



REPORT QUALITA' anno 2012

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	11
STANDARD 6 : CESSAZIONE DELLA FORNITURA	12
STANDARD 7 : APERTURA DEGLI SPORTELLI	13
STANDARD 8 : SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE PER CORRISPONDENZA, VIA TELEFONO, SERVIZIO INFORMAZIONI	13
STANDARD 9 : FORME E MODALITA' DI PAGAMENTO	14
STANDARD 10 : ATTESA AGLI SPORTELLI	14
STANDARD 11 : RISPOSTE ALLE RICHIESTE DEI CLIENTI	14
STANDARD 12 : RISPOSTA AI RECLAMI SCRITTI	15
STANDARD 13 e 14: FATTURAZIONE A CALCOLO SU DATI STIMATI E FATTURAZIONI TOTALI ANNUALI	15
STANDARD 15 : RETTIFICHE DI FATTURAZIONE, RESTITUZIONE DEI PAGAMENTI IN ECCESSO	15
STANDARD 16 : VERIFICA DEL CONTATORE	19
STANDARD 17 : VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	20
STANDARD 18 : STRUMENTI INFORMATIVI	20
STANDARD 19 E 20: INTERVENTI PROGRAMMATI e SOSPENSIONI PROGRAMMATE	21
STANDARD 21 : PRONTO INTERVENTO ACQUEDOTTO	21
STANDARD 22: PRONTO INTERVENTO FOGNATURE E DEPURATORE	22
STANDARD 24 : RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE	22

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 riattivazione 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. 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'	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 2012.

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 2012 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 2012, 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. 332 pratiche di nuovo allaccio acquedotto e n° 14 pratiche allaccio fognario, **il tempo di preventivazione medio è stato di 9,55 giorni per gli allacci acquedottistici e 5,60 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

	n. preventivi	tempo medio preventivo (gg)	max	min	% pratiche oltre il termine	pratiche oltre il termine
Busseto	26	9,08	23	1	0,0	0
Soragna	16	8,06	13	2	0,0	0
Fontanellato	18	7,96	17	0,3	0,0	0
Trecasali	11	9,10	17	2	0,0	0
Sissa	11	11,36	30	1	0,0	0
Polesine	3	9,33	13	7	0,0	0
San Secondo	21	9,28	22	3	0,0	0
Zibello	13	14,90	57	5	7,6	1
Roccabianca	6	12,67	23	6	0,0	0
Colorno	12	9,02	21	0,3	0,0	0
Torrile	20	9,79	36	0,3	0,0	0
Fidenza	95	6,00	17	0	0,0	0
Salsomaggiore	80	7,63	20	0	0,0	0
EmiliAmbiente totale 2012	332	9,55	57	0	0,3	1

ALLACCI FOGNATURE

I Comuni di Fidenza e Salsomaggiore non effettuano servizio di Fognatura e depurazione.

	n. preventivi	tempo medio preventivo (gg)	max	min	% pratiche oltre il termine	pratiche oltre il termine
Busseto	-	-	-	-	-	-
Soragna	2	9,50	12	7	0,0	0
Fontanellato	1	3,00	3	3	0,0	0
Trecasali	4	8,50	16	1	0,0	0
Sissa	2	4,00	7	1	0,0	0
Polesine	-	-	-	-	-	-
San Secondo	2	5,5	10	1	0,0	0
Zibello	-	-	-	-	-	-

Roccabianca	-	-	-	-	-	-
Colorno	1	2,00	2	2	0,0	0
Torrile	2	7,00	13	1	0,0	0
EmiliAmbiente totale 2012	14	5,6	16	1	0,0	0

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".

Anche in questo caso il **tempo massimo garantito (45 giorni lavorativi)** è rispettato dal tempo medio realmente misurato (**17,62 giorni-acquedotto; 22,05 giorni-fognature**).

