



REPORT QUALITA'

anno 2015

Dati forniti da:
Ufficio Tecnico
Assistenza Clienti
Responsabile Utenti
Addetto Sistemi Informativi
Ufficio Qualità

Sommario

| | |
|--|-----------|
| <i>SEZIONE I - LA QUALITA' GARANTITA: CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</i> | <i>3</i> |
| <i>SEZIONE II - LA QUALITA' EROGATA</i> | <i>7</i> |
| FATTORE DI QUALITA' N. 1: TEMPO DI PREVENTIVAZIONE..... | 7 |
| FATTORE DI QUALITA' N. 2: TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO | 8 |
| FATTORE DI QUALITA' N. 3: TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA..... | 9 |
| FATTORE DI QUALITA' 5: TEMPO DI DISATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN CASO DI MOROSITÀ..... | 10 |
| FATTORE DI QUALITA' 6 : TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA | 11 |
| FATTORE DI QUALITA' 7: TEMPO DI APERTURA DEGLI SPORTELLI..... | 12 |
| FATTORE DI QUALITA' 8: SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE PER CORRISPONDENZA, VIA TELEFONO, SERVIZIO INFORMAZIONI..... | 13 |
| FATTORE DI QUALITA' 9: FORME E MODALITA' DI PAGAMENTO | 13 |
| FATTORE DI QUALITA' 10: TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI..... | 13 |
| FATTORE DI QUALITA' 11 e 12: TEMPO DI RISPOSTE ALLE RICHIESTE SCRITTE ed AI RECLAMI..... | 13 |
| FATTORE DI QUALITA' 13 e 14: SISTEMA DI FATTURAZIONE..... | 14 |
| FATTORE DI QUALITA' 15: TEMPO MASSIMO DI INVIO RETTIFICHE DI FATTURAZIONE..... | 14 |
| FATTORE DI QUALITA' 16 : VERIFICA DEL CONTATORE | 18 |
| FATTORE DI QUALITA' 17 : VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE | 19 |
| FATTORE DI QUALITA' 18 : STRUMENTI INFORMATIVI | 20 |
| FATTORE DI QUALITA' 19 E 20: INTERVENTI PROGRAMMATI e SOSPENSIONI PROGRAMMATE..... | 20 |
| FATTORE DI QUALITA' 21 e 22: PRONTO INTERVENTO | 20 |
| FATTORE DI QUALITA' 24 : RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE | 22 |
| <i>CONCLUSIONI</i> | <i>22</i> |

SEZIONE I - LA QUALITA' GARANTITA: CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Report Qualità è uno strumento fondamentale di indagine, che consente di verificare il grado di rispetto degli standard minimi di qualità previsti dalla Carta del Servizio adottata, e costituisce rapporto periodico delle misurazioni del servizio erogato, così come previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità adottato da EmiliAmbiente S.p.A.

Al fine di una maggior chiarezza e condivisione della terminologia che sarà utilizzata in avanti, di seguito sono riportate le principali definizioni previste dalla normativa di riferimento e dalla stessa Carta del Servizio.

Con DPCM del 29 aprile 1999 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato), il Legislatore ha fissato principi e criteri per l'erogazione del servizio, ha individuato gli **aspetti** del servizio idrico e ne ha definito fattori di qualità, indicatori e standard.

I **fattori di qualità** rappresentano gli aspetti individuati come rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli **indicatori di qualità**, invece, sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Infine, gli **standard** (o livelli di servizio promessi) sono valori da prefissare, da parte del soggetto erogatore, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità. Gli standard costituiscono obiettivi dinamici prestabiliti annualmente dal Gestore, come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità; costituiscono un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Gli **standard** possono essere:

- formulati sulla base di indicatori quantitativi, cioè misurabili direttamente, e possono essere specifici o generali.

Lo **standard specifico** si riferisce alla singola prestazione resa ed è espresso da un valore minimo o massimo verificabile dal singolo cliente (ed a tal fine, tali **standard** vengono adeguatamente comunicati ai clienti); ne è esempio il *tempo di attivazione della fornitura*, misurato come numero di giorni intercorrenti tra la data di stipula del contratto di fornitura e l'avvio della fornitura.

Lo **standard generale** è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore; ne è un esempio il tempo medio di attesa agli sportelli.

- formulati in maniera qualitativa, senza far riferimento diretto a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio; ne è esempio la cortesia del personale.

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 ad eventi naturali ed eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

SCHEDE DI RIEPILOGO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito vengono riportate schede di sintesi degli Standard o fattori di Qualità previsti dalla Carta del S.I.I. attualmente vigente, approvata con delibera AATO 2 di Parma n. 2 del 18/03/2010, in vigore dal 1 maggio 2010.

Gli standard sono stati suddivisi in quattro schede, ciascuna relativa ad un aspetto del servizio idrico integrato:

1. avvio del rapporto contrattuale;
2. accessibilità del servizio;
3. gestione del rapporto contrattuale;
4. continuità del servizio.

Nella tabella sono riportati: nella prima colonna l'indicatore di qualità, nella seconda la descrizione sintetica di come tale parametro sia calcolato, mentre nella terza colonna è indicato lo standard garantito dal Gestore.

Scheda 1 - Avvio del rapporto contrattuale

| FATTORI DI QUALITA' | INDICATORE DI QUALITA' | 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. |

| FATTORI DI QUALITA' | INDICATORE DI QUALITA' | STANDARD |
|--|---|---|
| <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' | INDICATORE DI QUALITA' | 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' | INDICATORE DI QUALITA' | STANDARD |
|--|---|--|
| <i>Sistema di fatturazione</i> | Fatturazioni annuali | Almeno 3 fatture all'anno. Per consumi > di 1200 mc/annui, fatturazioni più frequenti. Lectture 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' | INDICATORE DI QUALITA' | 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

In questa sezione vengono analizzate in dettaglio le prestazioni del servizio erogato da EmiliAmbiente S.p.A. nel periodo dal 1 gennaio al 31 dicembre 2015, in relazione al rispetto degli standard definiti di Qualità.

FATTORE DI QUALITA' N. 1: TEMPO DI PREVENTIVAZIONE

Con **tempo di preventivazione** si intende il 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.

Lo standard definito dalla Carta dei Servizi è pari a 20 giorni per la preventivazione di lavori semplici¹ e 40 giorni per i lavori complessi.

