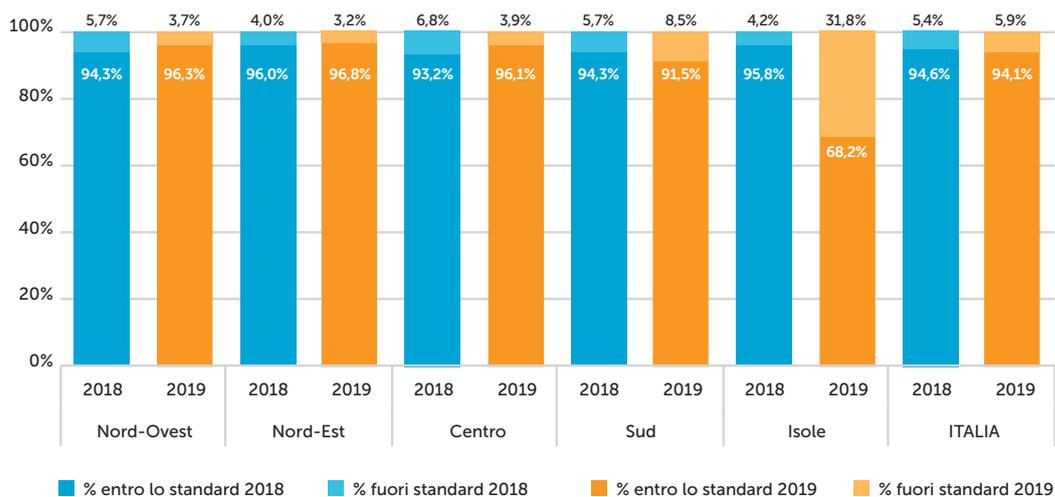


## STATO DEI SERVIZI IDRICI

le *performance* rispetto al 2018, attestandosi a oltre il 96% di prestazioni erogate all'utenza nel rispetto dello standard garantito nella Carta dei servizi.

**FIG. 5.63** Rispetto degli standard generali per area



Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RSQSI.

## Standard migliorativi e standard aggiuntivi offerti all'utenza

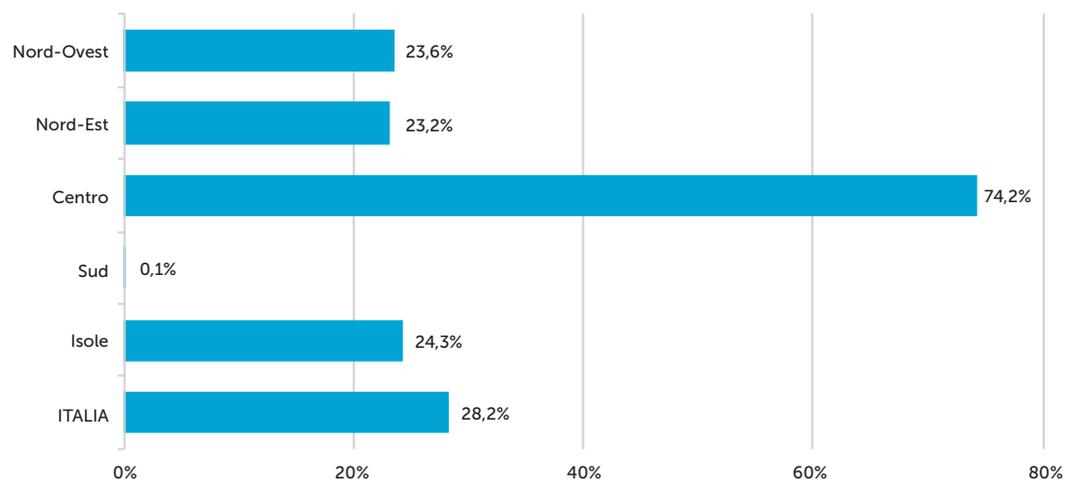
Di seguito si fornisce una disamina dei casi in cui all'utenza viene garantito, nella Carta dei servizi, uno standard migliorativo o aggiuntivo rispetto a quelli minimi previsti dalla regolazione di settore.

Dall'analisi dei dati emerge, infatti, che 44 gestioni hanno offerto all'utenza standard specifici e/o generali di qualità migliorativi rispetto a quelli generali fissati dall'Autorità. La figura 5.64 mostra che al 28,2% della popolazione italiana (corrispondente al 35,0% della popolazione del *panel*) è stato offerto dai gestori almeno uno standard di qualità migliorativo, con un picco del 74,2% della popolazione nel Centro Italia (l'82,0% degli abitanti del *panel* residenti in tale area) e una percentuale di circa il 23% nel Nord-Ovest e nel Nord-Est. La quota di popolazione cui è garantita nella Carta dei servizi una tutela migliorativa si attesta, invece, allo 0,1% al Sud e al 24,3% nelle Isole (seppure in tale area i livelli effettivi di rispetto abbiano mostrato risultati poco soddisfacenti, come già illustrato nelle figure 5.60 e 5.63).

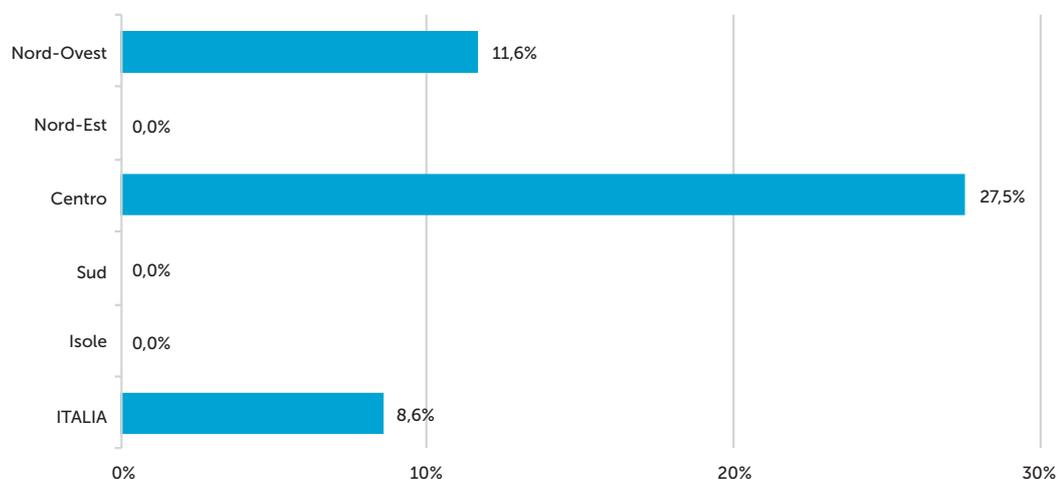
In totale sono stati offerti all'utenza 413 standard migliorativi, sostanzialmente riconducibili alla riduzione dei tempi nell'esecuzione di una determinata tipologia di prestazione; in particolare, in 22 casi (circa il 5,3%) è stato ridotto il tempo di risposta ai reclami scritti degli utenti, in 21 casi (circa il 5,1%) è stato diminuito il tempo di risposta alle richieste scritte di informazione e il tempo medio di attesa agli sportelli.

In media, le 44 gestioni del *panel* analizzato hanno garantito all'utenza circa 9 standard migliorativi ciascuna.

## CAPITOLO 5

**FIG. 5.64** *Popolazione cui è offerto almeno uno standard migliorativo, per area geografica*

Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

**FIG. 5.65** *Popolazione cui è offerto almeno uno standard aggiuntivo, per area geografica*

Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

Nella figura 5.65 si riportano le percentuali (suddivise per area) di popolazione residente italiana servita da almeno uno standard aggiuntivo; si nota che gli operatori del Sud e delle Isole, analogamente a quelli localizzati nel Nord-Est, non offrono standard aggiuntivi, mentre al 27,5% della popolazione del Centro e all'11,6% della popolazione del Nord-Ovest è offerto almeno uno standard aggiuntivo. In particolare, gli standard di qualità aggiuntivi hanno riguardato i casi di errata chiusura dell'utenza per morosità, eventuali mancate letture del misuratore imputabili al gestore e l'accessibilità allo sportello online. Complessivamente, l'8,6% della popolazione italiana beneficia di almeno uno standard di qualità aggiuntivo.