ALLACCI ACQUEDOTTO

	n. allacci	tempo esec. Allaccio (gg)	max	min	Eseguiti	pratiche oltre il termine	% pratiche oltre il termine
Busseto	24	17,70	31,77	3,43	24	0	0
Soragna	13	17,86	38,35	0,37	13	0	0
Fontanellato	10	15,65	25,63	7,38	10	0	0
Trecasali	7	22,96	37,65	11,48	7	0	0
Sissa	7	18,19	48,48	3,73	7	1	14,3
Polesine	2	12,55	21,34	3,76	2	0	0
San Secondo	16	21,98	40,71	2,76	16	0	0
Zibello	9	15,30	22,75	3,76	9	0	0
Roccabianca	4	18,89	39,74	6,73	4	0	0
Colorno	10	14,43	36,77	1,51	10	0	0
Torrile	14	18,80	42,59	1,78	14	0	0
Fidenza	75	4,72	15	0	75	0	0
Salsomaggiore	45	5,95	15	0	45	0	0
EmiliAmbiente totale 2012	236	17,62	78,77	0	236	7	2,97

N.B. Le tempistiche del Comune di Trecasali sono state prese in accordo con gli utenti e pertanto non rientrano nella reportistica.

ALLACCI FOGNARI

I Comuni di Fidenza e Salsomaggiore non effettuano servizio di Fognatura e depurazione

	n. allacci	tempo esec. Allaccio (gg)	max	min	Eseguiti	pratiche oltre il termine	% pratiche oltre il termine
Busseto	-	-	-	-	-	-	-
Soragna	2	23,14	23,61	22,67	2	0	0

Fontanellato	1	13,62	13,62	13,62	1	0	0
Trecasali	4	11,47	24,59	3,76	4	0	0
Sissa	2	36,1	53,7	18,57	2	1	50
Polesine	-	-	-	-	-	-	-
San Secondo	2	24,62	25,72	23,53	2	0	0
Zibello	-	-	-	-	-	-	-
Roccabianca	-	-	-	-	-	-	-
Colorno	1	9,67	9,67	9,67	1	0	0
Torrile	1	35,75	35,75	35,75	1	0	0
EmiliAmbiente totale 2012	13	22,05	53,7	3,76	13	1	7,69

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 (352 nel periodo esaminato).

Il tempo di realizzazione medio rientra nello standard della carta del servizio. (3,89 giorni contro 7).

	n. pose	tempo chiusura	max	min	% pratiche oltre il termine	pratiche oltre il termine	ESEGUITE	% lavori chiusi
Busseto	38	4,77	7,66	0,44	0	0	38	100
Soragna	22	4,55	7,49	0,64	0	0	52	100
Fontanellato	22	3,94	7,65	0,45	0	0	22	100
Trecasali	8	4,76	7,75	0,75	0	0	8	100
Sissa	7	3,81	7,74	1,42	0	0	7	100
Polesine	4	5,31	6,34	3,77	0	0	4	100
San Secondo	15	3,89	8,65	1,74	6,6	1	15	100
Zibello	15	5,68	22,66	0,83	13,3	2	15	100
Roccabianca	5	4,01	7,78	0,77	0	0	5	100
Colorno	31	2,09	6,64	0,45	0	0	31	100
Torrile	36	3,60	23,74	0,41	2,7	1	36	100
Fidenza	102	1,66	7	0,5	0	0	102	100
Salsomaggiore	47	2,47	10	0,5	0	0	47	100
EmiliAmbiente totale 2012	352	3,89	23,74	0,41	1,13	4	352	100

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 1161 le commesse (le cosiddette “aperture”) attivate per un tempo medio di esecuzione di 2,98 giorni. (contro i 7 indicati dalla carta).

	n.aperture	tempo chiusura	max	min	pratiche oltre il termine	% pratiche oltre il termine	ESEGUITE	% lavori chiusi
Busseto	44	3,91	7,66	0,33	0	0	44	100
Soragna	32	3,64	7,51	0,50	0	0	32	100
Fontanellato	27	3,83	7,59	0,44	0	0	27	100
Trecasali	19	2,82	6,49	0,36	0	0	19	100
Sissa	16	4,38	7,71	1,76	0	0	16	100
Polesine	-	-	-	-	-	-	-	-
San Secondo	25	3,03	7,66	0,71	0	0	25	100
Zibello	2	4,50	7,42	1,57	0	0	2	100
Roccabianca	10	2,63	7,42	0,34	0	0	10	100
Colorno	86	1,68	4,4	0,35	0	0	86	100
Torrile	34	1,78	5,47	0,38	0	0	34	100
Salsomaggiore	214	2,34	7,00	0,50	0	0	214	100
Fidenza	652	1,20	7,00	0,50	0	0	652	100
EmiliAmbiente totale 2012	1161	2,98	7,71	0,33	0	0	1161	100

STANDARD 5 : RIATTIVAZIONE DELLA FORNITURA PER MOROSITÀ

Nel corso dell'anno 2012 sono state effettuate disattivazioni per morosità.