Al fine della redazione di preventivi puntuali, precisi e rispondenti alle esigenze dei richiedenti, la procedura aziendale prevede che, per ogni richiesta di preventivo che comporti l'esecuzione di lavori, indipendentemente dalla loro complessità, il tecnico preventivista effettui un sopralluogo che consente l'accertamento della situazione in essere e delle necessità del richiedente. In ogni caso, come è possibile notare dalle tabelle di riepilogo che seguono, i tempi di preventivazione medi risultano ben al di sotto del tempo previsto dallo standard per la redazione di preventivo per lavori semplici.

| PREVENTIVAZIONE DI ALLACCI ACQUEDOTTISTICI | | | | | | |
|--|---------------|-----------------------------|-----------|-----------|------------------------------|-----------------------------|
| COMUNI | n° preventivi | Tempo medio preventivo (gg) | Tempo Max | Tempo Min | n° pratiche oltre il termine | % pratiche oltre il termine |
| Busseto | 30 | 10,6 | 38 | 2 | 2 | 6,67 |
| Colorno | 10 | 9,5 | 31 | 0 | 1 | 10,00 |
| Fidenza | 69 | 9,39 | 54 | 0 | 6 | 8,70 |
| Fontanellato | 15 | 8 | 30 | 0 | 1 | 6,67 |
| Polesine | 4 | 10,5 | 23 | 0 | 1 | 25,00 |
| Roccabianca | 12 | 10,6 | 26 | 0 | 1 | 8,33 |
| Salsomaggiore | 29 | 7,1 | 47 | 0 | 3 | 10,34 |
| San Secondo | 17 | 12,23 | 44 | 0 | 2 | 11,76 |
| Sissa-Trecasali | 25 | 11,92 | 38 | 0 | 4 | 16,00 |
| Soragna | 10 | 9,4 | 38 | 0 | 1 | 10,00 |
| Torrile | 10 | 9,9 | 18 | 3 | 0 | 0,00 |
| Zibello | 2 | 9 | 15 | 3 | 0 | 0,00 |
| Totale EA | 233 | 9,8 | 54 | 0 | 22 | 9,44 |

| PREVENTIVAZIONE DI ALLACCI FOGNARI | | | | | | |
|------------------------------------|---------------|-----------------------------|-----------|-----------|------------------------------|-----------------------------|
| COMUNI | n° preventivi | Tempo medio preventivo (gg) | Tempo Max | Tempo Min | n° pratiche oltre il termine | % pratiche oltre il termine |
| Busseto | 1 | 8 | 8 | 8 | 0 | 0 |
| Colorno | 1 | 6 | 6 | 6 | 0 | 0 |
| Fidenza | 5 | 3,4 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| Fontanellato | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |

¹ Sono considerati *lavori semplici* i lavori che non richiedono sopralluogo. Viceversa, sono considerati *lavori complessi* tutti quelli che non rientrano nei lavori semplici. Per interventi di allacciamento che richiedono lavori di potenziamento e/o estensione reti si applica l'apposita disciplina e non sono applicabili gli standard sopra definiti.

| PREVENTIVAZIONE DI ALLACCI FOGNARI | | | | | | |
|------------------------------------|---------------|-----------------------------|-----------|-----------|------------------------------|-----------------------------|
| COMUNI | n° preventivi | Tempo medio preventivo (gg) | Tempo Max | Tempo Min | n° pratiche oltre il termine | % pratiche oltre il termine |
| Polesine | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Roccabianca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Salsomaggiore | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| San Secondo | 2 | 8,5 | 17 | 0 | 0 | 0 |
| Sissa-Trecasali | 5 | 16,2 | 45 | 0 | 1 | 20 |
| Soragna | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Torrile | 6 | 12 | 14 | 6 | 0 | 0 |
| Zibello | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totale EA | 24 | 4,7 | 45 | 0 | 1 | 4,17 |

Nel corso del periodo in esame sono state aperte 233 pratiche di nuovo allaccio acquedotto e 24 pratiche di allaccio fognario. **Il tempo di preventivazione medio è stato di 9,8 giorni per gli allacci acquedottistici e 4,7 giorni per gli allacci fognari (contro i 20 giorni lavorativi promessi nella Carta del Servizio per la preventivazione di lavori semplici),** con sostanziali differenze da Comune a Comune.

Il numero di pratiche per le quali è stato superato il tempo previsto dallo standard è pari a 22 per gli allacci acquedottistici e 1 per quelli fognari, pari rispettivamente al 9,44% ed al 4,17% del numero totale di preventivi elaborati.

FATTORE DI QUALITA' N. 2: TEMPO DI ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO

Per **tempo di esecuzione dell'allacciamento** di una nuova utenza idrica si intende il *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.*

La Carta del Servizio prevede uno standard garantito pari a 15 giorni lavorativi per allacci che richiedono l'esecuzione di lavori semplici e 45 giorni lavorativi per allacci che richiedono l'esecuzione di lavori complessi.

| ESECUZIONE DI ALLACCI ACQUEDOTTISTICI | | | | | | |
|---------------------------------------|----------------|-----------------------------|-----------|-----------|---------------------------------|--------------------------------|
| COMUNI | n° prestazioni | Tempo medio esecuzione (gg) | Tempo Max | Tempo Min | n° prestazioni oltre il termine | % prestazioni oltre il termine |
| Busseto | 17 | 30,18 | 158 | 2 | 2 | 11,76 |
| Colorno | 5 | 9,8 | 21 | 2 | 0 | 0,00 |
| Fidenza | 45 | 19,09 | 136 | 0 | 6 | 13,33 |
| Fontanellato | 7 | 27,71 | 88 | 4 | 2 | 28,57 |
| Polesine | 1 | 8 | 8 | 8 | 1 | 100,00 |
| Roccabianca | 6 | 21 | 43 | 8 | 0 | 0,00 |
| Salsomaggiore | 21 | 40,33 | 153 | 0 | 5 | 23,81 |
| San Secondo | 7 | 96,71 | 235 | 21 | 4 | 57,14 |
| Sissa-Trecasali | 15 | 26 | 70 | 3 | 2 | 13,33 |
| Soragna | 9 | 28,33 | 139 | 0 | 2 | 22,22 |
| Torrile | 3 | 7 | 11 | 4 | 0 | 0,00 |
| Zibello | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| Totale EA | 136 | 28,6 | 235 | 0 | 24 | 17,65 |

| ESECUZIONE DI ALLACCI FOGNARI | | | | | | |
|-------------------------------|----------------|-----------------------------|-----------|-----------|---------------------------------|--------------------------------|
| COMUNI | n° prestazioni | Tempo medio esecuzione (gg) | Tempo Max | Tempo Min | n° prestazioni oltre il termine | % prestazioni oltre il termine |
| Busseto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| Colorno | 1 | 13 | 13 | 13 | 0 | 0 |
| Fidenza | 5 | 19,8 | 44 | 0 | 0 | 0 |
| Fontanellato | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| Polesine | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| Roccabianca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| Salsomaggiore | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| San Secondo | 2 | 41,5 | 68 | 15 | 1 | 2,41 |
| Sissa-Trecasali | 2 | 43 | 44 | 42 | 0 | 0 |
| Soragna | 1 | 13 | 13 | 13 | 0 | 0 |
| Torrile | 4 | 49 | 55 | 44 | 3 | 6,12 |
| Zibello | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| Totale EA | 15 | 14,9 | 68 | 13 | 4 | 26,67 |

Nel 2015 sono stati eseguiti 136 allacci di acquedotto, eseguiti in un tempo medio pari a 28,6 giorni. Le prestazioni erogate in tempi superiori allo standard definito sono 24, pari al 17,65% del totale.

