

MISURAZIONE INDICATORI CARTA DEI SERVIZI – Anno 2023

Tabella 1 Standard Specifici di Qualità Contrattuale del SII

Livelli specifici di qualità contrattuale del SII Indicatore	Livello specifico	Valore misurato al 31/12/2023
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici\fognari senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Non si fanno preventivi di allacci senza sopralluogo
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici\fognari con sopralluogo	20 giorni lavorativi	201 gg.
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	I lavori di allaccio idrico non vengono eseguiti da Sidra
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi	nd
Tempo massimo di attivazione, riattivazione o subentro della fornitura	5 giorni lavorativi	211 gg. (*)
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni lavorativi	Non ci sono state richieste
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale	7 giorni lavorativi	5
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	5
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	Non si fanno preventivi di lavoro senza sopralluogo
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi	Nessun preventivo eseguito nell'anno
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	Si effettuano solo lavori di manutenzione a guasto e sempre entro pochi giorni (< 10) dalla segnalazione
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3 ore	1 ora (**)
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi	10
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni lavorativi	10
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi	30
Tempo massimo di sostituzione del misuratore	10 giorni	15 gg (***)

	lavorativi	
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	2 gg
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni lavorativi	5 gg
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	45
Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	25
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	30 giorni lavorativi	15-20
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi	40

Tabella 2 Standard Generali di Qualità Contrattuale del SII

Livelli generali di qualità contrattuale del SII Indicatore	Livello generale	Valore misurato
Percentuale minima di allacci idrici\ fognari complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	I lavori non vengono eseguiti da Sidra
Percentuale minima di lavori complessi realizzati entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%	Nessun lavoro complesso su richiesta eseguito nell'anno
Percentuale minima di appuntamenti concordati, per una data che non supera i sette (7) giorni lavorativi dalla richiesta dell'utente finale, ovvero dieci (10) giorni lavorativi in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore	90%	90%
Percentuale minima di disdette di appuntamenti concordati comunicate entro le precedenti 24 ore	95%	Non ci sono state disdette di appuntamenti nel 2023
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	90%	100%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica di fatturazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	95%	95
Percentuale minima di prestazioni allo sportello, per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto	95%	97,2%
Tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto	≤ 20 minuti	7

Percentuale minima di unità di tempo, in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico)	90 %	99%
Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi	≤ 240 secondi
Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico)	80 %	90%
Percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi	90%	90%

NOTE:

*) Il numero complessivo di preventivi emessi del 2023 è pari a 304 di cui 257 entro i 20 gg. e 47 oltre i 20 gg. e più in dettaglio: 27 fra 20 e 40 gg., 9 fra 40 e 60 gg., 11 oltre i 60 gg. Il programma Sikuel non consente di rilevare se il ritardo è imputabile all'utente o all'ente, bisognerebbe aprire le istanze ad una ad una. Per stabilire quali ritardi siano imputabili all'utente e quali all'ente è stata fatta la seguente assunzione: - se l'appuntamento (programmazione) rispetta la tempistica ma il sopralluogo viene eseguito oltre i 20 gg dalla data di richiesta, per analogia a quanto assunto per gli Appuntamenti (°), il mancato rispetto viene imputato all'utente - se l'appuntamento (programmazione) rispetta la tempistica e il sopralluogo viene eseguito entro i 20 gg dalla data di richiesta (e quindi sarebbe possibile in teoria emettere preventivo entro i 20 gg) si analizza caso per caso perché la colpa sarebbe di Sidra a meno di attesa documentazione/decisioni utente - se l'appuntamento (programmazione) non rispetta la tempistica ma il sopralluogo viene comunque eseguito entro i 20 gg dalla data di richiesta (e quindi sarebbe possibile in teoria emettere preventivo entro i 20 gg.) si analizza caso per caso perché la colpa sarebbe di Sidra a meno di attesa documentazione/decisioni utente - se l'appuntamento (programmazione) non rispetta la tempistica e il sopralluogo viene eseguito oltre i 20 gg. il ritardo è una conseguenza a scala di ciò e la colpa viene imputata a Sidra. Sulla base di tale assunzione è emerso che in 29 casi il ritardo è imputabile a Sidra e nei rimanenti 18 è imputabile all'utente.

(**) Il numero complessivo di interventi eseguiti è pari a 2062

di cui: 1832 < 5 gg. 230 > 5 gg.

Il programma Sikuel non consente di rilevare se il ritardo è imputabile all'utente o all'ente. Bisognerebbe aprire ogni singola istanza e verificare. Tale lavoro verrà eseguito quando possibile, compatibilmente con altre priorità di servizio

(***) Il dato non è rilevabile dal programma di gestione Sikuel ma comunque a memoria tutti gli appuntamenti sono stati rispettati

(****) Come convenuto gli scorsi anni per i dati RQSII, non ha senso parlare di rispetto del “tempo di sostituzione” per le sostituzioni che vengono effettuate per esigenze aziendali ma ha senso parlare di rispetto del “tempo di sostituzione” solo per le sostituzioni che vengono effettuate su richiesta dell’utente. In particolare gli scorsi anni si è partiti dall’assunto che un utente non può chiedere la sostituzione del contatore per semplice capriccio ma solo se ha il dubbio del suo cattivo funzionamento. In tali casi l’utente avanza “richiesta di verifica del contatore” e se dalla verifica viene accertato l’effettivo malfunzionamento l’Azienda deve provvedere alla sostituzione. Tali sostituzioni vengono intese come “sostituzioni richieste dall’utente” ed è evidente che il “tempo di sostituzione” può essere calcolato con riferimento alla data dell’esito della verifica. Le suddette “sostituzioni richieste dall’utenza” a seguito verifica del malfunzionamento da giugno 2023 vengono eseguite da Area Commerciale-Utenze e la scrivente Area dalla stessa data effettua solo le sostituzioni per esigenze Aziendali. Il dato fornito si riferisce, pertanto, solo alle “sostituzioni richieste dall’utente” per il periodo 01/01/2023 – 30/05/2023 e va integrato con i dati che fornirà Area Commerciale-Utenze per il periodo successivo. Più in dettaglio il numero complessivo di interventi eseguito è pari a 15 di cui: 14 <= 10 gg. 1 > 10 gg (15 per l’esattezza)

(°) L’appuntamento dovrebbe essere fissato al momento in cui viene avanzata l’Istanza sulla base di un calendario. Non funziona così e viene fissato successivamente dalla scrivente Area che contatta l’utente. L’assunto è: - Se chiamiamo entro 7 gg. dalla conclusione della fase 2 (Front Office) i tempi sono rispettati perché l’appuntamento potrebbe essere fissato anche per la giornata; - Se chiamiamo dopo 7 gg. dalla conclusione della fase 2 (Front Office) i tempi (appuntamento entro 7 gg) non sono rispettati. Quanto sopra perché succede che noi chiamiamo anche il giorno stesso ma l'appuntamento viene fissato per molti giorni dopo e non è possibile risalire alla causa. Si assume come verosimile che sia l'utente a preferire la data fissata e non noi a suggerirla perché in fase di organizzazione se l'utente manifestasse urgenza o disappunto l'appuntamento verrebbe fissato per il giorno stesso o massimo l'indomani.