Comune	Tot. Chiusure	Riattivazioni dopo sosp. Per morosità
Busseto	7	0
Colorno	5	0
Fontanellato	0	
Polesine	2	
Roccabianca	2	
San Secondo	6	
Sissa	10	
Soragna	8	
Torrile	9	
Trecasali	2	
Zibello	5	
Fidenza	130	71
Salsomaggiore	25	5
Totale	211	76

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 1495 le commesse aperte (le cosiddette “chiusure” per un tempo medio di esecuzione di 2,76 giorni. (contro i 5 indicati nella Carta).

	n.chiusure	tempo chiusura	max	Min	pratiche oltre il termine	% pratiche oltre il termine	ESEGUITE	% lavori chiusi
Busseto	71	3,22	6,74	0,6	0	0	71	100
Soragna	42	2,94	4,77	0,37	0	0	42	100
Fontanellato	38	3,08	4,77	0,44	0	0	38	100
Trecasali	32	2,39	4,71	0,49	0	0	32	100
Sissa	36	3,16	5,48	0,36	0	0	36	100
Polesine	11	3,44	4,76	1,76	0	0	11	100
San Secondo	45	2,36	7,4	0,35	0	0	45	100
Zibello	14	3,09	4,73	0,56	0	0	14	100
Roccabianca	16	3,51	6,74	0,75	0	0	16	100
Colorno	115	2,21	57,44	0,34	1	0,87	115	100
Torrile	68	2,29	8,68	0,36	1	0	68	100
Fidenza	731	1,05	5,00	0,50	0	0	731	100
Salsomaggiore	276	3,03	8	0,5	1	0	276	100
EmiliAmbiente totale								
2012	1495	2,76	57,44	0,34	3	0,87	1495	100

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'intervanto 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	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	14.30-17.30	8.30-12.30 14.30-17.30	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 2012 è di 291 di cui 222 relativi ad errori in bolletta.

COMUNE	N. RECLAMI	TEMPO MEDIO CHIUSURA (GG)
FONTANELLATO	17	8,6
COLORNO	25	11,6
TORRILE	13	14,6
FIDENZA	52	10,8
BUSSETO	22	9,8
TRE CASALI	8	8,0
SAN SECONDO	9	12,3
ROCCABIANCA	3	19,0
POLESINE	2	6,0
SISSA	12	13,8
ZIBELLO	9	2,0
SALSOMAGGIORE	95	9,1
SORAGNA	20	2,7
TOTALE	291	9,5

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 riemissione, già aumentata, con la nuova Carta dei Servizi a 45 giorni.

N° RETTIFICHE DI PRE FATTURAZIONE

1° PERIODO 2012

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
SISSA	1860	7	0,38%	1	0,05%
TRE CASALI	1200	0	0,00%	0	0,00%
ROCCABIANCA	700	0	0,00%	0	0,00%
SAN SECONDO	2200	2	0,09%	0	0,00%
POLESINE	600	0	0,00%	0	0,00%
ZIBELLO	900	0	0,00%	0	0,00%
FONTANELLATO	2200	2	0,09%	0	0,00%
COLORNO	3800	6	0,16%	2	0,05%
TORRILE	3000	2	0,07%	0	0,00%
SORAGNA	2100	2	0,10%	1	0,05%
BUSSETO	3100	9	0,29%	2	0,06%
FIDENZA	11800	53	0,45%	6	0,05%
SALSOMAGGIORE	11000	19	0,17%	4	0,04%

TOTALE	44460	102	0,23%	16	0,04%
---------------	-------	-----	-------	----	-------

2° PERIODO 2012

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
SISSA	1860	0	0,00%	0	0,00%
TRECASALI	1200	0	0,00%	0	0,00%
ROCCABIANCA	700	1	0,14%	0	0,00%
SAN SECONDO	2200	9	0,41%	4	0,18%
POLESINE	600	6	1,00%	3	0,50%
ZIBELLO	900	7	0,78%	3	0,33%
FONTANELLATO	2200	4	0,18%	2	0,09%
COLORNO	3800	4	0,11%	2	0,05%
TORRILE	3000	3	0,10%	1	0,03%
SORAGNA	2100	8	0,38%	3	0,14%
BUSSETO	3100	4	0,13%	1	0,03%
FIDENZA	11800	7	0,06%	3	0,03%
SALSOMAGGIORE	11000	27	0,25%	9	0,08%
TOTALE	44460	80	0,18%	31	0,07%