Per quanto concerne gli allacci fognari, invece, sono state eseguiti 15 allacci, in un tempo medio pari a 14,9 giorni; di questi, 4 sono stati eseguiti in tempi superiori allo standard definito, ossia il 26,67% del totale.

FATTORE DI QUALITA' N. 3: TEMPO DI ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

La Carta del Servizio attualmente in vigore raggruppa in un unico fattore di qualità le attivazioni della fornitura di acquedotto per subentro e le pose, ossia le attivazioni di utenze ex-novo. Lo standard individuato come **tempo per l'attivazione ed il subentro (voltura) della fornitura di acquedotto** è pari al *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.*

Lo standard garantito è pari a 7 giorni.

Di seguito, le attivazioni sono presentate in due tabelle al fine di distinguere tra:

- attivazioni con posa, ossia tutte le attivazioni della fornitura che non richiedono lo svolgimento di lavori al di fuori della semplice "posa del contatore",
- attivazioni per subentro.

| A) ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA CON POSA | | | | | | |
|---|----------------|-----------------------------|-----------|-----------|---------------------------------|--------------------------------|
| COMUNI | n° prestazioni | Tempo medio esecuzione (gg) | Tempo Max | Tempo Min | n° prestazioni oltre il termine | % prestazioni oltre il termine |
| Busseto | 20 | 4,25 | 13 | 1 | 2 | 10 |
| Colorno | 11 | 3,454 | 9 | 0 | 1 | 9,09 |
| Fidenza | 81 | 2,864 | 47 | 0 | 2 | 2,47 |
| Fontanellato | 17 | 4,235 | 12 | 0 | 2 | 11,76 |
| Polesine | 1 | 18 | 18 | 18 | 1 | 100 |
| Roccabianca | 11 | 3,636 | 8 | 1 | 1 | 9,09 |

A) ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA CON POSA

| COMUNI | n° prestazioni | Tempo medio esecuzione (gg) | Tempo Max | Tempo Min | n° prestazioni oltre il termine | % prestazioni oltre il termine |
|-----------------|----------------|-----------------------------|-----------|-----------|---------------------------------|--------------------------------|
| Salsomaggiore | 37 | 4,865 | 24 | 0 | 7 | 18,92 |
| San Secondo | 12 | 2,75 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| Sissa-Trecasali | 12 | 7,083 | 59 | 0 | 1 | 8,33 |
| Soragna | 14 | 7,249 | 48 | 0 | 3 | 21,43 |
| Torrile | 12 | 3,5 | 9 | 0 | 2 | 16,67 |
| Zibello | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totale EA | 228 | 5,2 | 59 | 0 | 22 | 9,65 |

Dalla tabella di cui sopra, si può notare che nel corso del 2015 le richieste di attivazione con posa sono pari alle a 228. **Il tempo di esecuzione medio rispetta lo standard previsto dalla Carta del Servizio, con una performance pari a 5,16 giorni contro i 7 previsti dalla Carta.** Il numero di pratiche eseguite oltre lo standard è 22, pari al 9,65% del totale delle prestazioni erogate.

B) ATTIVAZIONI DELLA FORNITURA PER SUBENTRO

| COMUNI | n° prestazioni | Tempo medio esecuzione (gg) | Tempo Max | Tempo Min | n° prestazioni oltre il termine | % prestazioni oltre il termine |
|-----------------|----------------|-----------------------------|-----------|-----------|---------------------------------|--------------------------------|
| Busseto | 71 | 3,52 | 12 | 0 | 3 | 4,23 |
| Colorno | 94 | 3,14 | 13 | 0 | 2 | 2,13 |
| Fidenza | 367 | 1,76 | 6 | 0 | 0 | 0,00 |
| Fontanellato | 51 | 2,43 | 13 | 0 | 1 | 1,96 |
| Polesine | 8 | 3,125 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| Roccabianca | 10 | 3,3 | 5 | 2 | 0 | 0 |
| Salsomaggiore | 264 | 1,51 | 19 | 0 | 3 | 1,14 |
| San Secondo | 50 | 3,5 | 14 | 0 | 3 | 6,00 |
| Sissa-Trecasali | 57 | 3,28 | 10 | 0 | 3 | 5,26 |
| Soragna | 61 | 2,4 | 8 | 0 | 2 | 3,28 |
| Torrile | 60 | 2,56 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| Zibello | 9 | 3,11 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| Totale EA | 1102 | 2,80 | 19 | 0 | 17 | 1,54 |

Il numero di attivazioni della fornitura che prevedono l'esecuzione di altri lavori oltre la semplice posa del contatore è pari a 1102, **erogate in un tempo medio pari a 2,8 giorni, ossia entro lo standard di 7 giorni previsto dalla Carta del Servizio.** Di queste, le prestazioni erogate oltre il termine sono 17, pari a 1,54% del totale.

FATTORE DI QUALITA' 5: TEMPO DI DISATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA IN CASO DI MOROSITÀ

Il **tempo di disattivazione della fornitura a seguito di morosità** è definito come *tempo intercorrente dalla data di spedizione della raccomandata di preavviso del distacco.* Lo standard è fissato in un tempo pari a 30 giorni lavorativi.

Lo stato di morosità di un'utenza viene costituito in caso di mancato pagamento, decorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura. Nel momento in cui viene costituito lo stato di morosità, il Gestore ha facoltà di sospendere la fornitura dandone preavviso scritto all'utente. EmiliAmbiente effettua una prima comunicazione di sollecito al pagamento, inviata tramite posta ordinaria, ed un secondo sollecito inviato tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, a partire dal quale inizia il conteggio dei 30 giorni per la definizione del tempo di disattivazione della fornitura di cui al presente paragrafo.

Il **tempo di riattivazione della fornitura a seguito di morosità** è definito invece come *tempo massimo per la riapertura del contatore a seguito di ricezione della notifica di pagamento*; a questo fattore di qualità corrisponde uno standard pari a 2 giorni, esteso a 5 giorni nel caso di riattivazioni che richiedano l'esecuzione di operazioni di scavo.