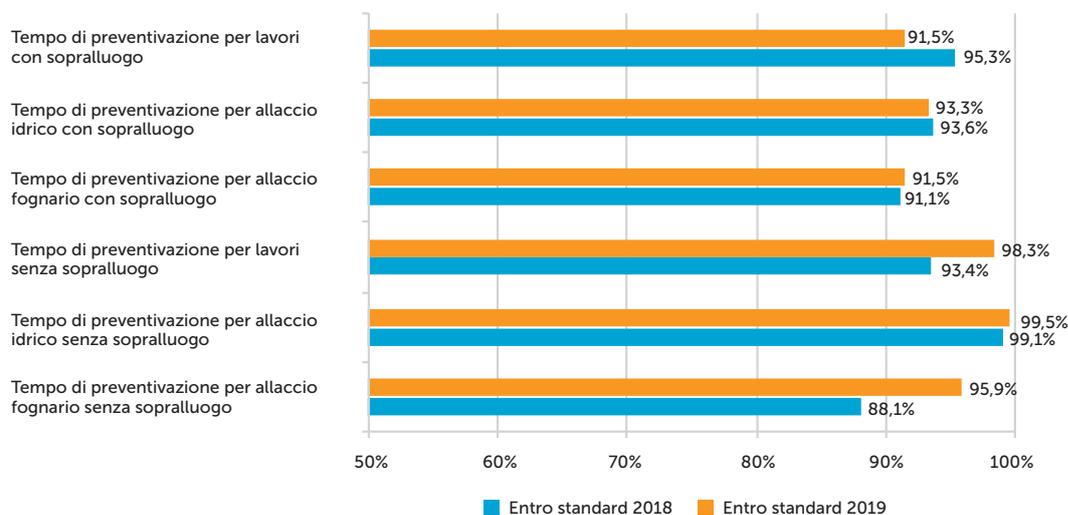
## Avvio e cessazione del rapporto contrattuale

Di seguito vengono descritti i risultati di un'analisi condotta sui livelli di rispetto degli standard previsti in tema di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, suddivisi tra standard inerenti alla preventivazione di lavori e allacci, standard inerenti alle tempistiche massime per la loro successiva realizzazione e standard più propriamente afferenti al contratto di fornitura. L'analisi è effettuata aggregando i risultati ottenuti complessivamente da tutti i gestori del *panel* in merito ai tempi di esecuzione delle prestazioni nel 2019 e confrontandoli con i livelli raggiunti nell'anno 2018.

Con riferimento ai tempi di preventivazione, questi ultimi sono stati distinti dall'RQSII tra tempi per allacciamento idrico e per allacciamento fognario e ulteriormente differenziati sulla base della necessità di effettuare o meno un sopralluogo. Ai fini della presente disamina vengono, poi, considerati anche i livelli registrati per i tempi di preventivazione di lavori diversi dagli allacciamenti, parimenti distinti sulla base della necessità di effettuare o meno un sopralluogo. Prima di descrivere i risultati dell'analisi, riportati nella figura 5.66, si ricorda che i livelli previsti dall'RQSII sono:

- 10 giorni lavorativi per tutti i preventivi senza sopralluogo;
- 20 giorni lavorativi per tutti i preventivi con sopralluogo.

**FIG. 5.66** Preventivazione di lavori e allacci: rispetto degli standard nel 2018 e nel 2019



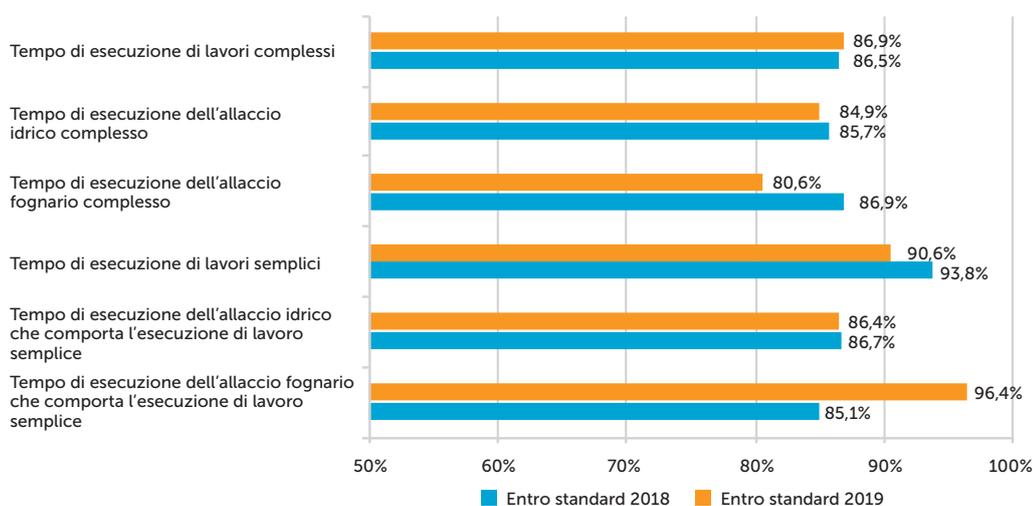
Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

Nel 2019 è proseguito il percorso di miglioramento dei livelli di rispetto degli standard sulla preventivazione già registrato tra il 2017 e il 2018 (per cui si rimanda alla *Relazione Annuale 2019*), in particolare per i preventivi per lavori e allacci fognari senza sopralluogo (con un miglioramento, rispettivamente, del 5,9% e del 7,8%), nonché per gli allacci idrici senza sopralluogo, eseguiti entro lo standard previsto nel 99,5% dei casi. Solo i tempi di preventivazione per lavori con sopralluogo mostrano una flessione dei livelli di rispetto dello standard più marcata e pari al 3,8%, riconducibile principalmente ai risultati di alcune gestioni del Sud e del Centro.

## CAPITOLO 5

La fase di avvio del rapporto contrattuale prosegue con l'esecuzione degli allacci, che l'RQSII ha distinto tra allacciamento idrico e allacciamento fognario, in considerazione della sostanziale diversità dell'intervento da effettuare, nonché sulla base della complessità del lavoro, individuando due tipologie: il lavoro semplice e il lavoro complesso, definiti puntualmente dalla medesima RQSII<sup>76</sup>. Come per la fase di preventivazione, ai fini della presente analisi vengono considerati anche i livelli registrati per i tempi di esecuzione di lavori diversi dagli allacciamenti, sulla base della necessità di svolgere un lavoro semplice o complesso.

**FIG. 5.67** Esecuzione di lavori e allacci: rispetto degli standard nel 2018 e nel 2019



Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

I livelli previsti dall'RQSII per gli standard illustrati nella figura 5.67, espressi in giorni lavorativi, sono:

- 10 giorni per l'esecuzione di lavori semplici, 15 giorni per gli allacci idrici semplici e 20 giorni per gli allacci fognari semplici (cui sono legati standard specifici);
- 30 giorni per tutti gli allacci e i lavori complessi (cui sono legati standard generali; il livello minimo di rispetto delle tempistiche è pari al 90%).

