

# **Relazione sui livelli di Qualità del Servizio erogato nell'anno 2015**



## **ACQUE POTABILI**

LA SOCIETÀ, GESTISCE AL 31 DICEMBRE 2015 IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI ACQUA POTABILE IN 33 COMUNI; INOLTRE GESTISCE PER CONTO LE ATTIVITÀ OPERATIVE TECNICHE IN ULTERIORI 4 COMUNI.

NEL SETTORE ACQUE REFLUE SI HANNO RAPPORTI CON 6 COMUNI PER LA DEPURAZIONE E CON 7 COMUNI PER LA RETE FOGNARIA.

I CLIENTI SERVITI RISULTANO 65.611 E GLI ABITANTI NEI COMUNI GESTITI, SULLA BASE DEI DATI ISTAT 1.1.2015, SONO PARI A 194.851 .

LA QUANTITÀ DI ACQUA FATTURATA NELL'ANNO 2015 È STATA PARI A 16,3 MILIONI DI METRI CUBI.

DAL 1998 ACQUE POTABILI HA ADOTTATO UN SISTEMA QUALITÀ, IN CONFORMITÀ ALLA NORMA UNI EN ISO 9001, CHE È STATO CERTIFICATO DALL'ORGANISMO INTERNAZIONALE DETTORSKE VERITAS, TALE CERTIFICATO È STATO ESTESO NEL 2010 ALLA NORMATIVA DI RIFERIMENTO UNI EN ISO 9001:2008.

## **INTRODUZIONE**

LA RELAZIONE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PER L'ANNO 2015 ESPONE IL CONSUNTIVO SULL'OSSERVANZA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.

LE MISURAZIONI DELLA QUALITÀ EROGATA SONO STATE EFFETTUATE ELABORANDO I DATI PROVENIENTI DAI SISTEMI INFORMATICI CON I QUALI ACQUE POTABILI GESTISCE LE ATTIVITÀ DI FORNITURA DEL SERVIZIO. ESSI SONO OGGETTIVAMENTE DIMOSTRABILI E COSTITUISCONO PARTE INTEGRANTE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ .

**VERIFICA DEI  
LIVELLI DI  
QUALITÀ E  
RISULTATI DI  
SINTESI**

I LIVELLI GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ, SONO ASSOGGETTATI A MONITORAGGIO E COSTITUISCONO LA BASE DI RIFERIMENTO PER LA CONSUNTIVAZIONE DEI DATI PRESENTATI.

## **STANDARD RELATIVI ALLA REGOLARITÀ DEL SERVIZIO**

IN QUESTA SEZIONE SONO PUBBLICATI I RISULTATI RIFERITI AI LIVELLI DI QUALITÀ TECNICA NECESSARI AD ASSICURARE LA CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI EROGAZIONE DELL'ACQUA POTABILE.

### **Standard generale**      **DISPONIBILITÀ GIORNALIERA DI ACQUA**

IL VALORE MINIMO RELATIVO ALLA DISPONIBILITÀ GIORNALIERA DI ACQUA NELL'ANNO 2015 È STATO SUPERIORE AI 150 L/ABITANTE.

### **Standard generale**      **PORTATA MINIMA**

IL VALORE MINIMO DELLA PORTATA PER OGNI UNITÀ ABITATIVA NELL'ANNO 2015 È STATO SUPERIORE A 0,10 L/S .

### **Standard generale**      **PRESSIONE MINIMA DI ESERCIZIO**

IL VALORE MINIMO DELLA PRESSIONE DI ESERCIZIO NELL'ANNO 2015, ESCLUSE LE DEROGHE INDICATE NEL CONTRATTO DI FORNITURA STIPULATO CON IL CLIENTE, È STATO SUPERIORE A 0,5 KG/CM<sup>2</sup>.

