti i nuovi utenti
 - ⇒ la disponibilità della carta del servizio presso ciascun sportello e scaricabile dal sito internet
- informa sulle procedure di pagamento delle bollette, sulle modalità di lettura dei contatori attraverso l'apposito spazio riservato alle comunicazioni in bolletta
- informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa attraverso il suddetto spazio in bolletta, attraverso notizie divulgate dalla stampa locale, nonché tramite gli operatori allo sportello, al numero verde e presso la sede EmiliAmbiente (Assistenza Clienti)
- garantisce un servizio informazioni adatto a soddisfare le esigenze informative relativamente a quanto attiene il rapporto commerciale e la generalità dei servizi (numero verde, assistenza clienti)
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente
- effettua sondaggi periodici per accertare l'efficacia delle informazioni e reperire eventuali altre esigenze dell'utente (vedi indagini di customer satisfaction realizzate)
- mette a disposizione dell'utente uno spazio all'interno del sito internet aziendale (www.EmiliAmbiente.it) per scaricare la modulistica o effettuare consultazioni circa la propria posizione contabile (servizio bolletta on-line)

STANDARD 19 E 20: INTERVENTI PROGRAMMATI e SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Il Decreto prescrive l'indicazione di un periodo di tempo non inferiore a tre giorni di anticipo, per il preavviso dei lavori da effettuare sulla rete, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio. Il tempo di durata massima delle interruzioni programmate. **Nel periodo in esame non si sono verificate interruzioni programmate sia per le reti di distribuzione sia per le reti di adduzione.**

STANDARD 21 : PRONTO INTERVENTO ACQUEDOTTO

Secondo il legislatore i gestori devono comunicare la disponibilità dei servizi di pronto intervento e le relative modalità di accesso.

Come già ricordato EmiliAmbiente garantisce un servizio di pronto intervento reperibile 24 ore su 24, attraverso il numero verde.

Reti e impianti di proprietà

Dal 1° gennaio al 31 dicembre 2014 sulla grande rete di adduzione, nei punti di consegna e nelle centrali di captazione ed emungimento acqua si sono verificati n. 390 interventi di manutenzione in pronto intervento di cui 253 classificati come urgente.

La carta del servizio stabilisce i seguenti tempi di intervento:

- tempo massimo di primo intervento 3 ore dalla segnalazione;
- tempo massimo di ripristino anche in via provvisoria della fornitura idrica 12 o 24 ore, a seconda che si tratti di linea principale o secondaria;

Giova precisare che, in ogni caso, tutti i guasti, indipendentemente dal tempo di reale “chiusura” dell'intervento, vengono messi in sicurezza, affinché non venga mai pregiudicata la somministrazione idrica.

Reti in gestione

Dal 1° gennaio al 31 dicembre sulle reti in gestione sono stati svolti n. 1834 interventi di manutenzione. Nello specifico la tipologia di interventi presi in considerazione sono i seguenti:

- pulizia condotta;
- riparazione in proprietà privata;
- riparazione in rastrelliera;
- riparazione in strada pubblica;
- scongelamento contatore;
- sostituzione contatore bloccato;
- sostituzione contatore rotto,

COMUNE	UTENTI	2014	2013	2012	2011	2010
Busseto	3139	98	88	163	117	111
Colorno	3797	221	148	167	126	104
Fidenza	11915	427	505	457	556	485
Fontanellato	2216	53	45	80	65	69
Polesine	595	21	20	46	50	35
Roccabianca	687	32	17	44	35	22
Salsomaggiore	10785	359	447	400	430	-
San Secondo	2222	72	59	104	138	130
Sissa trecasali	2995	217	221	284	230	182
Soragna	2109	49	48	75	37	69
Torrile	3063	251	221	192	115	136
Zibello	864	34	24	36	33	23
Totale	44387	1834	1843	2048	1502	1366

STANDARD 22: PRONTO INTERVENTO FOGNATURE E DEPURATORE

Comune	N. Interventi fognature	N. Interventi depuratore
Busseto	28	154
Colorno	34	29
Fidenza	96	202
Fontanellato	22	13
Polesine	5	11
Roccabianca	8	6
Salsomaggiore	5	135
San Secondo	20	69
Sissa TreCasali	32	44
Soragna	7	8
Torrile	23	62
Zibello	6	8
Totale	286	741

STANDARD 24 : RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE

La razionalizzazione dell'utilizzo della risorsa comporta la risoluzione del problema delle perdite in rete. In questo campo, l'esperienza di EmiliAmbiente ha condotto a buoni risultati, grazie all'intervento di ricerca e risoluzione dei problemi legati alle perdite svolto negli ultimi anni sulle reti di alcuni dei Comuni Soci. La ricerca e prevenzione delle perdite è oggi per EmiliAmbiente un impegno fondamentale, per il quale viene stanziato, annualmente, uno specifico investimento.