

*Il nostro pensiero dovrebbe essere
sempre rivolto all'utenza!!!*

L'attenzione agli altri è la forza.

*L'acqua dovrebbe essere per tutti
ma non è così.
Ricordiamoci di usarla bene.*

Maggior rispetto per l'uso dell'acqua.

*(COLLEGHI ANONIMI IN "SCRIVI IL TUO PENSIERO
SULL'ACQUA E SULLA SOSTENIBILITÀ" NELL'AMBITO
DELL'EVENTO AZIENDALE FIORA IN FIERA)*

05

ACQUEDOTTO DEL FIORA E GLI UTENTI



5.1 Gli utenti di Adf in numeri

GRI
102-7GRI
102-43GRI
102-44GRI
103-3

La cura dell'utente è parte integrante della gestione del servizio fornito da Acquedotto del Fiora che, come già accennato, è il gestore idrico con la densità abitativa più bassa della Toscana.

È in questa ottica che si contestualizzano tutte le attività messe in campo da Acquedotto del Fiora SpA per sviluppare un rapporto positivo, propositivo e collaborativo con tutte le associazioni dei consumatori. L'azienda collabora con tali associazioni estendendo i momenti di consultazione e le forme congiunte di verifica e monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati. Il confronto sulle politiche di tutela dell'utenza (modifiche alla Carta dei Servizi e al Regolamento di tutela dell'utenza) trova i suoi canali privilegiati in forme di consultazione presso l'AIT, nelle quali l'azienda cerca di svolgere un ruolo attivo e propositivo.

Le Associazioni dei consumatori, nella risoluzione delle pratiche d'interesse dei loro associati possono contare su un canale diretto con Acquedotto del Fiora, il cui fine è quello di risolvere il più tempestivamente possibile tali casistiche e di creare le migliori sinergie con le associazioni stesse soprattutto al fine di chiarire eventuali contestazioni che potrebbero sfociare in controversie di più lunga e difficile risoluzione. A dimostrazione dell'efficacia di tale forma di collaborazione il basso numero di Conciliazioni paritetiche (**n. 14**) gestite da Acquedotto del Fiora SpA nel corso del 2017.

Il Gestore ha sempre inoltre cercato di mantenere alta l'attenzione sulla circolazione corretta e puntuale delle informazioni rendendo partecipi le Associazioni delle novità normative che negli ultimi anni hanno notevolmente investito il servizio idrico integrato. Sono stati organizzati incontri con i rappresentanti delle Associazioni locali presso le nostre sedi

di Siena e di Grosseto, volti a comunicare le maggiori novità inerenti le tariffe, le agevolazioni tariffarie a sostegno delle utenze deboli, le novità normative nazionali e regionali, di volta in volta recepite dal Regolamento e dalla Carta del Servizio Idrico Integrato di Acquedotto del Fiora.

Tali incontri sono inoltre stati occasioni utili per recepire le osservazioni avanzate, dando inoltre seguito ad eventuali suggerimenti di volta in volta emersi.

Per il 2018 il Gestore anche grazie ad una riorganizzazione dell'Unità commerciale sta cercando di potenziare ulteriormente i rapporti con le Associazioni con una costante attenzione agli aspetti più istituzionali e comunicativi che gestionali, al fine di garantire da entrambe le parti un supporto sempre più efficiente al cittadino.

Per la soddisfazione degli utenti l'Azienda ha investito sia sui canali tradizionali di contatto, che su quelli più evoluti: dal sito internet all'App, dai chatbot sui programmi di messaggistica istantanea, ai social media. Tutti i processi aziendali sono stati inoltre coinvolti in una "rivoluzione digitale" allo scopo di rispondere in tempo reale alle richieste dei clienti/utenti fornendo così un servizio più celere e soddisfacente. Acquedotto del Fiora SpA è da sempre impegnato nel fornire un'elevata qualità del servizio idrico integrato sia alle utenze di tipo civile (domestiche e non domestiche), sia alle utenze con scarichi reflui di tipo industriale.

	2015	2016	2017
Utenze totali*	230.978	231.266	231.648

* Dato consegnato ad AIT al 30/06 di ogni anno, elaborato ai sensi della determina ARERA n. 5/2016

Il numero degli utenti totali registra un lieve incremento dello 0,17% rispetto al 2016. Osservando il dettaglio delle tipologie di utenti suddivisi sulla base del servizio di cui usufruiscono, nel triennio 2015-2017 il trend risulta positivo

tranne che per le utenze con reflui di tipo industriale, per le quali nel 2017 viene confermato il decremento del -2,3% rispetto al dato rilevato nel 2015.

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO*	2015	2016	2017
Utenze Servizio Idrico Integrato	230.808	231.100	231.482
Utenze dei soli servizi di fognatura e depurazione con approvvigionamento autonomo (pozzi)	28	28	28
Utenze con reflui industriali	170	166	166

* Dato riferito al totale utenze al 31/12 formalizzato ad AIT al 30/06 dell'anno successivo

calcolato sul totale utenze (al 31/12)

UTENZE PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO EROGATO	2015	2016	2017
Utenze soggette al servizio di acquedotto	230.978	231.266	231.648
Utenze soggette al servizio di fognatura	194.481	194.595	194.859
Utenze soggette al servizio di depurazione	166.409	166.385	172.134

* Dato consegnato ad AIT al 30/06 di ogni anno



5.2 I canali di contatto con i nostri utenti

5.2.1 Il Call center

Il *call center* di Acquedotto del Fiora si suddivide in *call center* commerciale e *call center* guasti ed è gestito in *service* dalla società consortile Le Soluzioni, della quale il Gestore è socio.

Il **servizio commerciale** gestisce le richieste dell'utente relative alle pratiche commerciali quali: nuovo allacciamento, nuova attivazione, subentro, voltura, spostamento contatore, cambio d'uso, variazioni di recapito, aggiornamenti anagrafica, disattivazioni ed altre ancora.

Il **servizio guasti** è una linea dedicata H24 per recepire le segnalazioni di pronto intervento richieste da qualsiasi cittadino sul territorio gestito da Acquedotto del Fiora.

5.2.1.1 Il Call center commerciale

GRI
102-49

Il servizio di *call center* commerciale è una vera e propria unità di sportello telefonico, che gestisce le richieste commerciali pervenute dagli utenti (attivazione, preventivazione, subentro, voltura, cambio d'uso, variazioni anagrafiche e di recapito, autolettura, verifica e sostituzione contatore, rifatturazione, rateizzazione, ristampa fattura, informazioni su fatture, processi commerciali e preventivi).

A partire dal 11/12/2017 il *Call Center* di Acquedotto del Fiora, per armonizzare l'orario con quello di apertura degli sportelli aziendali, ha esteso al sabato mattina l'orario di risposta con operatori, che rispondono per informazioni e per l'attivazione di tutte le richieste tecnico-commerciali,

nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00 ai seguenti numeri:



Per il servizio commerciale nell'anno 2017 le **chiamate offerte** sono state 187.707 con un livello di servizio (rapporto fra le chiamate risposte e le chiamate offerte) pari a **84,19%** in calo rispetto all'anno precedente. A parziale motivazione di tale flessione si evidenzia rispetto al 2016 un incremento di chiamate offerte pari al 33.4%, anche se il decremento del livello di servizio delle chiamate risposte è riconducibile in parte all'impatto dovuto alla cambiamento del gestionale aziendale utilizzato che ha creato forti rallentamenti, dovuti alla necessità di prendere confidenza con un nuovo programma completamente diverso dal precedente. Si evidenzia inoltre che gli indicatori di fine anno mostrano un miglioramento rispetto a quelli del I° semestre 2017, mentre per il 2018, avendo messo in atto tutti i necessari controlli e le azioni correttive per abbattere le criticità, ci attendiamo un miglioramento significativo del livello di servizio.

CALL CENTER COMMERCIALE			
Descrizione	2015	2016	2017
Chiamate offerte	140.110	140.711	187.707
Chiamate risposte	135.706	131.309	158.035
Livello di servizio	96,85%	93,31%	84,19%

Per il servizio commerciale il tempo medio di attesa lordo (TMA), comprensivo del tempo di navigazione IVR (Risposta Vocale Interattiva), è stato di 183 secondi, con un incremento di 89 secondi rispetto al 2016.

Il tempo medio di attesa previsto dal relativo generale è

di 240 secondi (4 minuti) comprensivo della navigazione dell'albero fonico (IVR), quindi il TMA, pur essendo maggiore a quello rilevato nel 2016, non ha superato lo standard stabilito dalla Delibera Arera (ex Aeegsi) n. 655/15.