3° PERIODO 2012

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
SISSA	1860	3	0,16%	1	0,05%
TRECASALI	1200	13	1,08%	4	0,33%
ROCCABIANCA	700	2	0,29%	1	0,14%
SAN SECONDO	2200	0	0,00%	0	0,00%
POLESINE	600	2	0,33%	1	0,17%
ZIBELLO	900	3	0,33%	0	0,00%
FONTANELLATO	2200	1	0,05%	0	0,00%
COLORNO	3800	2	0,05%	1	0,03%
TORRILE	3000	3	0,10%	0	0,00%
SORAGNA	2100	3	0,14%	0	0,00%
BUSSETO	3100	7	0,23%	2	0,06%
FIDENZA	11800	82	0,69%	10	0,08%
SALSOMAGGIORE	11000	18	0,16%	3	0,03%
TOTALE	44460	139	0,31%	23	0,05%

4° PERIODO 2012

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
SISSA	1860	6	0,32%	2	0,11%
TRE CASALI	1200	5	0,42%	3	0,25%
ROCCABIANCA	700	3	0,43%	1	0,14%
SAN SECONDO	2200	3	0,14%	2	0,09%
POLESINE	600	3	0,50%	1	0,17%
ZIBELLO	900	2	0,22%	0	0,00%
FONTANELLATO	2200	10	0,45%	2	0,09%
COLORNO	3800	7	0,18%	4	0,11%
TORRILE	3000	5	0,17%	3	0,10%
SORAGNA	2100	2	0,10%	1	0,05%
BUSSETO	3100	12	0,39%	3	0,10%
FIDENZA	11800	14	0,12%	5	0,04%
SALSOMAGGIORE	11000	14	0,13%	3	0,03%
TOTALE	44460	86	0,19%	30	0,07%

N° RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

La percentuale più elevata di correzioni nel terzo trimestre 2012 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 2012

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
SISSA	1860	4	0,22%	1	0,05%
TRE CASALI	1200	4	0,33%	0	0,00%
ROCCABIANCA	700	0	0,00%	0	0,00%
SAN SECONDO	2200	2	0,09%	1	0,05%
POLESINE	600	0	0,00%	0	0,00%
ZIBELLO	900	0	0,00%	0	0,00%
FONTANELLATO	2200	6	0,27%	1	0,05%
COLORNO	3800	2	0,05%	1	0,03%
TORRILE	3000	1	0,03%	0	0,00%
SORAGNA	2100	2	0,10%	1	0,05%
BUSSETO	3100	1	0,03%	0	0,00%
FIDENZA	11800	19	0,16%	4	0,03%
SALSOMAGGIORE	11000	24	0,22%	9	0,08%

TOTALE	44460	65	0,15	18	0,04
---------------	-------	----	------	----	------

2° PERIODO 2012

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
SISSA	1860	8	0,43%	2	0,11%
TRE CASALI	1200	2	0,17%	1	0,08%
ROCCABIANCA	700	0	0,00%	0	0,00%
SAN SECONDO	2200	2	0,09%	1	0,05%
POLESINE	600	0	0,00%	0	0,00%
ZIBELLO	900	1	0,11%	0	0,00%
FONTANELLATO	2200	4	0,18%	1	0,05%
COLORNO	3800	1	0,03%	0	0,00%
TORRILE	3000	5	0,17%	3	0,10%
SORAGNA	2100	3	0,14%	1	0,05%
BUSSETO	3100	4	0,13%	2	0,06%
FIDENZA	11800	3	0,03%	2	0,02%
SALSOMAGGIORE	11000	21	0,19%	6	0,05%
TOTALE	44460	54	0,12	19	0,04