La tabella seguente riepiloga il numero totale di disattivazioni e riattivazioni effettuate per morosità nel corso del 2015, suddivise per singolo Comune servito.

| RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA A SEGUITO DI SOSPENSIONE PER MOROSITA' | | | | | | | |
|--|------------------------------------|--|-----------------------------------|-----------|----------|------------------------------|-------------|
| Comune | n. tot disattivazioni per morosità | n. tot riattivazioni dopo sospensione per morosità | Tempo medio di riattivazione (gg) | Max | Min | n. pratiche oltre il termine | % |
| Busseto | 62 | 15 | 0,2 | 2 | 0 | 0 | 0,00 |
| Colorno | 138 | 46 | 2,09 | 77 | 0 | 3 | 6,52 |
| Fidenza | 223 | 175 | 0,26 | 3 | 0 | 1 | 0,57 |
| Fontanellato | 62 | 25 | 0,28 | 1 | 0 | 0 | 0,00 |
| Polesine | 33 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Roccabianca | 29 | 5 | 0,8 | 1 | 0 | 0 | 0,00 |
| Salsomaggiore | 193 | 121 | 0,29 | 6 | 0 | 1 | 0,83 |
| San Secondo | 76 | 14 | 0,5 | 3 | 0 | 1 | 7,14 |
| Sissa Trecasali | 144 | 33 | 0,63 | 4 | 0 | 2 | 6,06 |
| Soragna | 56 | 20 | 0,35 | 2 | 0 | 0 | 0,00 |
| Torrile | 136 | 58 | 0,41 | 1 | 0 | 0 | 0,00 |
| Zibello | 43 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | - |
| Totale | 1195 | 514 | 0,71 | 77 | 0 | 8 | 1,56 |

FATTORE DI QUALITA' 6 : TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA

Con **tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente** si intende il tempo che intercorre tra l'arrivo della richiesta di disattivazione della fornitura e la data di disattivazione della fornitura stessa. Il livello di qualità garantito è fissato in 5 giorni.

| COMUNI | n° prestazioni | Tempo medio esecuzione (gg) | Tempo Max | Tempo Min | n° prestazioni oltre il termine | % prestazioni oltre il termine |
|---------------|----------------|-----------------------------|-----------|-----------|---------------------------------|--------------------------------|
| Busseto | 81 | 6,13 | 103 | 0 | 18 | 22,22 |
| Colorno | 99 | 3,87 | 29 | 0 | 11 | 11,11 |
| Fidenza | 400 | 2,53 | 16 | 0 | 20 | 5 |
| Fontanellato | 58 | 3,69 | 44 | 0 | 8 | 13,79 |
| Polesine | 12 | 5,91 | 31 | 1 | 3 | 25 |
| Roccabianca | 10 | 2,8 | 6 | 1 | 2 | 20 |
| Salsomaggiore | 272 | 3,4 | 184 | 0 | 28 | 10,29 |

| COMUNI | n° prestazioni | Tempo medio esecuzione (gg) | Tempo Max | Tempo Min | n° prestazioni oltre il termine | % prestazioni oltre il termine |
|-----------------|----------------|-----------------------------|-----------|-----------|---------------------------------|--------------------------------|
| San Secondo | 49 | 3,75 | 17 | 0 | 8 | 16,33 |
| Sissa-Trecasali | 58 | 5,14 | 48 | 0 | 16 | 27,59 |
| Soragna | 64 | 2,2 | 7 | 0 | 4 | 6,25 |
| Torrile | 55 | 3,53 | 24 | 0 | 10 | 18,18 |
| Zibello | 15 | 3 | 6 | 0 | 1 | 6,67 |
| Totale EA | 1173 | 3,8 | 184 | 0 | 129 | 11,00 |

Nel corso del 2015 sono state effettuate 1173 disattivazioni di fornitura su richiesta dell'utente, eseguite in un tempo medio pari a 3,8 giorni, pertanto nel rispetto dello standard definito dalla Carta del Servizio. Di queste, sono state eseguite oltre il termine definito dallo standard 129 prestazioni, pari al 11% del totale delle prestazioni erogate.

FATTORE DI QUALITA' 7: TEMPO DI APERTURA DEGLI SPORTELLI

Il DPCM 29 aprile 1999 richiede che il Gestore definisca i giorni e le ore di apertura degli sportelli (dedicati o partecipati) al pubblico, presso i quali è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, assicurando orari compatibili con le esigenze diversificate dell'utenza. Dopo la realizzazione del servizio idrico integrato di ambito, ai sensi della L. 36/1994, i gestori assicurano 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, si riportano gli orari di apertura degli sportelli EmiliAmbiente SPA. La pianificazione delle aperture presso i vari sportelli, consente l'erogazione di un servizio di assistenza clienti con una copertura complessiva pari a 88 ore settimanali.

| COMUNI | LUNEDI' | MARTEDI' | MERCOLEDI' | GIOVEDI' | VENERDI' |
|-----------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Busseto | | 08,30-12,30 | | | 08,30-12,30 |
| Colorno | | | | 08,15-11,15 | |
| Fidenza | 08,30-12,30 | 08,30-12,30 | 08,30-12,30 | 08,30-12,30 | 08,30-12,30 |
| | | 14,30-16,30 | | 14,30-16,30 | |
| Fontanellato | 14,30-16,30 | | | | |
| Polesine | <i>Gestito direttamente da dipendenti comunali del Comune di Zibello</i> | | | | |
| Roccabianca | | | | | 08,30-10,30 |
| Salsomaggiore | | 08,30-12,30 | 08,30-12,30 | 08,30-12,30 | 08,30-12,30 |
| | 14,30-16,30 | 14,30-16,30 | | | |
| San Secondo | | | 08,30-10,30 | | |
| Sissa-Trecasali | 09,30-12,30 | | | | |
| Soragna | 14,00-16,30 | | | | |
| Torrile | | 08,30-11,30 | | | |
| Zibello | | 08,30-13,00 | 08,30-13,00 | 08,30-13,00 | 08,30-13,00 |

FATTORE DI QUALITA' 8: SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE PER CORRISPONDENZA, VIA TELEFONO, SERVIZIO INFORMAZIONI

Ai sensi del DPCM 29 aprile 1999, il Gestore deve indicare quali pratiche possano essere espletate per via telefonica e in quali giorni ed orari, nonché quali pratiche possano 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, garantito dal numero verde **800 42 79 99** attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00 (per complessivi 8 ore e 30 minuti giornalieri), oltre al servizio segnalazione guasti attivo, al medesimo numero verde, 24 ore su 24.

In aggiunta a tali linee telefoniche dedicate, è attivo il Servizio Assistenza Clienti presso la sede di Fidenza, per complessive 38 ore settimanali.

Ad oggi, le pratiche che possono essere svolte telefonicamente sono la disdetta e la richiesta di allaccio, grazie alla procedura semplificata implementata con il Sistema di Gestione della Qualità aziendale.

FATTORE DI QUALITA' 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).

FATTORE DI QUALITA' 10: TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI

Con **tempo di attesa agli sportelli** (standard generale) si intende il *tempo medio di attesa agli sportelli fisici*, per il quale la Carta del Servizio prevede un livello garantito pari a 30 minuti.

Le misurazioni di tale prestazione vengono effettuate a campione, un giorno al mese per gli sportelli definiti. Il tempo medio di attesa viene quindi calcolato attraverso una media ponderata, che tiene conto dei seguenti fattori:

- tempo medio stimato di svolgimento pratiche;
- tempo di apertura dello sportello;
- numero totale di utenze.