CALL CENTER COMMERCIALE TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2015	2016	2017
TMA netto (sec.)	34"	28"	82"
TMA lordo (sec.)	93"	94"	183"

Il 2017 è stato il primo anno di applicazione degli standard per il servizio telefonico previsti dall'Autorità Nazionale di settore ARERA (già AEEGSI) con la Delibera 655/2015. Lo SLA (*Service Level Agreement*) è il livello minimo di servizio che il gestore deve garantire in base alla normativa applicabile.

Lo standard relativo al livello del servizio telefonico prevede che siano risposte l'80% delle chiamate offerte all'operatore.

È uno standard generale calcolato su base mensile e deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12. Lo SLA è stato raggiunto 9 mesi su 12 (5 mesi è stato superiore all'80%; 4 mesi è stato superiore al 90%). Il mese di gennaio ha mostrato la percentuale più negativa, pari a 69,27%, dovuta anche all'aumento del numero di chiamate.

Lo standard relativo al tempo medio di attesa, previsto dalla Delibera 655/2015, è di 240 secondi lordo (comprensivo della navigazione nell'IVR). È calcolato su base mensile e deve essere raggiunto almeno 10 mesi su 12. Lo SLA per il 2017 è stato raggiunto 11 mesi su 12. Anche per questo indicatore il mese di gennaio è stato condizionato dal picco di cui sopra, lo standard è stato disatteso per soli 5 secondi con un tempo medio di attesa di 245 secondi.

Relativamente al servizio complessivo del *call center* le indagini di *customer satisfaction* vedono l'utente soddisfatto per l'**84,3%** con un voto medio di 7.2 su 10.

QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA PRESSO IL CALL CENTER COMMERCIALE 2017

Qualità media erogata (mystery call) 87.1%
Qualità media percepita (Customer) 86.7%

5.2.1.2 Il servizio di Call center guasti

Il servizio guasti riguarda l'attività di risposta telefonica per le segnalazioni di pronto intervento inerenti problematiche del servizio idrico fognario e di depurazione nel territorio gestito da Acquedotto del Fiora.

Le segnalazioni vengono gestite da parte degli operatori telefonici attribuendo uno specifico livello di urgenza con priorità sulle segnalazioni da Delibera ARERA n. 655/2015 (fuoriuscite di acqua copiose o anche lievi ma con pericolo di gelo; alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; avvio di interventi di pulizia o spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti) e le segnalazioni di carenza idrica.

Il *call center* guasti ha un numero verde dedicato sia da telefono fisso che da cellulare attivo tutti i giorni della settimana H24:



A partire dall'ottobre 2016 in Acquedotto del Fiora è stato implementato il sistema informatico *Work Force Management* (WFM) per la gestione delle attività che ha reso disponibile al personale operativo in campo funzionalità avanzate, consentendo interventi immediati con la schedulazione degli stessi in base alle *skills* assegnate agli operatori, ottenendo ottimi risultati come confermato dall'indagine di *customer* 2017 e un CSI medio pari a 92,1%, relativo all'item "Intervento tecnico".

Dal punto di vista strettamente operativo, il WFM (*Work Force Management*) con schedulatore automatico di attività (*Click Software*) ha come obiettivo quello di massimizzare l'efficienza del servizio sia in termini di costi, di qualità e di affidabilità del servizio e quello di rendere un servizio all'utenza sempre più performante ed efficace.

Sul servizio guasti nel 2017 le chiamate offerte sono state **79.637** (chiamate che hanno richiesto accesso agli operatori) e le chiamate che hanno avuto risposta dagli operatori sono state 58.115, con un incremento delle chiamate offerte, rispetto al 2016, pari al 176%.

Una così forte esigenza di maggior contatto verso questo canale è stata principalmente effetto dell'emergenza idrica che ha caratterizzato i mesi estivi (ad esempio il mese di agosto ha registrato un numero di chiamate offerte di 17.797, contro le 2.915 del mese di aprile).

La Delibera 655/2015 prevede uno standard che lega il volume delle chiamate gestite ed il tempo entro cui sono state risposte o abbandonate. Lo Sla minimo è del 90% e viene calcolato rapportando il totale di chiamate risposte o abbandonate con un tempo di attesa inferiore o uguale a 120 secondi alle chiamate offerte. Lo Sla è calcolato su base annua.

Lo Sla relativo al 2017 per questo standard si è attestato al 64.81%. Il dato ha mostrato una criticità per la quale a partire dal 2018 sono state messe in campo delle azioni correttive quali il costante monitoraggio degli accessi, il potenziamento dell'organico ed una esplicita richiesta al fornitore del servizio di una gestione più oculata e flessibile in linea con i flussi di chiamate per giorno e fascia oraria, così da consentire un aumento del livello dello standard.

CALL CENTER GUASTI			
Descrizione	2015	2016	2017
Chiamate offerte	30.999	28.824	79.637
Chiamate risposte	30.615	27.232	58.115
Livello di servizio	98,76%	94,47%	86,70%

Il tempo medio di attesa (TMA) per il *call center* guasti è più che raddoppiato rispetto all'anno precedente, il motivo è da ricondurre prevalentemente ai picchi di chiamate dovute alle rotture per il gelo nel periodo invernale e alla forte siccità dei mesi estivi.

Dalle indagini di *customer satisfaction* emerge una forte soddisfazione degli utenti, superiore al **98%**, per la relazione con il *call center* guasti, esprimendo un voto medio di 8.5 su 10.

CALL CENTER GUASTI TEMPO MEDIO DI ATTESA			
	2015	2016	2017
TMA netto (sec.)	10"	21"	78"
TMA lordo (sec.)	56"	55"	136"

TEMPO MEDIO DI ATTESA AL CALL CENTER

Acquedotto del Fiora Spa

00:01:20*

**Tma lordo: comprensivo della navigazione dell'IVR*

TEMPO MEDIO DI ATTESA AL CALL CENTER

Benchmark Utilitatis

00:01:24

5.2.2 Gli sportelli - nuovi orari di apertura al pubblico

Il Gestore, adeguandosi alle novità normative emanate da ARERA nell'ambito della regolazione della Qualità Contrattuale, ha previsto, a partire da lunedì 11 dicembre 2017, l'estensione del servizio offerto ai clienti dagli sportelli aziendali: la delibera ARERA 655/2015 infatti prevede che gli sportelli del gestore debbano rimanere aperti 44h settimanali per provincia gestita (nel nostro caso Siena e Grosseto), con una disponibilità di almeno 8h al giorno dal lunedì al venerdì e di 4h il sabato mattina. L'adeguamento a tale normativa ha comportato un significativo aumento dell'orario degli sportelli principali di Siena e di Grosseto, (orario di apertura: dal lunedì al venerdì 08:30-16:30 e sabato mattina 08:30-12:30) con conseguente maggior disponibilità al loro utilizzo da parte dell'utenza.

Contemporaneamente, sono aumentati anche gli operatori a disposizione dei cittadini che vorranno fruire del servizio, con un conseguente maggior numero di postazioni in funzione.

All'interno della riorganizzazione del servizio e nell'ottica del contenimento dei costi e della redistribuzione del personale, con novembre è cessata l'attività di sportello ad Albiana (via della Pace 50), mentre è stata effettuata l'alternanza

nei venerdì dell'apertura degli sportelli di Santa Fiara (località Bagnolo), a disposizione dei cittadini ogni primo, terzo ed eventualmente quinto venerdì del mese, e di San Quirico d'Orcia (via Cassia 184), in servizio il secondo e quarto venerdì del mese. In entrambi i casi l'orario di apertura è 9-13. Lo sportello di Follonica rimane fruibile ogni martedì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 16.

La distribuzione degli accessi verranno monitorati durante il

2018 per verificare eventuali necessità di modifiche o integrazioni di orario, il tutto per rendere un servizio sempre più fruibile dai nostri utenti.

Nel 2017 l'esigenza di contatto da parte dell'utenza verso gli sportelli aziendali vede un incremento di circa il 17%, con un totale di 32.483 utenti serviti e monitorati, oltre a 1.527 utenti serviti allo sportello di Albinia, sprovvisto del sistema segna code.