In generale, per la fase di esecuzione di lavori e allacci non è possibile individuare un *trend* univoco di variazione rispetto all'anno precedente, dato che si registrano: i) un livello del tutto simile nel biennio considerato 2018-2019 per tre indicatori (di cui due relativi a interventi che comportano l'esecuzione di lavori complessi); ii) un incremento significativo nei livelli di rispetto dello standard con riferimento ai tempi di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta lavoro semplice (dall'85,1% al 94,6%), trainato dal miglioramento di una gestione del Sud che nel 2018 aveva incontrato particolari difficoltà nel rispetto dello standard; iii) un peggioramento della *performance* aggregata per i tempi di esecuzione di lavori semplici (con un livello di rispetto dello standard passato dal 93,8% al 90,6%) e per i tempi di esecuzione dell'allaccio fognario complesso (con una diminuzione

<sup>76</sup> Si ricorda che all'art. 1 dell'RQSII il lavoro semplice viene definito come "la prestazione di lavoro che riguarda l'esecuzione a regola d'arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l'ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti"; il lavoro complesso viene in via residuale definito come "la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice".

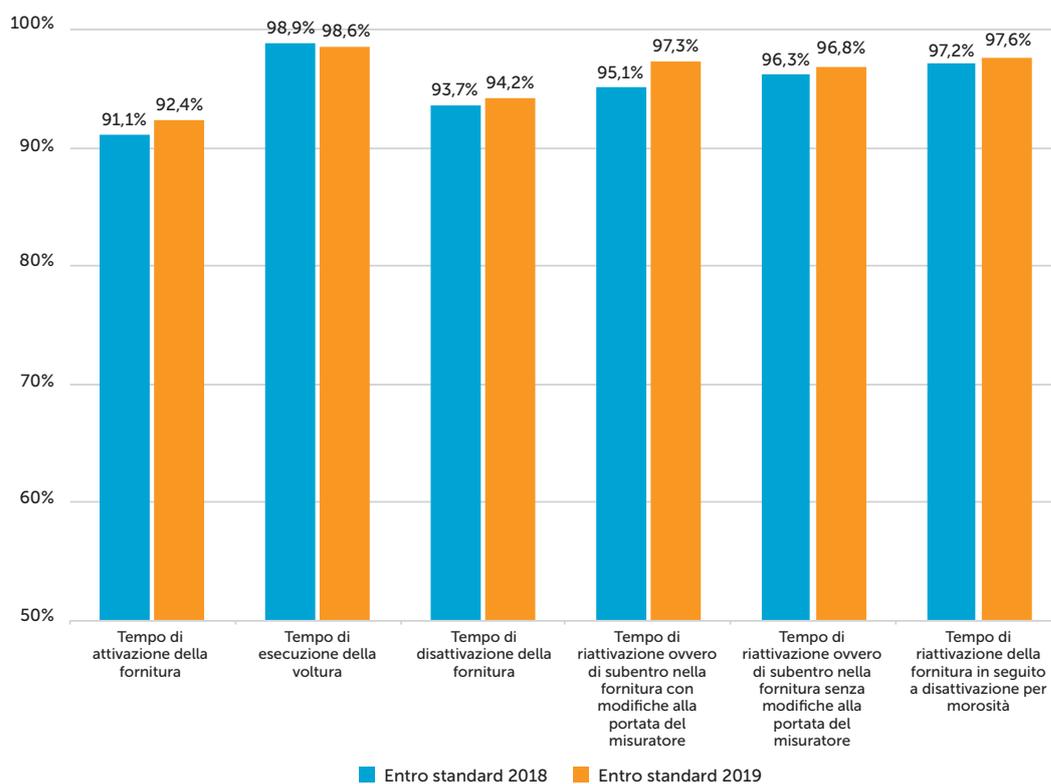
## STATO DEI SERVIZI IDRICI

dall'86,9% all'80,6%, principalmente legata al peggioramento della *performance* di un gestore del Sud di dimensioni rilevanti).

In relazione, poi, alle fasi di avvio effettivo del rapporto contrattuale e della successiva cessazione, nella figura 5.68 vengono descritti, con riferimento agli anni 2018 e 2019, i livelli di rispetto degli standard specifici relativi alle tempistiche massime previste nella Carta dei servizi che, come previsto dall'RQSII, non possono essere superiori a:

- 5 giorni lavorativi per il tempo di attivazione della fornitura, per il tempo di esecuzione della voltura e per il tempo di riattivazione o subentro senza modifiche alla portata del misuratore;
- 10 giorni lavorativi per il tempo di riattivazione o subentro con modifiche alla portata del misuratore;
- 2 giorni feriali per il tempo di riattivazione in seguito a disattivazione per morosità;
- 7 giorni lavorativi per il tempo di disattivazione della fornitura.

**FIG. 5.68** Avvio e cessazione del rapporto contrattuale: rispetto degli standard nel 2018 e nel 2019



Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

L'avvio del rapporto contrattuale può perfezionarsi tramite l'attivazione di una nuova fornitura (in seguito all'esecuzione di un nuovo allacciamento), tramite il cambio di intestazione di un punto di consegna attivo (voltura) o mediante la riattivazione o il subentro di un punto di consegna esistente, ma in precedenza disattivato. Come mostrato dalla figura 5.68, per gli standard relativi alla fase di avvio del rapporto contrattuale, a livello aggregato prosegue nel 2019 il percorso di miglioramento delle *performance* – peraltro già elevate – registrato nell'anno precedente (su cui si veda la *Relazione Annuale 2019*), con incrementi generalizzati per tutti gli indicatori, fatta

## CAPITOLO 5

eccezione per quello relativo al tempo di esecuzione della voltura, che diminuisce dello 0,3%, pur mantenendo un livello di rispetto dello standard garantito elevato e corrispondente al 98,6%.

Migliorano, in particolare, le tempistiche di attivazione della fornitura, la cui quota di prestazioni eseguite oltre lo standard si riduce al 7,6%, e il tempo di riattivazione con modifiche alla portata del misuratore, che, seppure richiesta ed eseguita in un numero contenuto di casi (si veda la precedente tavola 5.12), fa registrare nel 2019 livelli di rispetto dello standard pari al 97,3% (+2,2%).

### Gestione del rapporto contrattuale: standard relativi alla fatturazione

La regolazione dell'Autorità introdotta con l'RQSII ha previsto alcuni obblighi di servizio e standard di qualità volti a incrementare la regolarità degli importi mediamente fatturati e, conseguentemente, la consapevolezza dell'utenza in merito; in particolare, sono stati introdotti i seguenti standard minimi:

- periodicità minima di fatturazione (numero minimo di bollette nell'anno, proporzionato ai consumi medi);
- periodo di riferimento della fattura (coerente con la periodicità di fatturazione);
- tempo per l'emissione della fattura (tempo intercorrente tra la fine del periodo di riferimento e il giorno di emissione).

Infatti, incrementando la frequenza (periodicità) della fatturazione al crescere dei consumi e assicurando la regolarità del periodo di riferimento e la contiguità del periodo al momento in cui l'utente riceve la bolletta (tempo di emissione), si favorisce una più agevole gestione dei pagamenti delle somme dovute e si contribuisce a contenere il rischio di morosità.

L'Autorità ha, inoltre, fissato due standard relativi alla rettifica della fatturazione, finalizzati a garantire chiarezza e tempestività nei casi in cui l'utente riscontri errori negli importi addebitati: 30 giorni per inviare una comunicazione scritta all'utente nella quale dettagliare gli esiti delle verifiche effettuate e 60 giorni per provvedere al riaccredito delle somme non dovute.

Nella figura 5.69 viene illustrato il livello di rispetto degli indicatori riferiti al tempo per l'emissione della fattura (da emettere entro il quarantacinquesimo giorno successivo al termine del periodo di riferimento) e al tempo per la rettifica della fatturazione, mentre si rinvia al successivo sottoparagrafo per l'approfondimento relativo al tempo per l'invio della risposta alla richiesta di rettifica.