Nel corso del 2015 è stata misurata l'affluenza agli sportelli, intesa come numero di pratiche (richieste di prestazione e richieste di informazioni) pervenute a ciascuno sportello negli orari di apertura. Il numero di richieste è stato considerato, come ipotesi peggiorativa, al numero di utenti che si sono presentati allo sportello. In seguito, è stata individuata, per ciascuno sportello, la giornata peggiore dell'anno, ossia quella a maggior numero di richieste pervenute, e su di essa è stato calcolato il tempo medio di attesa, rapportando il numero di richieste all'orario di apertura dello sportello in quella giornata. **Il tempo medio di attesa calcolato è pari a circa 15 minuti, contro i 30 definiti dalla Carta del Servizio.**

Si segnala inoltre che non sono pervenuti reclami relativi alle attività di sportello.

FATTORE DI QUALITA' 11 e 12: TEMPO DI RISPOSTE ALLE RICHIESTE SCRITTE ed AI RECLAMI

Il **tempo di risposta alle richieste scritte** è definito come il *tempo che intercorre tra il ricevimento della richiesta e l'invio della risposta* da parte di EmiliAmbiente. Lo standard definito è pari a 20 giorni, così come il **tempo di risposta ai reclami**.

La tabella seguente riporta il 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 ai sensi di quanto previsto dalla procedure del Sistema di Gestione Qualità.

Il numero di reclami pervenuti nel periodo dal 1 gennaio al 31 dicembre 2015 è pari a 356, di cui 56 sono stati declassati a segnalazione e 23 sono invece stati rifiutati; per un totale di reclami effettivi pervenuti pari a 277.

| COMUNE | N. RECLAMI | N. RECLAMI CONSIDERATI | TEMPO MEDIO DI RISPOSTA |
|-----------------|------------|------------------------|-------------------------|
| BUSSETO | 5 | 3 | 6,6 |
| COLORNO | 14 | 1 | 0 |
| FIDENZA | 74 | 10 | 3,5 |
| FONTANELLATO | 7 | 2 | 2,5 |
| POLESINE | 5 | 0 | - |
| ROCCABIANCA | 1 | 0 | - |
| SALSOMAGGIORE | 125 | 2 | 0 |
| SAN SECONDO | 2 | 1 | 15 |
| SISSA TRECASALI | 14 | 7 | 11,2 |
| SORAGNA | 11 | 4 | 12,3 |
| TORRILE | 11 | 0 | - |
| ZIBELLO | 8 | 0 | - |
| TOTALE | 277 | 30 | 6,4 |

Del totale di reclami pervenuti, 244 sono riconducibili al servizio di bollettazione, un contributo pari all'88% sul totale dei reclami pervenuti; la risoluzione dei reclami relativi alla bollettazione prevede il rifacimento della bolletta nel periodo di bollettazione successivo rispetto a quello contestato, pertanto gli stessi saranno conteggiati e trattati nel paragrafo relativo alle rettifiche di fatturazione, e per tale ragione non sono conteggiati nel calcolo dei tempi medi di risposta.

FATTORE DI QUALITA' 13 e 14: SISTEMA DI FATTURAZIONE

La rilevazione dei consumi, avviene sulla base della lettura periodica dei contatori. Le letture dei contatori previste, da Carta del Servizio, sono almeno 2 all'anno, di cui una effettuata direttamente da personale incaricato dal Gestore. In caso di assenza dell'utente, o di ulteriori letture, gli utenti possono comunicare direttamente l'autolettura, attraverso cartolina o mediante comunicazione telefonica al numero verde dedicato.

EmiliAmbiente emette nei confronti degli utenti un numero di fatture annue pari a 4, delle quali una è calcolata sulla base del consumo reale, ricavato dalla lettura del contatore, mentre i consumi per le altre fatture vengono attribuiti sulla base dei consumi storici.

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

FATTORE DI QUALITA' 15: TEMPO MASSIMO DI INVIO RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

Nel caso di individuazione di errori riferibili al processo di fatturazione, il Gestore provvede d'ufficio alla rettifica della fattura ed all'invio della stessa all'utente. Qualora l'errore sia segnalato dall'utente, lo stesso è tenuto al pagamento della fattura entro i termini di scadenza previsti, tuttavia a seguito di verifica, il Gestore provvederà al rimborso di quanto pagato e non dovuto, attraverso l'emissione di una nota di credito e la rettifica di fatturazione.

Lo standard associato alle rettifiche di fatturazione, individuato nel tempo massimo di invio della rettifica di fatturazione dal ricevimento della segnalazione, è pari a 45 giorni. Il successivo eventuale rimborso di quanto pagato dall'utente e non dovuto, sarà rimborsato entro 45 giorni dalla rettifica.

Di seguito sono riportate le tabelle di sintesi del numero di fatture e del numero di rettifiche di fatturazione emesse a partire dal quarto ed ultimo periodo di fatturazione del 2014. I dati relativi alle fatture rettificate del quarto ed ultimo

periodo di fatturazione del 2015 saranno disponibili unicamente a seguito di emissione della seconda bollettazione del 2016, pertanto non sono ad oggi disponibili.

N° RETTIFICHE DI PRE-FATTURAZIONE

| 4 PERIODO 2014 | | | | | | |
|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| COMUNI | numero fatture emesse - stima | numero rettifiche fatturazione | % | Di cui imputabili al fornitore | % Sul totale fatture emesse | % sulle rettifiche |
| Busseto | 3117 | 6 | 0,19 | 2 | 0,06 | 33,33 |
| Colorno | 3788 | 5 | 0,13 | 1 | 0,03 | 20,00 |
| Fidenza | 11614 | 20 | 0,17 | 6 | 0,05 | 30,00 |
| Fontanellato | 2204 | 10 | 0,45 | 3 | 0,14 | 30,00 |
| Polesine | 595 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | - |
| Roccabianca | 687 | 3 | 0,44 | 1 | 0,15 | 33,33 |
| Salsomaggiore | 10809 | 13 | 0,12 | 5 | 0,05 | 38,46 |
| San Secondo | 2228 | 5 | 0,22 | 2 | 0,09 | 40,00 |
| Sissa-Trecasali | 2980 | 12 | 0,40 | 6 | 0,20 | 50,00 |
| Soragna | 2123 | 8 | 0,38 | 3 | 0,14 | 37,50 |
| Torrile | 3070 | 21 | 0,68 | 4 | 0,13 | 19,05 |
| Zibello | 860 | 2 | 0,23 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Totale EA | 44075 | 105 | 0,24 | 33 | 0,07 | 31,43 |