Locandina cambio orari sportelli*

AVVISO IMPORTANTE

ATTENZIONE CAMBIO ORARI SPORTELLI

GROSSETO

da lunedì a venerdì orario continuato dalle 8:30 alle 16:30
e sabato dalle 8:30 alle 12:30

SIENA

da lunedì a venerdì orario continuato dalle 8:30 alle 16:30
e sabato dalle 8:30 alle 12:30

FOLLONICA

il martedì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:00

BAGNOLO

1[^], 3[^] e 5[^] venerdì del mese dalle 9:00 alle 13:00

SAN QUIRICO D'ORCIA

2[^] e 4[^] venerdì del mese dalle 9:00 alle 13:00



www.fiora.it



* Dal mese di agosto 2018 l'orario degli sportelli è cambiato. Per vedere il nuovo orario collegarsi a www.fiora.it.

SPORTELLI AZIENDALI 2017	
Biglietti emessi	37.592
Biglietti Serviti	32.483
Livello di servizio	86,40%
% di rispetto delle prestazioni entro lo standard massimo	94,35%
Tempo medio di attesa	21'
Tempo medio servizio	14'



Rispetto dello standard tempo massimo d'attesa (60 minuti): Standard generale previsto dalla D. 655/15 $\geq 95\%$ delle singole prestazioni

Tempo medio di attesa agli sportelli: Standard generale previsto dalla D. 655/15 quale media sul totale delle prestazioni **15'**.

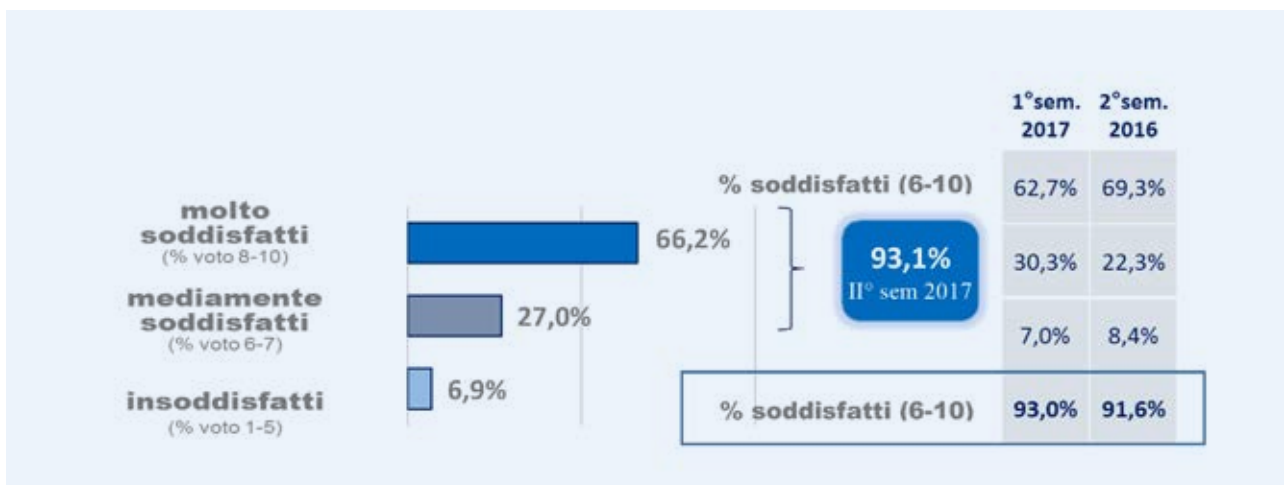
SPORTELLO			
	2015	2016	2017
Biglietti emessi	26.246	27.852	37.592
Biglietti serviti	24.188	24.963	32.483

I risultati delle indagini di *Customer* per lo sportello evidenziano un'alta soddisfazione degli utenti che per il 2017 si attesta sopra al 93% con un voto medio pari a 8 su 10. Attribuendo alla cortesia e disponibilità dell'operatore una percentuale media di soddisfazione superiore al 97% con un voto superiore ad 8 su 10, ed un 94% alla chiarezza delle informazioni fornite.

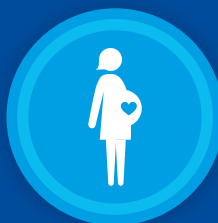


“Considerando complessivamente il servizio ricevuto presso lo sportello, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”

(scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo)



A NOI PIACE DARE LA PRECEDENZA



Grazie per la collaborazione



A noi piace dare la precedenza

Il Gestore nel 2017, mantenendo alta l'attenzione verso i propri utenti, ha provveduto ad installare presso tutti gli sportelli aziendali una cartellonistica per invitare chi è in attesa allo sportello a cedere la precedenza ai soggetti diversamente abili e alle donne in stato di gravidanza, in continuità con quanto già effettuato con il percorso per i non vedenti.

5.2.3 Sportello online MyFiora- App-Telegram “Chiedi a fiora”-

Preme ricordare inoltre che è a disposizione dell'utenza lo **sportello on-line MyFiora**, che permette agli utenti, accedendo al sito www.fiora.it, 24h/24 di “entrare” nel mondo del servizio idrico direttamente da qualsiasi computer o smartphone (è scaricabile gratuitamente apposita App). Il cittadino tramite sportello *on line* può comunicare la lettura del contatore, consultare l'andamento dei consumi idrici, pagare la bolletta, consultare l'archivio delle fatture, attivare la bolletta web e la domiciliazione permanente, inserire le pratiche di nuova attivazione, voltura, rettifica fatturazione, reclamo e monitorare lo stato delle proprie richieste. È anche possibile scaricare e stampare le bollette e pagare online quelle non ancora saldate.

Gli utenti possono inoltre accedere ai servizi aziendali tramite l'utilizzo di un nuovo canale di *Chatbot “Chiedi a Fiora”*, una chat multilingua a risposta automatizzata, per il momento disponibile su Telegram, uno dei più diffusi sistemi di messaggistica istantanea e gratuita per i cellulari. Si tratta di un vero e proprio sportello al pubblico virtuale, grazie al quale, dialogando attraverso lo smartphone, ciascun utente può accedere ai servizi principali, interagendo direttamente con il sistema che, in tempo reale, riceve o invia autoletture, estratto conto, ultima bolletta, stato delle pratiche.

È stato infine di recente attivato il numero 339.9942974 dedicato in via esclusiva alle comunicazioni mezzo **SMS** dell'autolettura, così da offrire all'utenza una gamma davvero vasta di canali, adattabili ad ogni specifica esigenza, per comunicare al gestore un dato importante quale quello della misura dei consumi effettuati. Le modalità di utilizzo sono facilissime: l'utente deve inviare un sms inserendo i propri dati nel formato *codiceutenza#codicecliente#autolettura*.

Un positivo ed interessante trend di crescita è registrato dallo sportello MyFiora, che con 15.914 contatti aperti registra un +47% di pratiche *on line* rispetto al 2016. Fra tutti il contatto più frequentemente richiesto dai nostri utenti tramite sportello web è l'autolettura, a seguire la richiesta di attivazione della bolletta web.

Aumentano significativamente anche i visitatori del sito istituzionale che passano da 198.386 del 2015 a 211.076 nel 2016, per arrivare a 231.462 nel corso del 2017, con un +14% rispetto all'anno precedente di nuovi visitatori, ad attestare una crescente attitudine all'uso di questo canale.

WEB		
Tipologia	2016	2017
Pratiche online	10.777	15.914
Visite al sito	211.076	231.462
Nuovi visitatori sul sito	110.656	126.024
Tipologia	321.732	357.486



**INVIA L'AUTOLETTURA
DEL CONTATORE CON UN SMS
339.9942974**


codiceutenza#codicecliente#autolettura

Y&R

ABBIAMO FATTO IL PIÙ GRANDE AGGIORNAMENTO DELLA NOSTRA STORIA

Il futuro appartiene a chi ha la capacità di rinnovarsi.
 È per questo che noi di Acquedotto del Fiora abbiamo digitalizzato tutti i processi.
 Una rivoluzione che ci permette di offrire servizi ancora più efficienti e innovativi che rendono più semplice la vita di tutti voi.

fiora.it

NUOVA APP NUOVO SPORTELLO ONLINE  **Acquedotto del Fiora** SpA

Campagna MyFiora

“Abbiamo fatto il più grande aggiornamento della nostra storia per darti nuovi servizi più efficienti e digitali. Nuova App nuovi sportelli online.”

È una campagna pensata, a livello regionale, per la promozione dei nuovi e innovativi servizi commerciali. Acquedotto del Fiora, insieme ai gestori toscani Acque e Publiacqua, ha sviluppato una profonda modifica del sistema di gestione del rapporto con l'utenza con l'intento di garantire maggiori servizi e una maggiore tempestività di risposta. Le innovazioni introdotte hanno consentito, tra l'altro, la possibilità di garantire standard e tutele identiche nei territori serviti dalle tre società, consentendo quindi di superare la disomogeneità finora esistente nel rapporto contrattuale.