Nel 2019, per entrambi gli indicatori menzionati si conferma l'elevato livello di rispetto dello standard garantito all'utenza già nel 2018, seppure con una flessione poco significativa a livello aggregato: per il tempo di rettifica della fatturazione, infatti, si registra un livello di rispetto dello standard pari al 97,5% (-0,9% rispetto al 2018), mentre per il tempo per l'emissione della fattura la diminuzione della quota di rispetto dello standard è pari allo 0,2%, permettendo di mantenere un livello superiore al 99,0%.

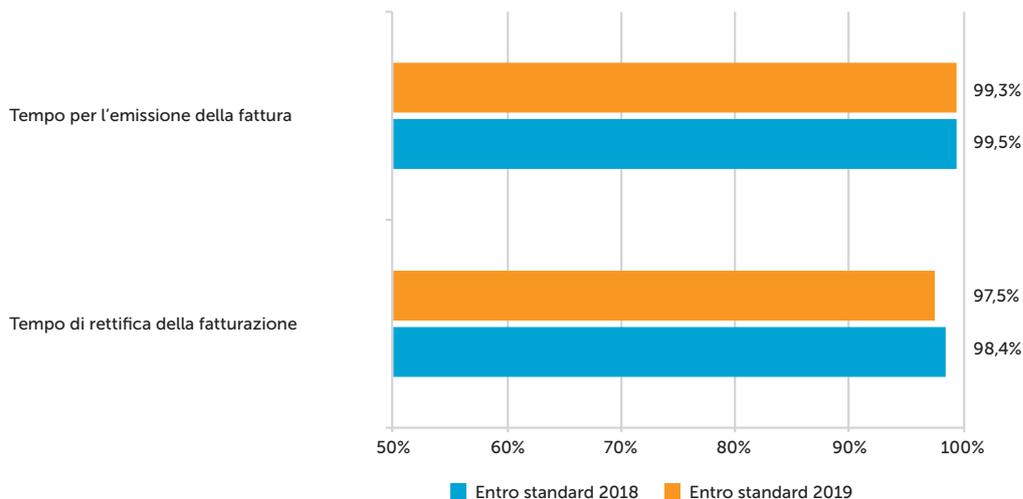
Di particolare interesse risulta la verifica del rispetto dell'indicatore della periodicità della fatturazione, che l'Autorità ha differenziato per fasce di consumo medio annuo, prevedendo una periodicità minima:

- semestrale per consumi medi fino a 100 m<sup>3</sup>/anno;
- quadrimestrale per consumi medi compresi tra 101 e 1.000 m<sup>3</sup>/anno;

## STATO DEI SERVIZI IDRICI

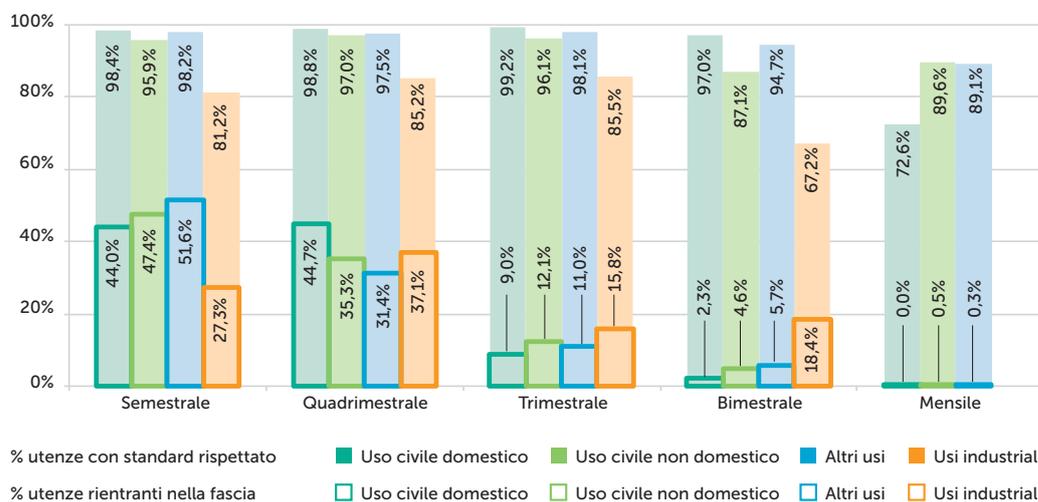
- trimestrale per consumi medi compresi tra 1.001 e 3.000 m<sup>3</sup>/anno;
- bimestrale per consumi medi superiori a 3.000 m<sup>3</sup>/anno.

FIG. 5.69 Tempo per l'emissione della fattura e tempo di rettifica di fatturazione negli anni 2018 e 2019



Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

FIG. 5.70 Periodicità di fatturazione: rispetto degli standard nel 2019



Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

I livelli di rispetto dello standard associato all'indicatore della periodicità di fatturazione sono presentati nella figura 5.70 in modo differenziato per tipologia di uso. In ciascun istogramma, riferito al livello di rispetto per una data periodicità garantita e una data tipologia di uso, viene rappresentata anche la quota di utenze che, sulla base dei consumi medi, ha diritto alla stessa periodicità minima di fatturazione. Nella figura viene indicato anche

## CAPITOLO 5

il livello di rispetto della periodicità mensile, che un gestore del Centro e un gestore delle Isole prevedono quale standard migliorativo per i consumi medi superiori a 3.000 m<sup>3</sup>/anno.

Tenendo da parte l'analisi sulla periodicità mensile, cui è riferita una quota di utenze del *panel* residuale e che mostra in generale i livelli più contenuti, per tutte le tipologie di utenza, a eccezione degli usi industriali, si evidenzia un elevato livello di rispetto dello standard (quasi sempre superiore al 95%) in corrispondenza delle diverse frequenze di fatturazione.

Gli usi civili domestici fanno registrare i livelli di rispetto dello standard più elevati per tutte le frequenze previste dall'RQSII, con un minimo del 97% per la frequenza bimestrale, un massimo di oltre il 99% per la frequenza trimestrale e oltre il 98% per le frequenze quadrimestrale e semestrale, cui fa riferimento in totale circa l'89% delle utenze domestiche. Con riferimento agli usi industriali, invece, si registrano livelli di servizio meno soddisfacenti, con quote di rispetto dello standard sulla periodicità di fatturazione che va da un minimo del 67,2% per le frequenze bimestrali a un massimo dell'85,5% per le frequenze trimestrali.

### Gestione del rapporto contrattuale: appuntamenti, misuratori e pronto intervento

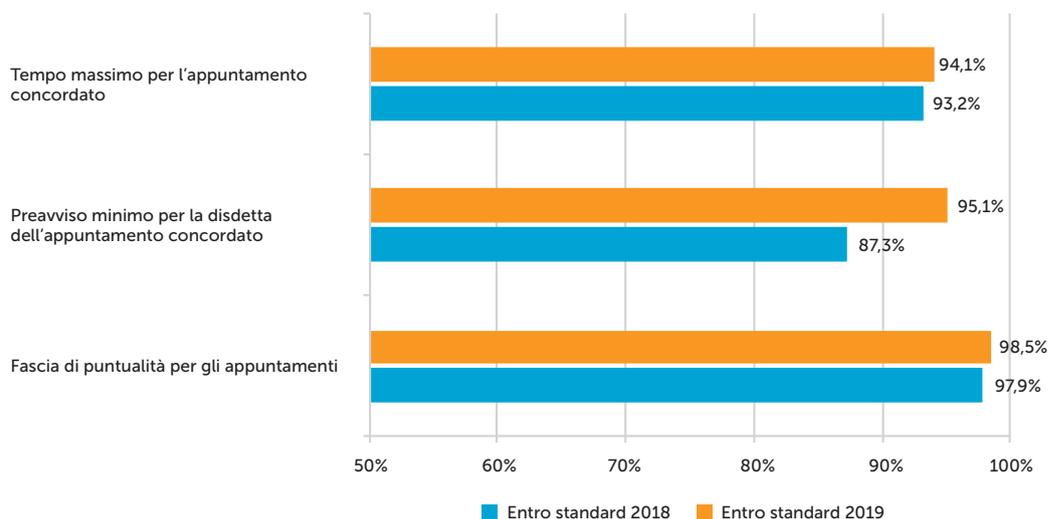
Nel corso del rapporto contrattuale, l'utente può avere la necessità di fissare un appuntamento con il gestore per effettuare verifiche sugli impianti, per esempio sul misuratore, o ricevere preventivi per eventuali lavori. L'Autorità ha individuato con l'RQSII tre differenti indicatori relativi agli appuntamenti, cui sono legati i seguenti livelli minimi di qualità:

- tempo massimo per l'appuntamento concordato pari a 7 giorni lavorativi (da rispettare in almeno il 90% dei casi);
- preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato non inferiore a 24 ore (da rispettare in almeno il 95% dei casi);
- fascia di puntualità per gli appuntamenti non superiore a 3 ore.