| 1 PERIODO 2015 | | | | | | |
|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| COMUNI | numero fatture emesse - stima | numero rettifiche fatturazione | % | Di cui imputabili al fornitore | % Sul totale fatture emesse | % sulle rettifiche |
| Busseto | 3064 | 5 | 0,16 | 3 | 0,10 | 60,00 |
| Colorno | 3735 | 3 | 0,08 | 1 | 0,03 | 33,33 |
| Fidenza | 11392 | 50 | 0,44 | 8 | 0,07 | 16,00 |
| Fontanellato | 2190 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | - |
| Polesine | 581 | 2 | 0,34 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Roccabianca | 671 | 1 | 0,15 | 1 | 0,15 | 100,00 |
| Salsomaggiore | 10615 | 33 | 0,31 | 7 | 0,07 | 21,21 |
| San Secondo | 2185 | 3 | 0,14 | 1 | 0,05 | 33,33 |
| Sissa-Trecasali | 2941 | 5 | 0,17 | 2 | 0,07 | 40,00 |
| Soragna | 2074 | 7 | 0,34 | 3 | 0,14 | 42,86 |
| Torrile | 2993 | 8 | 0,27 | 3 | 0,10 | 37,50 |
| Zibello | 844 | 3 | 0,36 | 1 | 0,12 | 33,33 |
| Totale EA | 43285 | 120 | 0,28 | 30 | 0,07 | 25,00 |

| 2 PERIODO 2015 | | | | | | |
|------------------|-------------------------------|--------------------------------|-------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| COMUNI | numero fatture emesse - stima | numero rettifiche fatturazione | % | Di cui imputabili al fornitore | % Sul totale fatture emesse | % sulle rettifiche |
| Busseto | 3065 | 12 | 0,39 | 5 | 0,16 | 41,67 |
| Colorno | 3737 | 2 | 0,05 | 1 | 0,03 | 50,00 |
| Fidenza | 11711 | 18 | 0,15 | 4 | 0,03 | 22,22 |
| Fontanellato | 2185 | 5 | 0,23 | 3 | 0,14 | 60,00 |
| Polesine | 579 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | - |
| Roccabianca | 671 | 2 | 0,30 | 1 | 0,15 | 50,00 |
| Salsomaggiore | 10672 | 10 | 0,09 | 4 | 0,04 | 40,00 |
| San Secondo | 2178 | 4 | 0,18 | 2 | 0,09 | 50,00 |
| Sissa-Trecasali | 2933 | 7 | 0,24 | 3 | 0,10 | 42,86 |
| Soragna | 2076 | 3 | 0,14 | 1 | 0,05 | 33,33 |
| Torrile | 2984 | 16 | 0,54 | 7 | 0,23 | 43,75 |
| Zibello | 844 | 3 | 0,36 | 1 | 0,12 | 33,33 |
| Totale EA | 43635 | 82 | 0,00 | 32 | 0,07 | 39,02 |

| 3 PERIODO 2015 | | | | | | |
|------------------|-------------------------------|--------------------------------|-------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| COMUNI | numero fatture emesse - stima | numero rettifiche fatturazione | % | Di cui imputabili al fornitore | % Sul totale fatture emesse | % sulle rettifiche |
| Busseto | 3069 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | - |
| Colorno | 3724 | 3 | 0,08 | 1 | 0,03 | 33,33 |
| Fidenza | 11713 | 69 | 0,59 | 12 | 0,10 | 17,39 |
| Fontanellato | 2181 | 2 | 0,09 | 1 | 0,05 | 50,00 |
| Polesine | 571 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | - |
| Roccabianca | 674 | 1 | 0,15 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Salsomaggiore | 10625 | 35 | 0,33 | 8 | 0,08 | 22,86 |
| San Secondo | 2198 | 6 | 0,27 | 2 | 0,09 | 33,33 |
| Sissa-Trecasali | 2933 | 9 | 0,31 | 4 | 0,14 | 44,44 |
| Soragna | 2070 | 13 | 0,63 | 5 | 0,24 | 38,46 |
| Torrile | 2982 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | - |
| Zibello | 836 | 1 | 0,12 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Totale EA | 43576 | 139 | 0,32 | 33 | 0,08 | 23,74 |

N° RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

| 4 PERIODO 2014 | | | | | | |
|-----------------|-------------------------------|--------------------------------|------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| COMUNI | numero fatture emesse - stima | numero rettifiche fatturazione | % | Di cui imputabili al fornitore | % Sul totale fatture emesse | % sulle rettifiche |
| Busseto | 3117 | 1 | 0,03 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Colorno | 3788 | 3 | 0,08 | 1 | 0,03 | 33,33 |
| Fidenza | 11614 | 10 | 0,09 | 4 | 0,03 | 40,00 |
| Fontanellato | 2204 | 2 | 0,09 | 1 | 0,05 | 50,00 |
| Polesine | 595 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Roccabianca | 687 | 1 | 0,15 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Salsomaggiore | 10809 | 23 | 0,21 | 7 | 0,06 | 30,43 |
| San Secondo | 2228 | 1 | 0,04 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Sissa-Trecasali | 2980 | 5 | 0,17 | 2 | 0,07 | 40,00 |
| Soragna | 2123 | 1 | 0,05 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Torrile | 3070 | 8 | 0,26 | 3 | 0,10 | 37,50 |
| Zibello | 860 | 2 | 0,23 | 1 | 0,12 | 50,00 |
| Totale EA | 44075 | 57 | 0,13 | 19 | 0,04 | 33,33 |

| 1 PERIODO 2015 | | | | | | |
|-----------------|-------------------------------|--------------------------------|------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| COMUNI | numero fatture emesse - stima | numero rettifiche fatturazione | % | Di cui imputabili al fornitore | % Sul totale fatture emesse | % sulle rettifiche |
| Busseto | 3064 | 1 | 0,03 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Colorno | 3735 | 5 | 0,13 | 2 | 0,05 | 40,00 |
| Fidenza | 11392 | 20 | 0,18 | 6 | 0,05 | 30,00 |
| Fontanellato | 2190 | 1 | 0,05 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Polesine | 581 | 1 | 0,17 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Roccabianca | 671 | 1 | 0,15 | 1 | 0,15 | 100,00 |
| Salsomaggiore | 10615 | 34 | 0,32 | 13 | 0,12 | 38,24 |
| San Secondo | 2185 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | - |
| Sissa-Trecasali | 2941 | 3 | 0,10 | 1 | 0,03 | 33,33 |
| Soragna | 2074 | 1 | 0,05 | 1 | 0,05 | 100,00 |
| Torrile | 2993 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | - |
| Zibello | 844 | 1 | 0,12 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Totale EA | 43285 | 68 | 0,16 | 24 | 0,06 | 35,29 |

| 2 PERIODO 2015 | | | | | | |
|-----------------|-------------------------------|--------------------------------|------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| COMUNI | numero fatture emesse - stima | numero rettifiche fatturazione | % | Di cui imputabili al fornitore | % Sul totale fatture emesse | % sulle rettifiche |
| Busseto | 3065 | 1 | 0,03 | 1 | 0,03 | 100,00 |
| Colorno | 3737 | 6 | 0,16 | 2 | 0,05 | 33,33 |
| Fidenza | 11711 | 9 | 0,08 | 3 | 0,03 | 33,33 |
| Fontanellato | 2185 | 2 | 0,09 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Polesine | 579 | 3 | 0,52 | 1 | 0,17 | 33,33 |
| Roccabianca | 671 | 1 | 0,15 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Salsomaggiore | 10672 | 19 | 0,18 | 6 | 0,06 | 31,58 |
| San Secondo | 2178 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | - |
| Sissa-Trecasali | 2933 | 4 | 0,14 | 2 | 0,07 | 50,00 |
| Soragna | 2076 | 2 | 0,10 | 1 | 0,05 | 50,00 |
| Torrile | 2984 | 7 | 0,23 | 2 | 0,07 | 28,57 |
| Zibello | 844 | 2 | 0,24 | 1 | 0,12 | 50,00 |
| Totale EA | 43635 | 56 | 0,13 | 19 | 0,04 | 33,93 |