5.3 La bolletta e le tariffe

5.3.1 La Tariffa

Per Acquedotto del Fiora il percorso di aggiornamento tariffario è iniziato nel 2015, a seguito dell'intensa attività di analisi delle varie articolazioni tariffarie in vigore presso tutti i Gestori Toscani effettuata dall'AIT al fine di giungere alla determinazione di un nuovo modello di struttura dei corrispettivi unico a livello regionale.

Tale attività si è ispirata al quadro normativo previsto dalla delibera ARERA n. 643/13/R/IDR che individuava a livello nazionale un insieme di criteri/regole da applicare in caso di variazione della struttura dei corrispettivi.

Per Acquedotto del Fiora la nuova struttura dei corrispettivi è dunque entrata in vigore in data 08/07/2015, approvata con la Delibera AIT n. 26 del 08 luglio 2015.

La delibera prevedeva l'introduzione di nuove classi di utenze così definite:

- Domestica residente
- Domestica non residente
- Pubblica
- Altro
- Allevamento
- Produttiva piccoli quantitativi
- Produttiva grandi quantitativi

L'Autorità Nazionale (ARERA) è successivamente intervenuta (delibera n. 664/2015/R/IDR del 28/12/2015) definendo nuovi criteri e regole per la determinazione e l'aggiornamento delle strutture tariffarie dei Gestori, con l'obiettivo di garantire il rispetto dei seguenti principi:

- garantire che gli utenti non sostengano oneri impropri;
- assicurare meccanismi di salvaguardia per le utenze economicamente disagiate;
- collegare le tariffe con la qualità del servizio in modo da evitare che i gestori realizzino margini, peggiorando il servizio fornito;
- riconoscere il costo del servizio sulla base di valori efficienti;
- riconoscere il costo dei soli investimenti effettivamente

realizzati;

- promuovere la tempestiva entrata in esercizio delle infrastrutture oggetto di investimento.

L'AIT ha dunque svolto il proprio iter di validazione e predisposizione della propria proposta tariffaria per tutti i Gestori SII toscani, concludendolo per Acquedotto del Fiora con l'approvazione della Delibera assembleare n.32 del 05/10/2016.

Per l'anno 2016, alle tariffe 2015 è stato applicato l'aumento del Theta tariffario del 4,4%, mentre per l'anno 2017 l'incremento rispetto al 2016 è stato pari al 4,3%.

Nel 2017 è proseguita da parte del Regolatore nazionale l'attività di analisi, condivisione e definizione dei nuovi criteri di determinazione delle articolazioni tariffarie attraverso documenti di consultazione, seminari e tavoli di confronto con i Gestori e ANEA, con l'obiettivo ultimo di giungere entro l'anno alla determinazione di una nuova struttura dei corrispettivi del servizio idrico su scala nazionale.

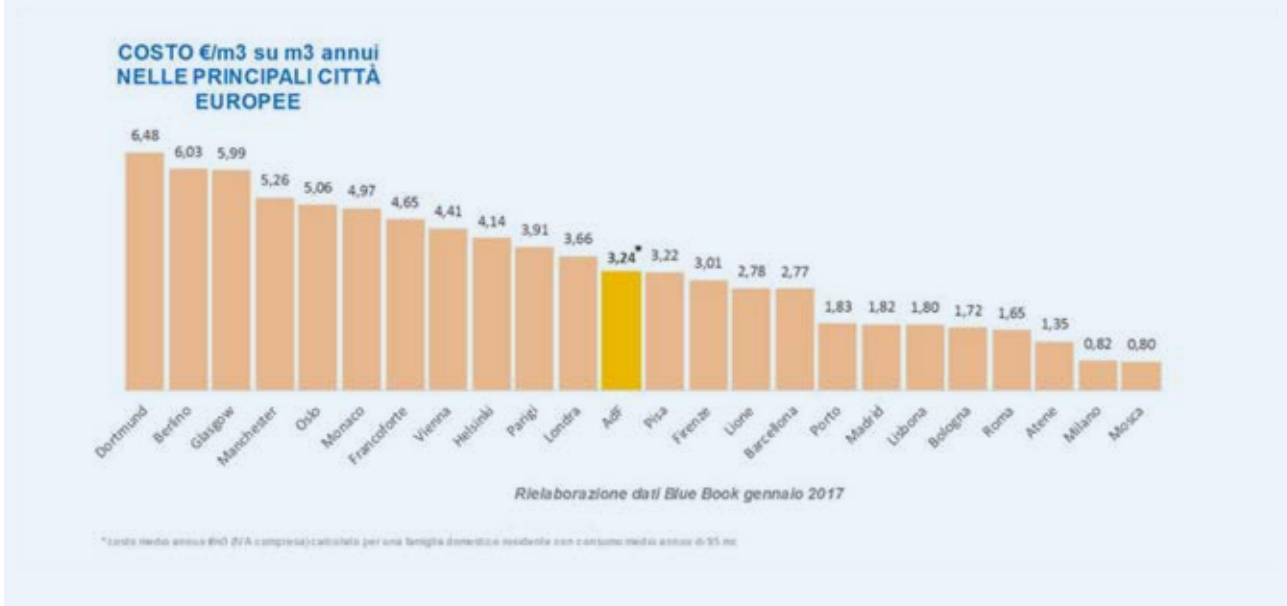
A dicembre 2017 si è così giunti a due nuovi e importanti provvedimenti in materia tariffaria che vanno a completare lo schema della regolazione:

1. la delibera 665/2017/R/IDR (TICSI) del 28 settembre 2017 che definisce i requisiti della nuova articolazione tariffaria su base nazionale, da applicare agli utenti del SII con decorrenza 01/01/2018;

2. la delibera 897/2017/R/IDR (TIBSI) del 21 dicembre 2017 che istituisce il Bonus Sociale Idrico da corrispondere agli utenti domestico residenti economicamente disagiati, definendone anche le relative modalità applicative.

Le tariffe di Acquedotto del Fiora SpA sono in linea con quelle del resto della Toscana: risultano tra le più alte a livello nazionale ma comunque in media con quelle europee (e in molti casi anche più basse di quelle dei principali paesi europei come Germania, Regno Unito, Francia).

Le tariffe



5.3.2 La Tariffa Media

Di seguito si riportano le tariffe per le utenze domestiche residenti applicate dal 01/01/2017:

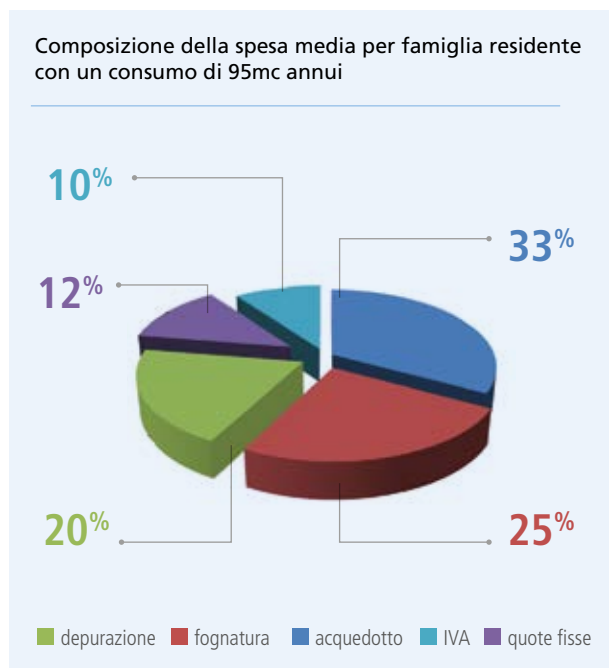
DOMESTICA RESIDENTE	scaglione [mc]	importo [€]	Componente di perequazione [€]*	importo finale [€]
Acquedotto				
Tariffa agevolata	0 - 30	0,217800	0,004	0,221800
Tariffa base	31 - 150	1,450548	0,004	1,454548
Tariffa I° eccedenza	151 - 300	3,648150	0,004	3,652150
Tariffa II° eccedenza	oltre 300	5,935050	0,004	5,939050
Quota Fissa*				
Quota Fissa Acquedotto	annuo	22,488372		22,488372
Quota Fissa Fognatura	annuo	8,766651		8,766651
Quota Fissa Depurazione	annuo	6,860857		6,860857

Il consumo medio annuo a famiglia è risultato pari a 95 mc, e sulla base di questo la spesa per il Servizio Idrico Integrato sostenuta da una famiglia residente in uno dei comuni gestiti da Acquedotto del Fiora, nell'anno 2017 si stima essere

stata 307,42 Euro, a fronte di una media nazionale per famiglia di 280 Euro/anno (fonte: Staffetta Acqua 2017).