I livelli di rispetto degli standard associati a tali indicatori, registrati nel 2018 e nel 2019, vengono riportati nella figura 5.71, dalla quale emerge che nel corso del biennio vi è stato, a livello aggregato, un miglioramento delle *performance* degli operatori nella gestione degli appuntamenti concordati. In particolare, si rileva un significativo incremento del livello di rispetto dello standard afferente al preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato, che, passando dall'87,3% del 2018 al 95,1% del 2019, risulta in aggregato nel 2019 conforme allo standard generale fissato dall'Autorità (dal momento che oltre il 95% delle disdette dell'appuntamento è stato comunicato all'utente con preavviso superiore alle 24 ore). Inoltre, la fascia di puntualità per gli appuntamenti mostra livelli di rispetto dello standard molto elevati, pari al 98,5%, in aumento rispetto al livello registrato nel 2018 (97,9%). Anche per il tempo massimo per l'appuntamento concordato si osserva un buon livello di servizio, pari, nel 2019, al 94,1%, con un incremento dello 0,9% rispetto all'anno precedente.

STATO DEI SERVIZI IDRICI

FIG. 5.71 Appuntamenti: rispetto degli standard nel 2018 e nel 2019



Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

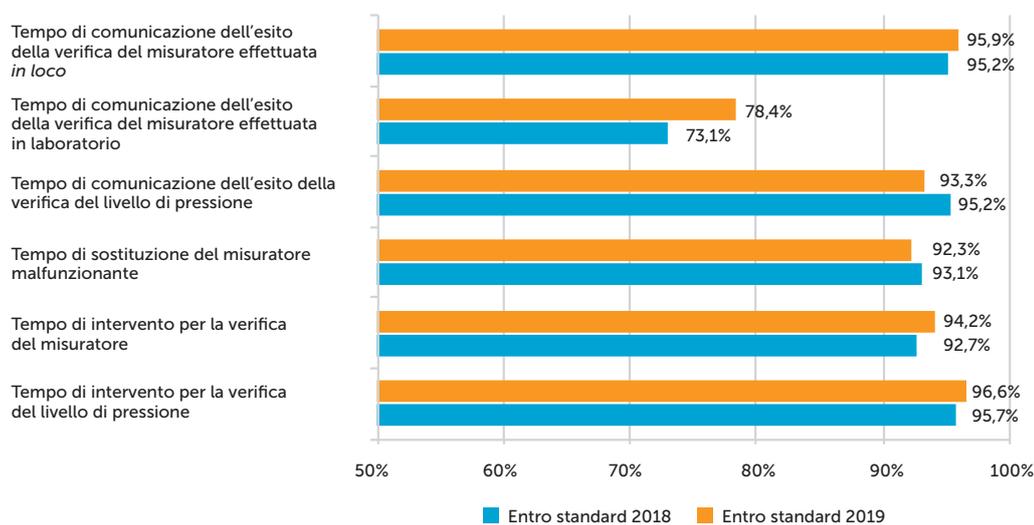
Ponendo l'attenzione sulle problematiche tecniche che possono verificarsi in relazione a livelli di pressione insufficienti o a malfunzionamenti del misuratore, l'RQSII ha previsto livelli minimi che i gestori devono garantire all'utenza sia per le tempistiche di intervento, sia per le tempistiche di comunicazione dell'esito dell'intervento, e precisamente:

- 10 giorni lavorativi per intervenire in caso di richiesta di verifica del misuratore o del livello di pressione;
- 10 giorni lavorativi per comunicare l'esito delle verifiche (30 in caso di verifica del misuratore in laboratorio);
- 10 giorni lavorativi per la sostituzione del misuratore non funzionante.

Come evidenziato nella figura 5.72, si registra un miglioramento della *performance* in termini di rispetto degli standard garantiti tra il 2018 e il 2019 per il tempo di intervento per la verifica del misuratore e per la successiva comunicazione dell'esito della verifica stessa, sia se effettuata *in loco*, sia se effettuata in laboratorio. Nel 2019, infatti, il 94,2% degli interventi è stato svolto entro lo standard (+1,5% rispetto al 2018), con il 95,9% degli esiti della verifica comunicato entro le tempistiche garantite, in caso di controlli svolti *in loco* (+0,7%), e solo il 78,4% degli esiti comunicati in tempo, in caso di verifiche effettuate in laboratorio. A tale riguardo, occorre precisare che non sempre le tempistiche delle verifiche in laboratorio sono pienamente controllabili dal gestore, dato che questi può rivolgersi anche a laboratori esterni alla propria organizzazione; tuttavia, l'indicatore mostra un considerevole incremento del livello di servizio, pari a +5,3%. Per contro, emerge una leggera flessione delle *performance* riguardanti la sostituzione del misuratore risultato malfunzionante, i cui livelli di rispetto dello standard passano dal 93,1% del 2018 al 92,3% del 2019.

Con riferimento alle verifiche del livello di pressione, invece, si evidenzia un miglioramento di lieve entità dei livelli di servizio per le tempistiche di intervento (che passano dal 95,7% nel 2018 al 96,6% nel 2019) e una flessione della quota di rispetto dello standard previsto per la comunicazione dell'esito delle verifiche (dal 95,2% nel 2018 al 93,3% nel 2019).

## CAPITOLO 5

**FIG. 5.72** Misuratori e livello di pressione: rispetto degli standard nel 2018 e nel 2019

Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

Con l'RQSII sono stati, inoltre, previsti due standard generali riferiti al servizio di pronto intervento, ovvero:

- tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento in caso di pericolo<sup>77</sup> (3 ore per almeno il 90% dei casi);
- tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (120 secondi per almeno il 90% delle chiamate).

Nella figura 5.73 vengono rappresentati i livelli raggiunti dagli standard citati nel 2019, in confronto con i dati relativi al 2018. Con riferimento ai tempi di risposta alla chiamata di pronto intervento, nel biennio considerato il livello di servizio sembra consolidarsi attorno alla quota di rispetto dello standard del 92,0%. Per contro, si evidenzia un marcato peggioramento della *performance* aggregata per il tempo di arrivo sul luogo di pronto intervento, che passa dal 92,8% del 2018 all'86,9% nel 2019; tuttavia, l'analisi dei dati ha permesso di rilevare che la riferita diminuzione della percentuale di rispetto dello standard è in buona parte ascrivibile alla presenza, nel *panel* 2019, di una gestione di dimensioni considerevoli operante nelle Isole, che, in riferimento a tale indicatore, mostra livelli poco soddisfacenti.