### **Standard generale**      **PRESSIONE MASSIMA DI ESERCIZIO**

IL VALORE MASSIMO DELLA PRESSIONE DI ESERCIZIO NELL'ANNO 2015, ESCLUSE LE DEROGHE INDICATE NEL CONTRATTO DI FORNITURA STIPULATO CON IL CLIENTE, È STATO INFERIORE A 7 KG/CM<sup>2</sup>.

### **Standard generale**      **RICERCA DELLE PERDITE**

IL SERVIZIO PREVENTIVO DI RICERCA PROGRAMMATA DELLE PERDITE CONSENTE DI TENERE COSTANTEMENTE SOTTO CONTROLLO LO STATO DI EFFICIENZA DELLA RETI DI DISTRIBUZIONE. NELL'ANNO 2015 SONO STATI SOTTOPOSTI A RICERCA PROGRAMMATA KM. 58,4 DI RETE PARI AL 5% DELLO SVILUPPO TOTALE DELLA TUBAZIONE ESISTENTE .

#### MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI E DELLE RETI DI DISTRIBUZIONE

##### Standard specifici

QUANDO PER LO SVOLGIMENTO DEI LAVORI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA SI RENDE NECESSARIO SOSPENDERE TEMPORANEAMENTE L'EROGAZIONE DELL'ACQUA POTABILE, I CLIENTI VENGONO AVVISATI ALMENO CON 48 ORE DI ANTICIPO.

NEL CORSO DELL'ANNO 2015 SONO STATI EFFETTUATI 20 INTERVENTI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA, IN TUTTI I CASI È STATO DATO AVVISO AI CLIENTI NEI TERMINI PREVISTI, MENTRE LA DURATA DELLA SOSPENSIONE DEL SERVIZIO NON HA MAI ECCEDUTO OLTRE LO STANDARD PREVISTO.

##### Standard specifici

#### SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO/REPERIBILITÀ

IN CASO DI DISSERVIZI O SITUAZIONI DI EMERGENZA È DISPONIBILE IL SERVIZIO TELEFONICO DI PRONTO INTERVENTO ATTRAVERSO UN NUMERO VERDE DEDICATO, ATTIVO 24 ORE SU 24.

NEL CORSO DEL 2015 SONO OCCORSE 2927 SEGNALAZIONI, IN 34 CASI, PARI AL 1%, IL TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DELL'INTERVENTO È STATO SUPERIORE ALLO STANDARD PREVISTO.

INOLTRE 93 INTERVENTI TECNICI HANNO COMPORTATO LA SOSPENSIONE TEMPORANEA DELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA POTABILE; IN NESSUN CASO SI È VERIFICATO IL SUPERAMENTO DEI TEMPI DI RIPRISTINO PREVISTI DALLO STANDARD PER LA RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.

#### STANDARD SPECIFICI DI RAPIDITÀ DI ESECUZIONE LAVORI

IN QUESTA SEZIONE SONO PUBBLICATI I RISULTATI RIFERITI AGLI STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLA TEMPESTIVITÀ DI EVASIONE DELLE RICHIESTE DI ESECUZIONE LAVORI DA PARTE DEI CLIENTI.

PER ALCUNI DI QUESTI È PREVISTO IL RIMBORSO AL CLIENTE QUALORA NON SIANO RISPETTATI I TEMPI MASSIMI GARANTITI DALLO STANDARD.

##### Standard specifici soggetti a rimborso

	PRATICHE ESEGUITE	FUORI STANDARD	
		n°	%
TEMPO MASSIMO PER L'ATTIVAZIONE/RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	1911	74	4%
TEMPO MASSIMO PER LA COMUNICAZIONE DEL CORRISPETTIVO	1073	24	2%
TEMPO MASSIMO PER L'ESECUZIONE DI NUOVI ALLACCIAMENTI O MODIFICHE ALL'IMPIANTO	657	7	1%

##### Standard specifici non soggetti a rimborso

	PRATICHE ESEGUITE	FUORI STANDARD	
		n°	%
TEMPO MASSIMO PER LA CESSAZIONE DELLA FORNITURA	1538	83	5%
TEMPO MASSIMO PER L'ALLACCIAMENTO ALLA PUBBLICA FOGNATURA	11	0	

## ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO E TRASPARENZA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI

**Standard generale** **RISPETTO DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**  
PER LE ATTIVITÀ CHE RICHIEDONO UNA VISITA A DOMICILIO, L'AZIENDA CONCORDA CON IL CLIENTE IL GIORNO E LA FASCIA ORARIA DELL'APPUNTAMENTO.  
NEL CORSO DELL'ANNO 2015 SONO STATI CONCORDATI 4523 APPUNTAMENTI E LA PERCENTUALE DI RISPETTO DEGLI STESSI È STATA DEL 94%

**Standard specifico** **LA RICHIESTA DI INFORMAZIONI**  
I CLIENTI POSSONO OTTENERE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO PRESSO GLI UFFICI AZIENDALI APERTI AL PUBBLICO, ATTRAVERSO IL SERVIZIO TELEFONICO CLIENTI, O INVIANDO UNA RICHIESTA SCRITTA.  
NEL CORSO DELL'ANNO 2015 SONO STATI PRESENTATI 53 QUESITI INOLTATI A MEZZO LETTERA PER UNO DI ESSI È STATA DATA RISPOSTA OLTRE I TEMPI PREVISTI DALLO STANDARD.

**Standard specifico** **RISPOSTA AI RECLAMI**  
I CLIENTI POSSONO PRESENTARE I RECLAMI DIRETTAMENTE AGLI SPORTELLI AZIENDALI, ATTRAVERSO IL SERVIZIO TELEFONICO CLIENTI, IL SITO INTERNET O INVIANDO UNA LETTERA. L'AZIENDA COMPIE I NECESSARI ACCERTAMENTI, NE COMUNICA GLI ESITI AI CLIENTI NEI TEMPI GARANTITI DALLO STANDARD E SI IMPEGNA A RIMUOVERE LE CAUSE DI DISSERVIZIO.  
NEL CORSO DELL'ANNO 2015 SONO STATI INOLTATI 124 RECLAMI DI CUI 38 FONDATI, A 20 RECLAMI SUL TOTALE, È STATA DATA RISPOSTA OLTRE I TEMPI PREVISTI DALLO STANDARD.

## PRECISIONE NELLA FATTURAZIONE DEI CONSUMI

### AFFIDABILITÀ DEL SISTEMA DI FATTURAZIONE

**Standard generale** IL GRADO DI AFFIDABILITÀ DEL SISTEMA DI FATTURAZIONE, BASATO SUL RAPPORTO TRA IL NUMERO DELLE RETTIFICHE EFFETTUATE E IL NUMERO DELLE BOLLETTE EMESSE, È STATO NEL 2015 DEL 99%, SONO STATE EMESSE 1831 RETTIFICHE A FRONTE DI 294.863 FATTURE.

**Standard specifico** **VERIFICA FUNZIONALITÀ DEL CONTATORE**  
IL CLIENTE PUÒ RICHIEDERE UNA VERIFICA DELLA FUNZIONALITÀ DEL CONTATORE INSTALLATO. NEL CORSO DELL'ANNO 2015 SI SONO AVUTE 37 RICHIESTE DI VERIFICA, IN UN CASO SI È VERIFICATO IL SUPERAMENTO DEI TEMPI PREVISTI DALLO STANDARD.

### MOROSITÀ

**Standard specifico** AL CLIENTE MOROSO, AL QUALE SIA STATA SOSPESA L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO NELLE MODALITÀ PREVISTE, NON APPENA PROVVEDE A SALDARE IL CORRISPETTIVO DOVUTO VIENE RIATTIVATO IL SERVIZIO.  
NEL CORSO DELL'ANNO 2015 SONO STATE ESEGUITE 7 RIATTIVAZIONI A CLIENTI MOROSI, IN NESSUN CASO SONO STATI SUPERATI I TEMPI PREVISTI DALLO STANDARD.