	2015	2016	2017
Simulazione della bolletta media per famiglia residente	282,39	294,76	307,42
Di cui:			
Servizio acquedotto	92,96	97,03	101,20
Servizio fognatura	72,56	75,73	78,98
Servizio depurazione	56,20	58,65	61,17
Quota fissa annua	35,00	36,54	38,12
IVA 10%	25,67	26,80	27,95

Nel grafico sotto riportato è stata analizzata la composizione della spesa media corrisposta dall'utente per il Servizio Idrico Integrato. Il grafico evidenzia che sulla spesa familiare, oltre alle varie voci che compongono la tariffa (quote fisse e le quote variabili di acquedotto, fognatura e depurazione), incide anche l'IVA che è pari al 10%.



La sostenibilità economica della risorsa idrica nel nostro Ambito emerge anche confrontando il costo giornaliero del SII per una famiglia media del territorio, con il costo di un caffè, di una bottiglia di acqua oppure di un quotidiano.

Basti pensare che:

- 1000 litri di acqua del rubinetto costano solo 3,24 euro contro circa 300 euro dell'acqua in bottiglia;
- il costo giornaliero (per famiglia) per avere acqua buona è di 0,84 euro...meno di un caffè, meno di un quotidiano!

Con riferimento al consumo medio annuo a famiglia (utenze domestiche residenti), si conferma anche per il 2017 un segnale di rallentamento nella riduzione dei consumi annui registrata nel periodo 2012/2014. Per il 2017 si stima infatti un consumo medio a famiglia (95 mc annui) tendenzialmente in linea con i volumi registrati l'anno precedente.

5.3.3 La fatturazione e la bolletta

Acquedotto del Fiora per la fatturazione e l'emissione della bolletta si basa sui consumi relativi al periodo di riferimento rilevati attraverso la lettura diretta del misuratore, attraverso l'autolettura comunicata dall'utente finale opportunamente validata dal gestore, ovvero sulla base dei consumi medi annui, impegnandosi a minimizzare nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'Utente finale, ogni Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- dati di lettura;
- in assenza di dati di cui alla precedente lettera i), dati di autolettura;
- in assenza di dati di cui alle precedenti lettere i) e ii), dati di consumo stimati.

Ai sensi delle disposizioni vigenti in materia (delibera ARERA n. 655/15/R/IDR – RQSII) per ogni singola utenza corre l'obbligo di emettere un numero minimo di bollette nell'anno, differenziato in funzione dei rispettivi consumi medi annui. La frequenza di fatturazione adottata da Acquedotto del Fiora è superiore ai livelli minimi previsti dalla delibera 655 di cui sopra, ed è differenziata come segue:

- 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi

medi annui fino a 100 m³;

- 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 101 a 3.000 m³ e comunque per tutte le utenze con pagamento domiciliato;
- 12 bollette all'anno, con cadenza mensile per consumi medi annui superiori a 3.000 m³.

Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità soggetto ad indennizzo automatico a favore dell'utente: Acquedotto del Fiora SpA si impegna dunque ad emettere le fatture con la periodicità di cui sopra, con una "franchigia di tolleranza" del 30% della periodicità concordata con l'Autorità Idrica Toscana al fine di:

- ✓ individuare gli Utenti finali per i quali è stato rispettato lo standard specifico;
- ✓ individuare gli Utenti finali che hanno diritto all'indennizzo;
- ✓ evitare che Utenti finali caratterizzati da una certa periodicità siano poi fatturati con una periodicità inferiore al minimo.

Focus su alcuni aspetti della fatturazione:

✓ **Nel 2017 i tempi medi di rettifica fatturazione** di Acquedotto del Fiora SpA sono stati superiori di 4,3 giorni rispetto alla media nazionale (top Utility VI Ediz.), ma ben al di sotto dello standard previsto dalla Delibera 655 sulla qualità contrattuale (60gg).

TEMPI DI RETTIFICA FATTURAZIONE*

Acquedotto del Fiora Spa

23,5 gg

* si riferisce alle sole rettifiche previste dalla qualità contrattuale (delibera 655/2015)

TEMPI DI RETTIFICA FATTURAZIONE

Benchmark Utilitatis

19,2 gg

Inoltre nel 2017 l'indice di rettifica delle fatture è pari a 0,85%: si osserva dunque una positiva diminuzione delle rettifiche dello 0,5% rispetto al 2016, in parte giustificata anche dalla diminuzione del numero totale di bollette inviate nel 2017 (-2,5%).

INDICE DI RETTIFICA	2015	2016	2017
N° totale bollette emesse	861.097	758.071	739.297
Note di credito	9.888	10.266	6.280
Indice di rettifica fatture	1,15%	1,35%	0,85%

✓ **La bolletta web**, che sostituisce la bolletta cartacea, rappresenta un ulteriore passo dell'azienda verso la semplificazione e trasparenza nei confronti degli utenti. Tale servizio è attivabile gratuitamente dall'area riservata MyFiora e permette, al momento dell'emissione della bolletta, la ricezione di una email d'avviso all'indirizzo di posta elettronica registrato, dalla quale è possibile collegarsi direttamente a MyFiora, visionare e scaricare la bolletta sul computer.

	2015	2016	2017
N° complessivo di utenti	230.978	231.266	231.648
N° utenti che hanno optato per bolletta verde	5.245	7.442	12.679
Percentuale utenti con bolletta verde	2,3%	3,2%	5,5%

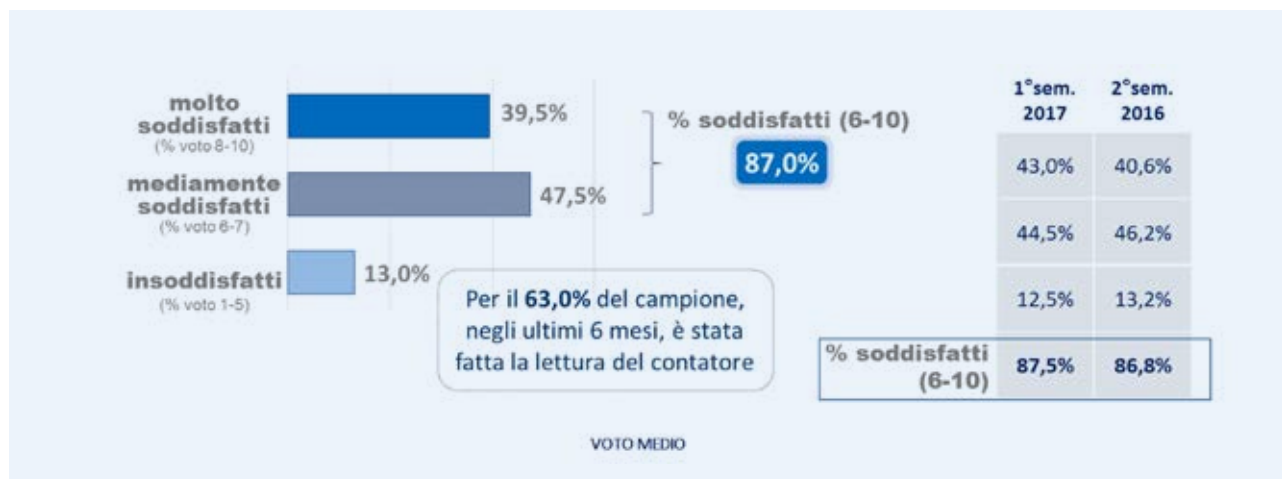
Nel 2017 c'è stato un incremento di circa il 70% di utenti che hanno optato per la bolletta elettronica ed un conseguente incremento del 2,3% di bollette "verdi" sul totale delle bollette inviate. L'aumento del numero di bollette elettroniche emesse comporta in modo diretto una riduzione dell'impatto ambientale dovuto al consumo di carta.

	2015	2016	2017
N° totale bollette emesse	861.097	758.071	739.297
N° bollette verdi (inviate via mail)	19.713	28.689	44.771
Percentuale bollette verdi sul totale bollette emesse	2,29%	3,78%	6,06%

✓ **L'indagine di Customer satisfaction** per il 2017 ha rilevato una soddisfazione media superiore all'**87%** con un voto medio pari a 7 punti su una scala di 10.