<sup>77</sup> Come stabilito dall'art. 33 dell'RQSII, lo standard relativo al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento trova applicazione solo per le seguenti casistiche:

a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi ma con pericolo di gelo;

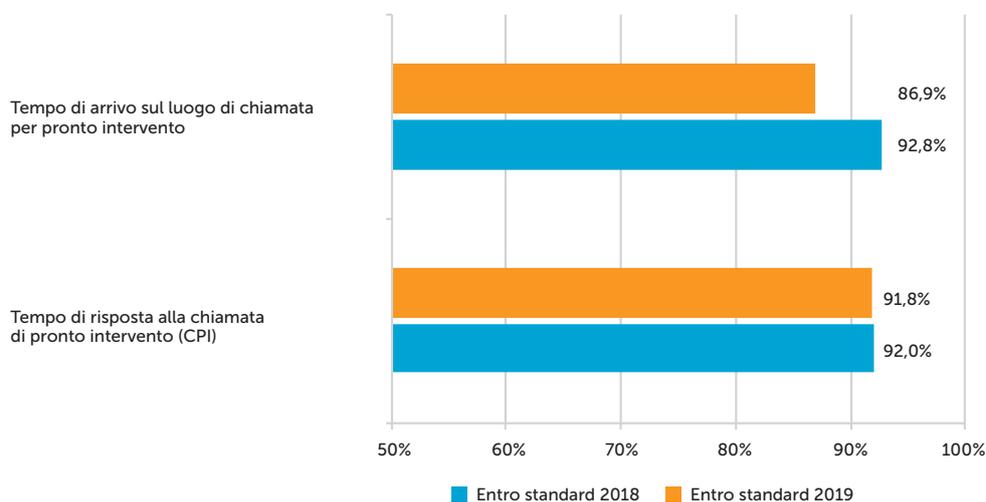
b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;

c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;

d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Per gli altri casi non di pericolo, molte Carte dei servizi prevedono tempistiche garantite ma meno stringenti.

STATO DEI SERVIZI IDRICI

**FIG. 5.73** Pronto intervento: rispetto degli standard nel 2018 e nel 2019

Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

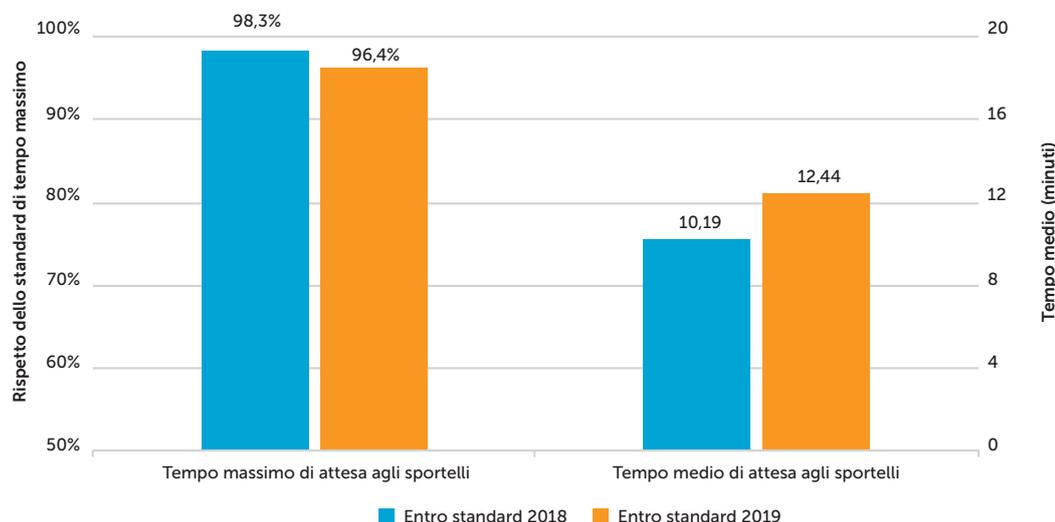
### Punti di contatto: sportello fisico e sportello telefonico

Per il buon andamento del rapporto contrattuale, risulta essenziale che l'utente riesca a contattare facilmente il proprio gestore. Al fine di favorire la comunicazione tra le parti, l'Autorità ha previsto, con l'RQSII, precisi obblighi relativamente alla diffusione minima e agli orari di apertura degli sportelli fisici e del *call center*, nonché appositi standard di qualità per i tempi di attesa. In particolare, con riferimento agli sportelli fisici sono stati previsti i seguenti standard di tipo generale, i cui livelli raggiunti nel 2018 e nel 2019 vengono presentati nella figura 5.74:

- tempo medio di attesa pari a 20 minuti;
- tempo massimo di attesa pari a 60 minuti (da garantire almeno nel 95% dei casi).

Entrambi gli standard risultano ampiamente rispettati nel biennio considerato, sebbene emerga nel 2019 un leggero decremento del livello aggregato di servizio fornito all'utenza. Il tempo medio di attesa risulta più elevato di oltre 2 minuti (passando dai 10,19 del 2018 ai 12,44 del 2019), mentre si rileva che il 3,6% degli utenti è stato accolto allo sportello dopo aver atteso oltre 60 minuti (tale quota nel 2018 era pari all'1,7%). Un'analisi più approfondita dei dati ha permesso di rilevare che il riferito peggioramento è in buona parte riconducibile, anche in questo caso, alle *performance* non positive di alcune gestioni di dimensioni rilevanti operanti nelle Isole.

## CAPITOLO 5

**FIG. 5.74** Tempi di attesa agli sportelli: rispetto degli standard nel 2018 e nel 2019

Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

Con l'RQSII sono stati introdotti precisi obblighi riguardanti il servizio telefonico di assistenza all'utenza, prevedendone l'organizzazione come *call center*; al servizio sono associate *performance* da valutare sulla base di tre standard di qualità contrattuale:

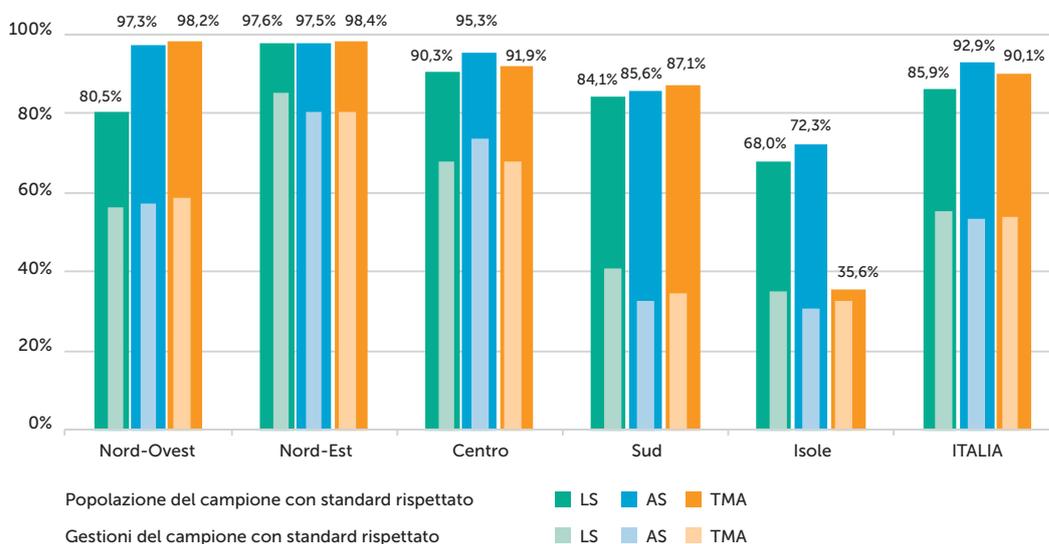
- accessibilità al servizio telefonico (AS), pari al rapporto tra il tempo in cui almeno una linea è libera e il tempo complessivo di apertura del *call center* con operatore. L'indicatore AS deve essere pari o superiore al 90%;
- tempo medio di attesa (TMA), pari al tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata, in caso di rinuncia dell'utente prima dell'inizio della conversazione con l'operatore. L'indicatore TMA deve essere al massimo pari a 240 secondi;
- livello del servizio telefonico (LS), pari al rapporto tra il numero di chiamate degli utenti che hanno parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate a un operatore dai sistemi automatici. L'indicatore LS deve essere pari o superiore all'80%.