| 3 PERIODO 2015 | | | | | | |
|-----------------|-------------------------------|--------------------------------|------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| COMUNI | numero fatture emesse - stima | numero rettifiche fatturazione | % | Di cui imputabili al fornitore | % Sul totale fatture emesse | % sulle rettifiche |
| Busseto | 3069 | 2 | 0,07 | 1 | 0,03 | 50,00 |
| Colorno | 3724 | 4 | 0,11 | 2 | 0,05 | 50,00 |
| Fidenza | 11713 | 32 | 0,27 | 15 | 0,13 | 46,88 |
| Fontanellato | 2181 | 6 | 0,28 | 3 | 0,14 | 50,00 |
| Polesine | 571 | 2 | 0,35 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Roccabianca | 674 | 1 | 0,15 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Salsomaggiore | 10625 | 68 | 0,64 | 7 | 0,07 | 10,29 |
| San Secondo | 2198 | 4 | 0,18 | 2 | 0,09 | 50,00 |
| Sissa-Trecasali | 2933 | 6 | 0,20 | 1 | 0,03 | 16,67 |
| Soragna | 2070 | 5 | 0,24 | 2 | 0,10 | 40,00 |
| Torrile | 2982 | 2 | 0,07 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Zibello | 836 | 2 | 0,24 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Totale EA | 43576 | 134 | 0,31 | 33 | 0,08 | 24,63 |

FATTORE DI QUALITA' 16 : VERIFICA DEL CONTATORE

Con **tempo di verifica del contatore** si intende il tempo massimo per l'effettuazione della verifica di corretto funzionamento del contatore fissato a partire dalla richiesta dall'utente. Lo standard definito dalla Carta del Servizio è pari a 10 giorni. Per la verifica metrica del contatore, EmiliAmbiente si affida ad un laboratorio esterno, pertanto il contatore viene rimosso e sostituito immediatamente con un nuovo dispositivo, mentre quello sospetto di non corretto funzionamento è inviato al laboratorio metrico per la verifica. Il laboratorio incaricato richiede per l'esecuzione della verifica un tempo superiore a 10 giorni: per tale motivo, ad oggi non è possibile garantire il rispetto dello standard definito.

Nel periodo in esame sono state richieste complessivamente 3 verifiche metriche del contatore.

| COMUNI | n° pratiche | Tempo medio intervento per verifica (gg) | Tempo Max | Tempo Min | n° pratiche oltre il termine | % pratiche oltre il termine |
|------------------|-------------|--|-----------|-----------|------------------------------|-----------------------------|
| Busseto | 1 | 18 | 18 | 18 | 1 | 100 |
| Colorno | 0 | | | | | |
| Fidenza | 0 | | | | | |
| Fontanellato | 0 | | | | | |
| Polesine | 0 | | | | | |
| Roccabianca | 0 | | | | | |
| Salsomaggiore | 0 | | | | | |
| San Secondo | 0 | | | | | |
| Sissa-Trecasali | 0 | | | | | |
| Soragna | 0 | | | | | |
| Torrile | 2 | 41,5 | 48 | 35 | 2 | 100 |
| Zibello | 0 | | | | | |
| Totale EA | 3 | 29,75 | 33 | 26 | 1 | 100 |

All'interno della Carta del Servizio è inoltre definito un tempo massimo per la comunicazione all'utente che ne ha fatto richiesta dell'esito della verifica del misuratore, pari a 120 giorni. Nella tabella seguente sono riportati i tempi di comunicazione di cui sopra.

| COMUNI | Tempo medio comunicazione esito verifica (gg) | Tempo Max | Tempo Min | n° pratiche oltre il termine | % pratiche oltre il termine |
|------------------|---|-----------|-------------|------------------------------|-----------------------------|
| Busseto | 19 | 19 | 19 | 0 | 0 |
| Colorno | | | | | |
| Fidenza | | | | | |
| Fontanellato | | | | | |
| Polesine | | | | | |
| Roccabianca | | | | | |
| Salsomaggiore | | | | | |
| San Secondo | | | | | |
| Sissa-Trecasali | | | | | |
| Soragna | | | | | |
| Torrile | 48,5 | 55 | 42 | 0 | 0 |
| Zibello | | | | | |
| Totale EA | 33,75 | 37 | 30,5 | 0 | 0 |

FATTORE DI QUALITA' 17 : VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

Con **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 sulla rete, misurato a partire dalla richiesta dell'utente.

Nel corso del 2015 sono pervenute **2 richieste di verifica di pressione**, entrambe provenienti da utenti residenti presso il Comune di Salsomaggiore Terme; entrambe le verifiche sono state completate entro il giorno stesso di ricezione della richiesta, quindi entro limite garantito di 10 giorni, definito dalla Carta del Servizio.

FATTORE DI QUALITA' 18 : STRUMENTI INFORMATIVI

Attraverso l'uso di adeguati Strumenti Informativi, EmiliAmbiente garantisce all'utenza l'accesso a tutte le informazioni relative al servizio erogato, ed in particolare:

- assicura la rispondenza dell'acqua erogata agli standard di legge e pubblica, su base trimestrale, 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 e sulle modalità di lettura dei contatori, attraverso l'apposito spazio in bolletta riservato alle comunicazioni;
- informa l'utenza circa il meccanismo di composizione e variazione della tariffa attraverso il suddetto spazio in bolletta, attraverso notizie divulgate dalla stampa locale, tramite il numero verde, nonché tramite gli operatori dello sportello e della sede centrale;
- garantisce un servizio informazioni adatto a soddisfare le esigenze informative relativamente a quanto riguarda 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 (si vedano indagini di customer satisfaction realizzate);
- mette a disposizione dell'utente uno spazio all'interno del sito internet aziendale (www.emiliambiente.it) nel quale è possibile scaricare la modulistica o effettuare consultazioni circa la propria posizione contabile (servizio bolletta on-line).

FATTORE DI QUALITA' 19 E 20: INTERVENTI PROGRAMMATI e SOSPENSIONI PROGRAMMATE

Ai sensi del DPCM 29 aprile 1999, il Gestore deve garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

La Carta del Servizio definisce un tempo di preavviso garantito all'utenza per gli interventi programmati sulla rete pari a 36 ore, ove non sia possibile adottare accorgimenti per evitare sospensioni dell'erogazione del servizio. Il tempo di durata massima delle interruzioni programmate non può superare le 12 ore.