“Considerando complessivamente gli aspetti relativi alla fatturazione negli ultimi 6 mesi, che voto dà ad Acquedotto del Fiora?”

(scala 1-10, 1=pessimo e 10=ottimo)



5.3.4 La gestione del credito

GRI
103-3

Nel corso dell'esercizio 2017 l'Azienda ha continuato a lavorare per la ricerca e l'attuazione di formule di recupero del credito tecnicamente più efficaci e sofisticate, ponendo particolare attenzione alla componente morosa, anche grazie alle nuove funzionalità messe a disposizione dal gestionale SAP.

Dal punto di vista progettuale, il 2017 è trascorso ancora nel segno della continuità rispetto all'anno precedente. Costituisce esempio significativo il consolidamento della procedura, avviata nel 2016, di internalizzazione di tutte le attività di intervento sui misuratori relative al recupero del credito. Tale procedura ha anche consentito di migliorare le performance e il contatto diretto con l'utenza, sfruttando al meglio il know-how, la flessibilità e l'esperienza dei nostri operatori.

Nel corso del 2017 è stata inoltre consolidata anche la strategia di diversificazione delle azioni di recupero con crescente determinazione: risoluzione di specifiche situazioni fortemente incagliate con l'affidamento del servizio a società di recupero ad hoc; attività giudiziale interna/esterna sulle

situazioni di maggiore rilievo; ottimizzazione della gestione amministrativa collegata alla gestione delle utenze cessate; ulteriore implementazione e diversificazione delle azioni di recupero sulla base del rischio di credito per singola utenza morosa; analisi e segmentazione delle utenze sulla base delle 'abitudini al pagamento' finalizzate ad azioni di recupero mirate per classe (Bonus/Malus).

In ragione di questa intensa attività di gestione del credito, si può pacificamente affermare che, ad oggi, il contenzioso con l'utenza si attesta su livelli tendenzialmente fisiologici. Il ricorso alla via giudiziale costituisce l'*extrema ratio*, nei casi cioè ove la pronuncia da parte del giudice diventa l'unico mezzo di risoluzione della lite, essendo stata accertata l'impossibilità di addivenire ad una soluzione stragiudiziale. Acquedotto del Fiora SpA, sin dal 2002, ha intrapreso la conciliazione quale mezzo di risoluzione dei conflitti, conseguendo effetti positivi sia dal punto di vista economico che gestionale.

INDICE DI MOROSITÀ
% bollette non pagate dopo 24 mesi dall'emissione

Acquedotto del Fiora Spa

3,14%

INDICE DI MOROSITÀ
% bollette non pagate dopo 24 mesi dall'emissione

Blue Book 2017

4,7%

Il consolidamento della Cultura del Credito, interna ed esterna, è passato anche attraverso il rafforzamento del concetto di prevenzione del rischio di insolvenza: l'allegato alla bolletta ne è un esempio significativo. È stato infatti utilizzato per diffondere una comunicazione semplice e capillare in merito all'intero processo di recupero del credito, alla composizione tariffaria, ai canali di contatto con il Gestore al fine di agevolare l'utente finale nella risoluzione dei possibili problemi legati alla gestione dell'utenza.

Per quanto riguarda le modalità di pagamento delle bollette, anche per il 2017 Acquedotto del Fiora ha confermato l'ampio ventaglio di possibilità, con l'obiettivo di rendere sempre più agevole per l'Utente il pagamento delle bollette. Attualmente il pagamento può essere effettuato tramite domiciliazione permanente bancaria o postale, con bollettino postale allegato alla bolletta, con bonifico bancario, agli sportelli aziendali tramite P.O.S, presso i punti vendita Lotomatica e Sisal, presso i punti vendita Coop e Supermercati Emi abilitati, *on-line* tramite il sito aziendale www.fiora.it con carta di credito o servizio MyBank e tramite smartphone.

5.3.5 Il Fondo Utenze Deboli

GRI
102-12

Il 2017 è stato il primo anno in cui i Comuni sono stati i principali attori nella gestione delle domande di agevolazione: dall'emanazione del bando – quindi delle regole di accesso - alla stesura della graduatoria degli aventi diritto, fino alla comunicazione al Gestore dell'entità del "bonus" da applicare ai singoli utenti, sulla base del Fondo di Solidarietà assegnato dall'Autorità Idrica Toscana.

In realtà l'attività ha visto un forte supporto da parte del Gestore nella definizione della spesa lorda 2016 di tutti i beneficiari e nel controllo dei singoli *files* predisposti dai Comuni,

fornendo un aiuto continuo e costante alle amministrazioni per poter giungere alla fatturazione dei bonus secondo il Regolamento regionale AIT per l'attuazione di agevolazioni tariffarie a carattere sociale.

Il numero di servizi che nel 2017 hanno ottenuto l'agevolazione tariffaria è stato pari a **2.338** per un importo complessivo corrisposto di **€ 473.027,85**.

Per poter rendere più fluida l'attività del 2018, il Gestore organizzerà incontri preventivi con i Comuni per poter pianificare al meglio l'attività ed evitare preventivamente le azioni che hanno reso più faticosa l'attività durante l'iter 2017.



5.4 La qualità del servizio

GRI
102-16



Il 2017 per Acquedotto del Fiora è stato un anno particolarmente impegnativo, nel corso del quale importanti energie sono state dedicate al recepimento delle numerose novità normative che hanno avuto un forte impatto soprattutto nella gestione dell'utenza e della qualità contrattuale.

Il 23 dicembre 2015, con Delibera 655/2015/R/IDR "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono", ad oggetto la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, l'Autorità nazionale ARERA ha disposto nuove procedure e tempi di lavorazione delle pratiche, individuando nuovi standard specifici e generali da raggiungere, unici per tutti i Gestori italiani.

Il 2017 è stato l'anno della prima rendicontazione ad Arera che ha richiesto un forte impegno da parte del Gestore per procedere con la trasmissione di tutti gli indicatori di qualità.

L'Autorità ha introdotto una serie molto articolata di regole e standard qualitativi dei servizi erogati all'utenza, prevenendo contestualmente anche le modalità di registrazione,

comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai Gestori. La delibera introduce una serie rilevante di standard di qualità contrattuali minimi, legati ad obbligo di corresponsione di indennizzo automatico all'utente finale, in caso di mancato rispetto, se specifici, alla possibilità di sanzione da parte della stessa Autorità, se generali.

5.4.1 Il Regolamento e la Carta del Servizio Idrico

Acquedotto del Fiora regola i rapporti con l'Utenza attraverso la Carta del Servizio²¹ ed il Regolamento²² e si impegna a rispettare i parametri indicati nella Carta del Servizio, effettuando controlli, di norma mensili sui tempi di risoluzione delle pratiche, sui tempi di attesa allo sportello e al *call center*, nonché sul numero di indennizzi corrisposti. I risultati monitorati vengono trasmessi annualmente all'Autorità idrica Nazionale e all'Autorità idrica Toscana entro il 31 marzo dell'anno successivo.

²¹ Documento attraverso cui l'Azienda dichiara le principali caratteristiche delle prestazioni fornite, i tempi e le modalità con cui devono essere eseguite ("standard" di qualità): è dunque strumento di tutela per i cittadini, che, oltre a disporre di informazioni a carattere tecnico-amministrativo, possono verificare il rispetto dei tempi di erogazione e quindi i livelli qualitativi del servizio, sulla base degli standard di qualità fissati.

²² Definisce nel dettaglio i termini del rapporto contrattuale tra l'Utente ed Acquedotto del Fiora, nell'ottica di garantire la trasparenza e l'efficienza dei processi erogati.

Copertina Regolamento



Il nuovo Regolamento del Servizio Idrico integrato

Dal 17 ottobre 2017 è entrato in vigore il nuovo Regolamento del servizio idrico integrato, approvato dall'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana con Deliberazione n. 33 del 05 ottobre 2017.