Ciascuno dei tre standard è controllato mensilmente e si considera rispettato se la verifica è superata per almeno 10 mesi su 12.

Gli esiti dell'analisi relativa ai livelli di rispetto degli standard dei servizi telefonici nel 2019, differenziata per singola area geografica, sono riportati nella figura 5.75. In particolare, viene rappresentata con istogrammi più larghi la percentuale di popolazione servita dai gestori del *panel* che hanno rispettato lo standard e, con istogrammi più sottili, la percentuale di gestioni che hanno rispettato lo standard.

STATO DEI SERVIZI IDRICI

FIG. 5.75 Call center: rispetto degli standard nel 2019



Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

La suddetta analisi permette di confermare le evidenze emerse già con riferimento al 2018 nella *Relazione Annuale 2019*, ovvero:

- le gestioni che mostrano *performance* migliori sono quelle che servono un maggior numero di abitanti, le quali potrebbero essere attrezzate con *call center* organizzati in modo più efficace;
- lo standard più difficile da rispettare risulta essere quello legato al livello del servizio telefonico, visto che in media solo l'86% circa della popolazione del *panel* è servita da un gestore che riesce a rispettarlo; per contro, gli altri due indicatori considerati risultano rispettati per oltre il 90% della popolazione del *panel*; tali valori di rispetto degli standard corrispondono, in termini di numerosità di gestioni, a poco più del 50% per i tre indicatori considerati;
- con riferimento alla distribuzione geografica, nelle aree del Nord e del Centro si registrano i livelli più elevati di rispetto degli standard, con il Nord-Est che supera il 97% per tutti gli indicatori considerati. Per contro, i gestori del Sud e soprattutto delle Isole mostrano i livelli di rispetto degli standard meno soddisfacenti: nelle Isole, infatti, si raggiunge il 72% circa di popolazione del *panel* con standard rispettato per l'indicatore accessibilità al servizio telefonico, mentre per il tempo medio di attesa si registra il 35% circa.

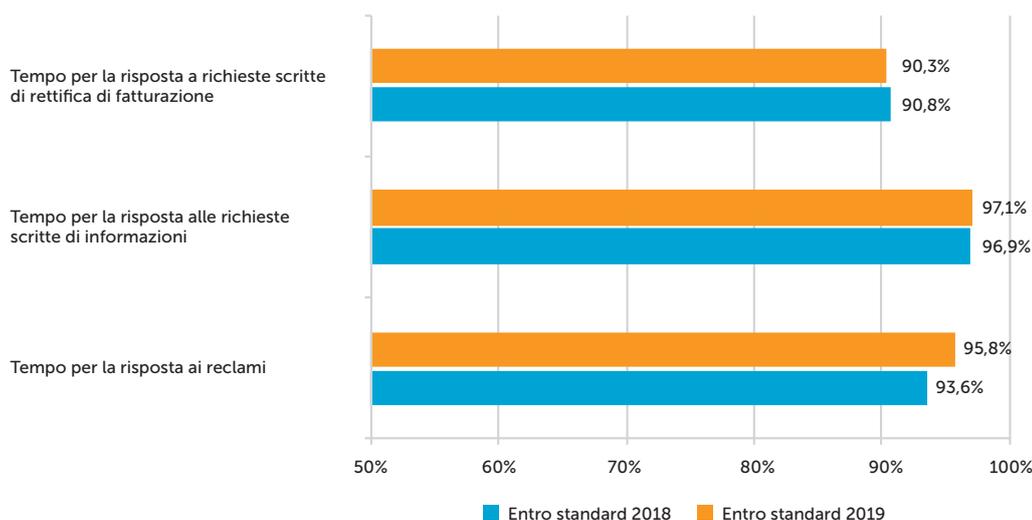
## Risposte alle richieste scritte

Un altro elemento essenziale per il buon andamento del rapporto contrattuale è rappresentato dalle modalità e dalle tempistiche di risposta alle richieste scritte dell'utenza, per le quali l'Autorità ha previsto, con l'RQSII, due standard specifici: il primo, pari a 30 giorni per le risposte ai reclami e alle richieste scritte di informazioni, che conferma le tempistiche già previste dal DPCM 29 aprile 1999, e il secondo, un nuovo standard generale per il tempo di risposta alla richiesta di rettifica della fatturazione, che si considera raggiunto se si risponde all'utenza entro 30 giorni in almeno il 90% dei casi.

## CAPITOLO 5

Nella successiva figura 5.76 – che rappresenta i dati registrati complessivamente per i tre standard considerati nel 2018 e nel 2019 –, è possibile osservare che sia i tempi di risposta ai reclami, sia quelli di risposta alle richieste di informazioni sono migliorati nel periodo considerato (confermando il *trend* di miglioramento già emerso tra il 2017 e il 2018 e rilevato nella *Relazione Annuale 2019*), arrivando, rispettivamente, nel 2019 al 95,8% (+2%) e al 97,1% (+0,2%). Solo il tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica della fatturazione mostra una leggera contrazione, passando dal 90,8% nel 2018 a circa il 90,3% nel 2019.

**FIG. 5.76** Risposte scritte: rispetto degli standard nel 2018 e nel 2019



Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

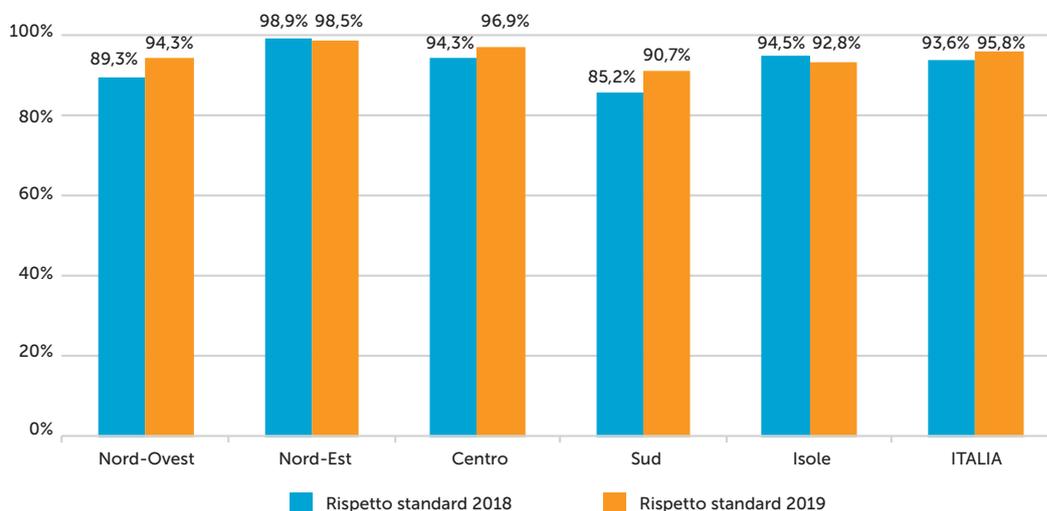
Risulta di interesse, quindi, approfondire l'analisi ricercando le motivazioni delle menzionate variazioni nella disaggregazione per area geografica dei livelli di rispetto dei singoli indicatori.

Con riferimento al tempo di risposta ai reclami (Fig. 5.77) emerge che, in un quadro piuttosto differenziato, l'incremento della media nazionale è legato principalmente al miglioramento delle *performance* delle gestioni del Nord-Ovest e del Sud (+5% circa per entrambe le aree) e, in misura minore, di quelle del Centro (+2,6%). Il Sud, tuttavia, mostra ancora i livelli di servizio più contenuti, superando di poco il 90% in termini di popolazione del *panel* con standard rispettato.