3° PERIODO 2012

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
SISSA	1860	4	0,22%	1	0,05%
TRE CASALI	1200	1	0,08%	0	0,00%
ROCCABIANCA	700	2	0,29%	1	0,14%
SAN SECONDO	2200	6	0,27%	2	0,09%
POLESINE	600	1	0,17%	0	0,00%
ZIBELLO	900	4	0,44%	1	0,11%
FONTANELLATO	2200	3	0,14%	1	0,05%
COLORNO	3800	5	0,13%	2	0,05%
TORRILE	3000	3	0,10%	2	0,07%
SORAGNA	2100	3	0,14%	1	0,05%
BUSSETO	3100	2	0,06%	0	0,00%
FIDENZA	11800	13	0,11%	6	0,05%
SALSOMAGGIORE	11000	19	0,17%	7	0,06%
TOTALE	44460	66	0,15%	24	0,05%

4° PERIODO 2012

Comune	numero fatture emesse - stima	numero rettifiche fatturazione	%	Di cui imputabili al fornitore	%
SISSA	1865	6	0,32%	2	0,11%
TRE CASALI	1173	3	0,26%	1	0,09%
ROCCABIANCA	685		0,00%		0,00%
SAN SECONDO	2220	5	0,23%	2	0,09%
POLESINE	619		0,00%		0,00%
ZIBELLO	964	1	0,10%	1	0,10%
FONTANELLATO	2214	4	0,18%	2	0,09%
COLORNO	3811	13	0,34%	6	0,16%
TORRILE	3095	11	0,36%	3	0,10%
SORAGNA	2137	5	0,23%	2	0,09%
BUSSETO	3183	3	0,09%	1	0,03%
FIDENZA	11899	2	0,02%	1	0,01%
SALSOMAGGIORE	10979	13	0,12%	7	0,06%
TOTALE	44746	66	0,15%	28	0,06%

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 359 casi di verifica del, per un tempo medio di 5,24 giorni contro i 10 previsti dalla carta del servizio.

Comune	n. verifiche	tempo chiusura pratica	% pratiche oltre il termine	pratiche oltre il termine
Busseto	16	3,02	0	0
Colorno	30	3,32	3,3	1
Fidenza	79	2,18	0	0
Fontanellato	8	5,98	0	0
Polesine	5	6,37	20	1
Roccabianca	5	6,13	0	0
Salsomaggiore	81	4,27	0	0
San Secondo	24	5,04	0	0
Sissa	33	4,91	6,06	2
Soragna	10	6,3	0	0
Torrile	46	7,02	8,7	4
Trecasali	14	10,02	7,1	1
Zibello	8	3,54	0	0
Totale	359	5,24	2,5	9

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. 322 interventi in 3,56 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	6	4,52	16	1
Colorno	13	1,56	0	0
Fidenza	255	0,90	0	0
Fontanellato	8	3,99	0	0
Polesine	0	0	0	0
Roccabianca	2	4,67	0	0
Salsomaggiore	0	0	0	0
San Secondo	7	4,73	14	1
Sissa	2	2,90	0	0
Soragna	5	3,75	0	0
Torrile	19	4,04	5,2	1
Trecasali	5	1,95	0	0
Zibello	0	0	0	0
Totale	322	3,56	0,9	3

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 2012 sulla grande rete di adduzione, nei punti di consegna e nelle centrali di captazione ed emungimento acqua si sono verificati n. 361 interventi di manutenzione in pronto intervento di cui 213 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. 2048 interventi di manutenzione.

Comune	utenti	N° INTERVENTI EFFETTUATI				
		2012	2011	2010	2009	2008
Fidenza	11000	457	556	485		
Colorno	3665	167	126	104	134	102
San Secondo	2100	104	138	130	93	99
Sissa	1790	212	168	137	189	134
Zibello	879	36	33	23	46	33
Torrile	2931	192	115	136	119	95

Trecasali	1008	72	62	45	58	45
Polesine	585	46	50	35	25	36
Roccabianca	617	44	35	22	39	25
Fontanellato	2008	80	65	69	70	65
Soragna	1971	75	37	69	90	76
Busseto	2943	163	117	111	138	151
Salsomaggiore	10887	400	430			
Totale	31.497	2048	1502	1366	1001	861

STANDARD 22: PRONTO INTERVENTO FOGNATURE E DEPURATORE

Comune	N. Interventi fognature	N. Interventi depuratore
Colorno	60	21
San Secondo	16	77
Sissa	32	15
Zibello	12	17
Torrile	51	56
Trecasali	25	5
Polesine	9	4
Roccabianca	23	11
Fontanellato	21	24
Soragna	16	16
Busseto	24	135
Fidenza	75	223
Salsomaggiore	16	128
Totale	380	732

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.