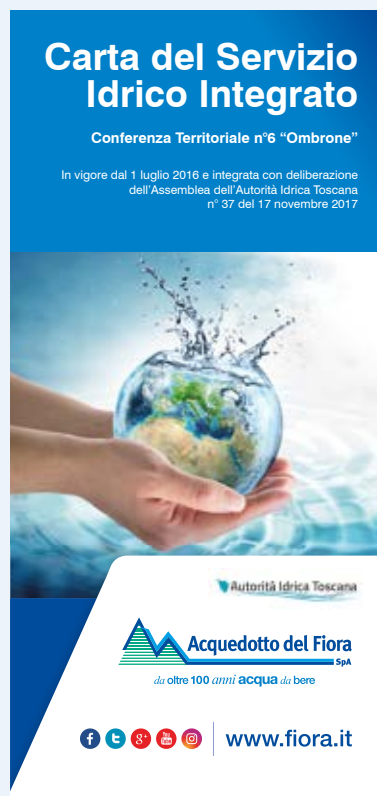
Il nuovo Regolamento ha recepito completamente le novità normative deliberate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ex Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) tramite la Delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 e la Delibera n. 218/2016/R/idr del 05/05/2016.

Carta del servizio Idrico integrato

Con deliberazione AIT n.25 del 22 luglio 2016 è stata approvata la nuova Carta del Servizio di Acquedotto del Fiora, in vigore dal 01/07/2016, recependo le direttive contenute nella delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Con delibera n.37 del 17 novembre 2017, l'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana ha approvato delle integrazioni al testo. Nel dettaglio sono stati inseriti due indicatori generali relativi al servizio telefonico: "Accessibilità del Servizio telefonico" e "Livello del servizio telefonico", entrati in vigore a partire dal 01 gennaio 2017 e da tale data applicati e monitorati dal gestore; sono stati inoltre recepiti i due standard generali, previsti dalla Delibera dell'Autorità Nazionale: "Tempo per l'emissione della fattura" (standard 45 giorni solari) e "Tempo per l'esecuzione dei lavori complessi" (standard ≤ 30 giorni lavorativi), applicati e monitorati dal gestore dal 1/07/2016.

Copertina Carta del Servizio



Di seguito si riportano le tabelle degli standard specifici e generali relativi al 2017.

RISULTATI LIVELLI DI QUALITÀ GENERALI DI ACQUEDOTTO DEL FIORA SPA 01/01/2017-31/12/2017

Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD	Indennizzo automatico in caso superamento standard
Art. 5	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	97%	30 -60- 90 euro
Art. 6	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	94%	30 -60- 90 euro
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	85%	30 -60- 90 euro
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	//	30 -60- 90 euro
Art. 10	Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	77%	30 -60- 90 euro
Art. 11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	98%	30 -60- 90 euro
Art. 12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	95%	30 -60- 90 euro
Art. 14	Tempo di disattivazione della fornitura	5 giorni	98%	30 -60- 90 euro
Art. 17	Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	95%	30 -60- 90 euro
Art. 19	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	88%	30 -60- 90 euro
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	69%	30 -60- 90 euro
Art. 26	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	96%	30 euro
Art. 28	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	84%	30 -60- 90 euro
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	42%	30 -60- 90 euro
Art. 29	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	40%	30 -60- 90 euro
Art. 30	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	100%	30 -60- 90 euro
Art. 31	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	85%	30 -60- 90 euro
Art. 32	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	56%	30 -60- 90 euro
Art. 36	Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	99%	30 -60- 90 euro
Art. 38	Periodicità di fatturazione	2 bollette/anno se consumi \leq 100mc	92%	30 euro
		3 bollette/anno se $100mc <$ consumi \leq 1000mc	92%	
		4 bollette/anno se $1000mc <$ consumi \leq 3000mc	73%	
		6 bollette/anno se consumi $>$ 3000 mc	70%	

Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	% DI RISPETTO DELLO STANDARD	Indennizzo automatico in caso superamento standard
Art. 40	Termine per il pagamento della bolletta	20 giorni solari	100%	-
Art. 46	Tempo per la risposta a reclami	25 giorni	79%	30 -60- 90 euro
Art. 47	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	25 giorni	51%	30 -60- 90 euro
Art. 43	Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	91%	30 -60- 90 euro

Allegato A Delibera 655/2015	INDICATORE	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	RISPETTO DELLO STANDARD	Indennizzo o base di calcolo
Art. 8	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	87%	90% delle singole prestazioni
Art. 9	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	80%	90% delle singole prestazioni
Art. 23	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	84%	90% delle singole prestazioni
Art. 24	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	96%	90% delle singole prestazioni
Art. 25	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	//	95% delle singole prestazioni
Art. 33	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	90%	90% delle singole prestazioni
7.4 CdS	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento segnalato da pubblica autorità	2 ore	90%	-
Art. 48	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	74%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	94%	95% delle singole prestazioni
Art. 53	Tempo medio di attesa agli sportelli	15 minuti	21 Minuti	Media sul totale delle prestazioni
Art. 57	Accessibilità del servizio telefonico	>90%	12 mesi su 12	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art.58	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	≤ 240 secondi	11 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art.59	Livello di servizio telefonico	≥ 80%	9 mesi su 12	rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi
Art. 62	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	≤ 120 secondi	65%	90% delle singole prestazioni

Analizzando gli andamenti degli indicatori del 2017 possiamo constatare il raggiungimento di una percentuale media pari a circa l'80%. Tale percentuale ha dimostrato un decremento pari al 10% da ricondurre prevalentemente alle modifiche intervenute a seguito degli aggiornamenti normativi e alla nuova piattaforma informatica di gestione delle utenze idriche con il sistema *Sap/Project Crm-ISU-Wfm-Work Force Management* volta ad implementare le

procedure nel pieno rispetto della normativa.

Il Gestore ogni anno - entro il 30 giugno - provvede ad inviare una comunicazione in bolletta a tutti gli utenti allegando lo schema sopra riportato con le percentuali raggiunte rispetto all'attività dell'anno precedente e procedendo con la pubblicazione degli stessi nel sito www.fiora.it.

5.4.2 La gestione dei reclami

La delibera 655/2015 emessa dall'ARERA (entrata in vigore dal 01/07/2016) ha comportato anche un diverso metodo di classificazione delle richieste e comunicazioni scritte presentate dagli utenti, nonché una diversa tempistica per la risposta motivata.

Le tre tipologie di richieste scritte che possono pervenire in qualunque forma scritta, utilizzando i vari canali sia tradizionali che telematici:

- **reclami:** tutte le lamentele riferite a disservizi, o a non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ecc;
- **richieste scritte di informazioni:** ogni comunicazione scritta con cui qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni;
- **richieste scritte di rettifica fatturazione:** ogni comunicazione scritta in cui un utente lamenta la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

Nelle precedenti versioni della Carta del Servizio idrico non era presente questa distinzione ed i reclami risultavano essere un numero veramente minimo in confronto agli attuali. L'altra sostanziale differenza è che prima dell'entrata in vigore della 655/2015 il tempo di risposta ai reclami aumentava in base alla necessità di effettuare un sopralluogo, ed i tempi erano calcolati in giorni di calendario e non lavorativi. Tali modifiche non rendono comparabili i dati nel tempo, che potranno invece essere monitorati dal prossimo anno.

forte disomogeneità dei livelli raggiunti fra il I° ed il II° semestre. Il I° semestre ha maggiormente risentito delle nuove disposizioni previste dalla Delibera n. 655/2015 - ancora di recente introduzione - e soprattutto del passaggio al nuovo sistema di gestione, adottato per essere *compliant* alla Delibera, ma che ha creato alcune iniziali ed inevitabili difficoltà gestionali. Già dal secondo trimestre 2017 sono state messe in atto alcune azioni correttive, che unitamente ad una crescente padronanza del nuovo sistema e dei vincoli della regolazione, hanno consentito di raggiungere nel II° semestre risultati ben diversi: per "la risposta ai reclami scritti" il 94%, per "la risposta a richieste scritte di informazioni" il 95% e per "la risposta a richieste di rettifica di fatturazione" l'81%, miglioramento ottenuto con una conseguente riduzione dei tempi di esecuzione, che restano comunque al di sotto del dato rilevato dal *Benchmark Top Utility*.

TEMPO MEDI DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI

Acquedotto del Fiora Spa

25,7 gg

TEMPO MEDI DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI

Benchmark Top Utility VI ediz.

16,3 gg

INDICATORE	Totale prestazioni	Prestazioni nello standard	Prestazioni fuori standard	Rispetto dello standard	SLA da D655/15 GIORNI LAVORATIVI	Tempo medio 2017
Risposta a reclami scritti	1.418	1.121	297	79%	25G	25,7 G.
Risposta a richieste scritte di informazioni	1.380	707	673	51%	25G	33,8 G.
Risposta a richieste di rettifica di fatturazione	363	268	95	74%	30G	36,7 G

Ciò che è già confrontabile è invece l'andamento di questi standard fra il I° ed il II° semestre dell'anno 2017. I dati sopra riportati, calcolati su base annua, sono il risultato di una

La Carta dei Servizi in vigore dal 01/07/2016 prevede l'erogazione di indennizzi automatici nei casi di mancato rispetto dei tempi massimi stabiliti per la risposta motivata ai

reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, mentre i tempi delle risposte motivate alle richieste scritte di rettifica fatturazione sono monitorati quale standard generale di cui all'art. 43 della delibera 655/2015.