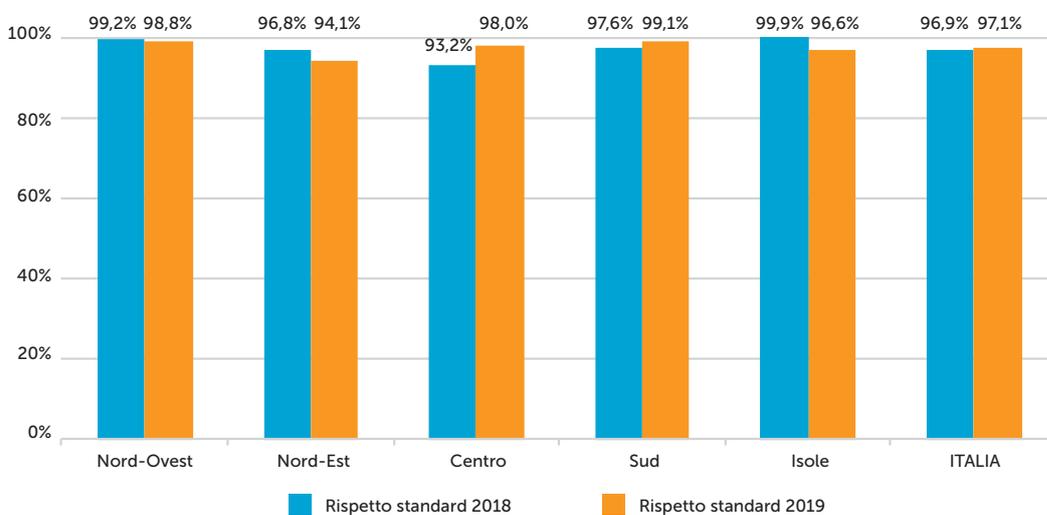
In relazione al tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni (Fig. 5.78), emerge maggiore omogeneità tra le diverse aree geografiche e stabilità nel biennio considerato. In particolare, a fronte della già illustrata lieve variazione evidenziata a livello aggregato, il Centro mostra un sostanziale miglioramento (del 5% circa), che permette di raggiungere nel 2019 un livello di rispetto dello standard per il 98% della popolazione del *panel*<sup>78</sup>, mentre il Nord-Est subisce un peggioramento della *performance* del 2,7%, che porta la quota di rispetto osservata al 94,1%. Al Sud, inoltre, si registra un incremento dell'1,5%, che permette all'area di superare il 99% di rispetto dello standard in termini di popolazione servita.

<sup>78</sup> Si rammenta che tale standard è stato migliorato da gran parte delle gestioni del Centro, per cui il minor livello di rispetto è legato alla definizione di un livello migliorativo sfidante.

STATO DEI SERVIZI IDRICI

**FIG. 5.77** Risposta ai reclami per area: rispetto degli standard nel 2018 e nel 2019

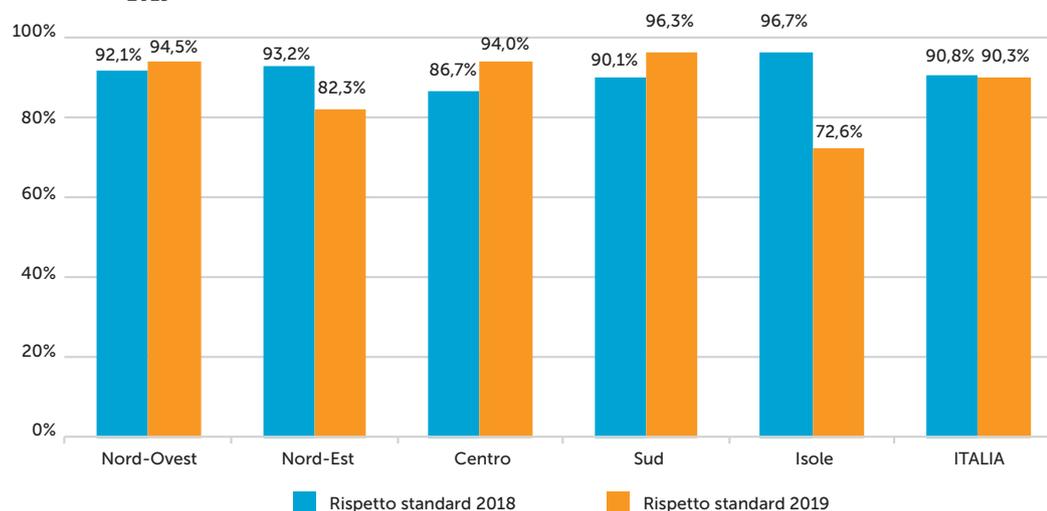
Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

**FIG. 5.78** Risposta alle richieste scritte di informazioni per area: rispetto degli standard nel 2018 e nel 2019

Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

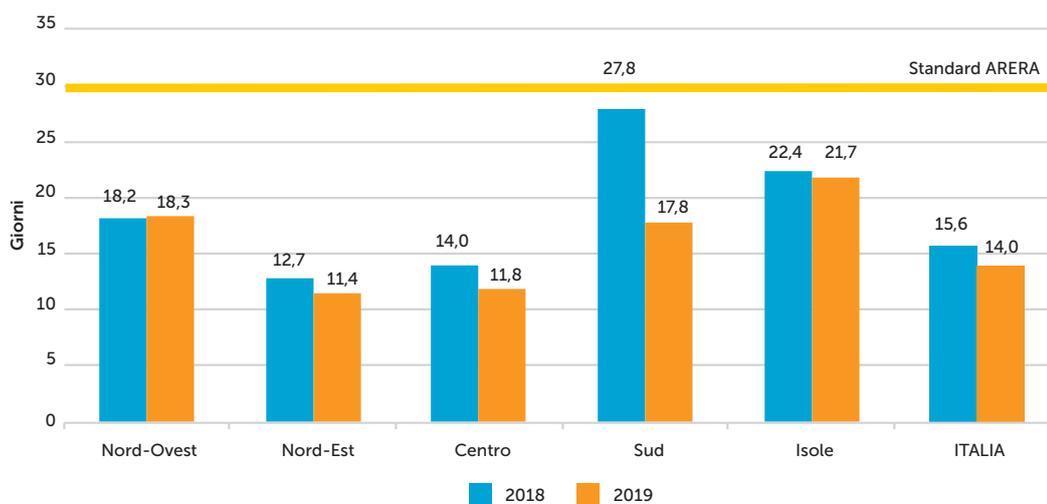
In merito al tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica della fatturazione (Fig. 5.79), si osservano, ancor più che per i reclami, livelli differenziati tra le diverse aree del Paese, con miglioramenti del rispetto degli standard stabiliti per alcune e decrementi per altre; questi ultimi, piuttosto consistenti per le gestioni del Nord-Est e delle Isole (con riduzioni, rispettivamente, del 10,9% e del 24,1%), non sono comunque compensati dai risultati positivi rilevati nel Centro (+7,3%) e nel Sud (+6,2%).

## CAPITOLO 5

**FIG. 5.79** Risposta alle richieste scritte di rettifica della fatturazione per area: rispetto degli standard nel 2018 e nel 2019

Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

Infine, appare utile approfondire ulteriormente l'analisi sulle richieste scritte con riferimento specifico ai tempi medi di risposta ai reclami, cui i gestori devono porre particolare attenzione al fine di rendersi effettivamente disponibili in una fase in cui l'utente evidenzia un disservizio o comunque un evento che può incidere sul buon andamento del rapporto contrattuale. Nelle successive figure 5.80 e 5.81 vengono, quindi, riportati i tempi medi rilevati dai gestori del *panel*, aggregati prima per area geografica e poi per tipologia di utenza, e confrontati i risultati del 2019 con quelli del 2018.

**FIG. 5.80** Tempi medi di risposta ai reclami per area geografica nel 2018 e nel 2019

Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.