Nel periodo in esame non si sono verificate interruzioni programmate sia per le reti di distribuzione sia per le reti di adduzione.

FATTORE DI QUALITA' 21 e 22: PRONTO INTERVENTO

EmiliAmbiente garantisce un servizio di pronto intervento reperibile 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, accessibile attraverso il numero verde.

PRONTO INTERVENTO ACQUEDOTTO

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.

Si precisa 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.

Dal 1 gennaio al 31 dicembre 2015 sulle reti in gestione sono stati svolti complessivamente 1938 interventi di manutenzione; nello specifico, gli interventi eseguiti in pronto intervento hanno riguardato:

- pulizia di condotta;
- riparazione in proprietà privata;

- riparazione in rastrelliera;
- riparazione in strada pubblica;
- scongelamento contatore;
- sostituzione di contatore bloccato;
- sostituzione di contatore illeggibile;
- sostituzione di contatore rotto.

| Comune | n. tot utenti | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 |
|-----------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Busseto | 3139 | 100 | 98 | 88 | 163 | 117 | 111 |
| Colorno | 3797 | 152 | 221 | 148 | 167 | 126 | 104 |
| Fidenza | 11915 | 515 | 427 | 505 | 457 | 556 | 485 |
| Fontanellato | 2216 | 53 | 53 | 45 | 80 | 65 | 69 |
| Polesine | 595 | 31 | 21 | 20 | 46 | 50 | 35 |
| Roccabianca | 687 | 29 | 32 | 17 | 44 | 35 | 22 |
| Salsomaggiore | 10785 | 420 | 359 | 447 | 400 | 430 | - |
| San Secondo | 2222 | 73 | 72 | 59 | 104 | 138 | 130 |
| Sissa Trecasali | 2995 | 240 | 217 | 221 | 284 | 230 | 182 |
| Soragna | 2109 | 54 | 49 | 48 | 75 | 37 | 69 |
| Torrile | 3063 | 240 | 251 | 221 | 192 | 115 | 136 |
| Zibello | 864 | 31 | 34 | 24 | 36 | 33 | 23 |
| Totale | 44387 | 1938 | 1834 | 1843 | 2048 | 1932 | 1366 |

PRONTO INTERVENTO SERVIZIO FOGNATURA

La tabella seguente riporta il numero di prestazioni di primo intervento erogate per il servizio di fognatura e depurazione, suddivise per Comune.

| Comune | N. Interventi fognature | | | | | N. Interventi depuratore | | | | |
|-----------------|-------------------------|------------|------------|------------|------------|--------------------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Busseto | 30 | 24 | 24 | 28 | 32 | 160 | 135 | 126 | 154 | 154 |
| Colorno | 49 | 60 | 26 | 34 | 58 | 85 | 21 | 32 | 29 | 24 |
| Fidenza | 106 | 75 | 38 | 96 | 96 | 129 | 223 | 214 | 202 | 182 |
| Fontanellato | 29 | 21 | 14 | 22 | 24 | 66 | 24 | 9 | 13 | 12 |
| Polesine | 8 | 9 | 4 | 5 | 5 | 54 | 4 | 10 | 11 | 11 |
| Roccabianca | 22 | 23 | 16 | 8 | 12 | 20 | 11 | 2 | 6 | 2 |
| Salsomaggiore | 18 | 16 | 7 | 5 | 130 | 123 | 128 | 157 | 135 | 196 |
| San Secondo | 29 | 16 | 20 | 20 | 26 | 119 | 77 | 51 | 69 | 73 |
| Sissa | 38 | 32 | 25 | | | 46 | 15 | 7 | | |
| Sissa Trecasali | | | | 32 | 45 | | | | 44 | 25 |
| Soragna | 29 | 16 | 5 | 7 | 15 | 45 | 16 | 9 | 8 | 4 |
| Trecasali | 44 | 25 | 31 | | | 57 | 5 | 69 | | |
| Torrile | 62 | 51 | 22 | 23 | 30 | 57 | 56 | 19 | 62 | 46 |
| Zibello | 16 | 12 | 9 | 6 | 5 | 17 | 17 | 16 | 8 | 3 |
| Totale | 480 | 380 | 241 | 286 | 478 | 978 | 732 | 721 | 741 | 732 |

FATTORE DI QUALITA' 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.

CONCLUSIONI

Dall'analisi delle misurazioni effettuate, risulta che le prestazioni medie erogate da EmiliAmbiente nel corso del 2015 rispettano gli standard di qualità definiti dalla Carta del Servizio Idrico vigente.

Sono tuttavia presenti, seppur in misura contenuta, alcune prestazioni erogate in difformità agli standard previsti: andando ad indagare le cause di tali "sforamenti", si evidenzia come gli stessi siano legati nella maggior parte dei casi a cause definite "di forza maggiore" (ad es. eventi climatici, difficoltà o ritardi nell'ottenimento di atti autorizzativi rilasciati da altri Enti ecc.) o dipendenti dal cliente (ad es. ritardi nella predisposizione di un preventivo possono essere legati all'indisponibilità dell'utente in sede di appuntamento concordato ecc.).

I casi di mancato rispetto dello standard contrattuale per cause legate al Gestore ed attribuiti principalmente a prestazioni per le quali è prevista l'erogazione di un indennizzo automatico sono complessivamente 36, suddivisi come riportato nella tabella seguente. Nel corso del 2015, inoltre, non sono pervenute altre richieste di indennizzo da parte degli utenti.

| Comune | ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA - POSA | ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA - SUBENTRO | DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA | PREVENTIVO LAVORI SEMPLICI ACQUEDOTTO |
|--------------------|------------------------------------|--|--------------------------------|---------------------------------------|
| Busseto | | | | |
| Colorno | | 2 | 1 | |
| Fidenza | | | | |
| Fontanellato | | | | |
| Polesine | | | | |
| Roccabianca | | | 2 | 1 |
| Salsomaggiore | | | | |
| San Secondo | | 3 | 4 | |
| Sissa | | | | |
| Sissa Trecasali | | | | |
| Soragna | 1 | 1 | 4 | |
| Trecasali | | 3 | | 2 |
| Torrile | 1 | | 6 | |
| Zibello | | | 5 | |
| Totale = 36 | 2 | 9 | 22 | 3 |

In seguito alla verifica del rispetto degli standard della Carta del Servizio Idrico Integrato, è stato riscontrato un errore nel conteggio degli indennizzi automatici, che non sono pertanto stati erogati. L'errore individuato è stato ad oggi corretto, pertanto nel corso del 2016 gli indennizzi automatici saranno regolarmente erogati, laddove dovuti.

Si segnala infine che, ai sensi della Delibera n. 655/2015 dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico Integrato, a partire dal 1 luglio 2016 sarà richiesto al Gestore di garantire il mantenimento di livelli di prestazione rinnovati, in alcuni casi maggiormente vincolanti rispetto a quelli attualmente in vigore.