Confrontando i dati relativi ai reclami sul totale delle utenze servite si nota che Acquedotto del Fiora ha una percentuale di reclami inferiore alla media nazionale dello 0.59%.

RECLAMI sul totale dei clienti

Acquedotto del Fiora Spa

0,61%

RECLAMI sul totale dei clienti

Benchmark Top Utility VI ediz.

1,2%

5.4.3 Gli standard di Servizio e gli indennizzi automatici

GRI
419-1

GRI
417-2

Gli indennizzi sono previsti per tutti gli indicatori con tipologia standard "specifico", ad esclusione del termine per il pagamento della bolletta (art.40-RQSII). A partire dal 1° gennaio 2017 la Delibera prevede che gli indennizzi siano pari a:

- 30 € in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione maggiore dello standard ma inferiore al doppio dello standard;
- 60 € in caso di tempo impiegato per effettuare la prestazione uguale o maggiore del doppio dello standard, ma inferiore al triplo dello standard;
- 90 € in caso di tempo impiegato per effettuare la presta-

zione uguale o maggiore del triplo dello standard.

- La maggiorazione dell'indennizzo è esclusa per la Fascia di puntualità appuntamenti (art.26 RQSII) e per la Periodicità di fatturazione (art.38 RQSII).

A richiesta dell'utente e purché ne sussistano i presupposti, Acquedotto del Fiora eroga un indennizzo pari a trenta (30) euro anche in caso di:

- errata chiusura per morosità;
- mancata lettura del contatore;
- sfioramento tempo massimo di attesa agli sportelli.

A seguire una tabella di riepilogo degli indennizzi automatici corrisposti nel triennio 2015/2017.

	2015*	2016*	2017**
INDENNIZZI AUTOMATICI CORRISPOSTI (Euro)	99.100	11.545	614.250

* Il dato corrisponde agli impianti erogati in favore degli utenti nell'anno 2015 e 2016 in relazione agli sfioramenti delle pratiche richieste entro il 30/06/2016. I singoli importi sono stati calcolati ed erogati secondo le norme della Carta del Servizio in vigore al momento della presentazione della richiesta.

** Il dato corrisponde agli importi erogati in favore degli utenti nell'anno 2017 in relazione al mancato rispetto dei tempi delle richieste registrate dal 01/07/2016 al 31/12/2016. I singoli importi sono stati calcolati ed erogati secondo quanto previsto dalla Delibera 655/2015/RIIDR sulla qualità contrattuale.

In merito si rileva l'impatto che la delibera 655/2015 (RQSI) in vigore dal 01/07/2016) ha avuto sulle performance aziendali in termini di numerosità e importo degli indennizzi generati. La nuova regolazione ha introdotto numerosi nuovi standard di qualità contrattuale, innalzando spesso anche il livello minimo di servizio da garantire. Ciò ha comportato necessariamente un adeguamento dei sistemi gestionali per garantire i livelli minimi di qualità contrattuale previsti, adeguamento realizzato attraverso un processo di implementazione dei database gestionali complesso e articolato in più fasi di avanzamento. Conseguentemente i dati del triennio sono difficilmente confrontabili tra loro.

5.5 La soddisfazione del cliente

GRI
102-21GRI
103-3GRI
102-43GRI
102-44

5.5.1 Le indagini di *customer satisfaction*

Acquedotto del Fiora SpA ha fatto dell'attenzione verso il cliente un processo fondamentale dell'agire d'impresa, sviluppando una politica di ascolto dei propri utenti attraverso rilevazioni periodiche della qualità percepita (*customer satisfaction*) e dei *report* della qualità erogata (*mystery visit* e *mystery call*), in quanto permettono al Gestore di pianificare azioni correttive per consentire un miglioramento continuo del servizio erogato.

L'analisi di *Customer Satisfaction*, effettuata dall'Istituto Piepoli, per entrambi i semestri del 2017, ha previsto l'erogazione di interviste a campioni rappresentativi dei clienti di Acquedotto del Fiora.

La tecnica di raccolta è stata prevalentemente C.A.T.I. (*Computer Assisted Telephone Interview*).

L'intervista è stata somministrata alla persona in famiglia che si occupa maggiormente dei rapporti con il fornitore dell'acqua, e/o ha contattato l'azienda per segnalazioni/ricieste.

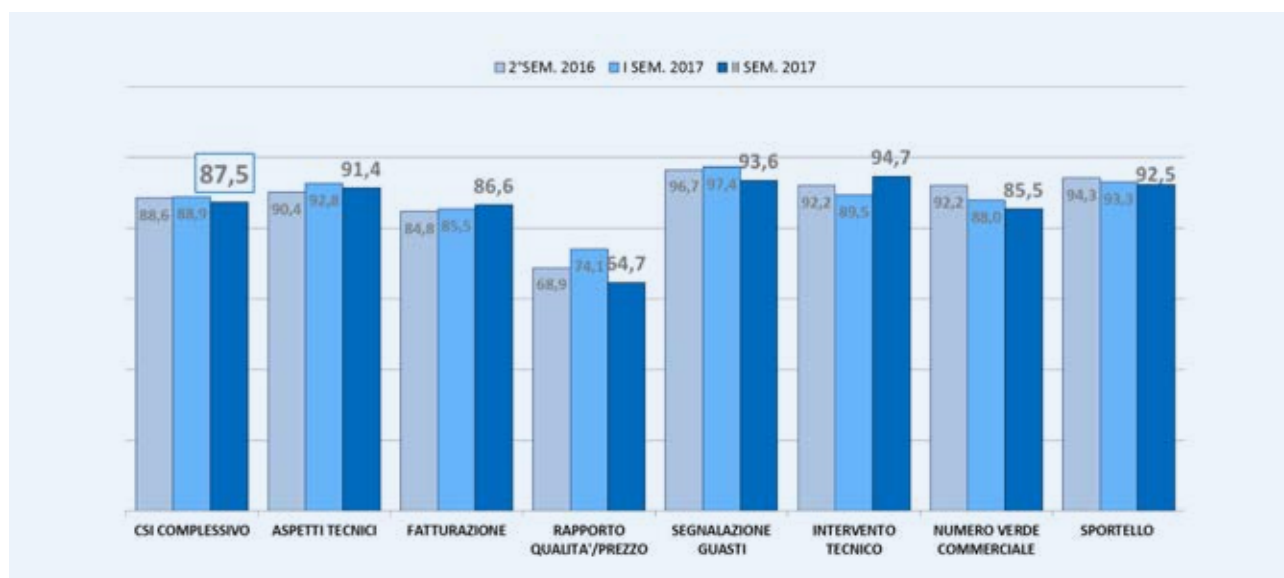
L'indagine generalista ha previsto anche la somministrazione di un questionari online (C.A.W.I.) a un campione di utenti domestici intestatari di utenza diretta. In questo l'universo di riferimento è rappresentato dal totale delle utenze domestiche che hanno fornito all'azienda un indirizzo email.

L'indagine del I° semestre 2017 ha evidenziato un CSI complessivo pari al 88,9% che ha visto una leggera flessione nel secondo semestre dell'anno (87,5%), mantenendo comunque un giudizio globale pari a 7.1, costante rispetto alla precedente rilevazione.

Nel II semestre 2017 l'Intervento tecnico risulta essere l'Item che ha evidenziato il più netto miglioramento del giudizio globale (I° sem. 2017 voto 8.2; II° sem. 2017 voto 8.6), con un incremento della soddisfazione pari al 5,5%.

Si nota una leggera flessione relativamente alla Relazione commerciale *call center* guasti (8.6 I° sem 2017 - 8.1 II° sem 2017), che registra comunque la percentuale più alta di soddisfazione dei nostri utenti rispetto agli item indagati (II° sem. 2017-98,5%).

Gli esiti dell'indagine attestano una conclamata soddisfazione dei canali di contatto che Acquedotto del Fiora mette a disposizione della propria clientela. La Relazione *call center* commerciale mostra un incremento sia della soddisfazione



degli utenti (I[^] sem. 2017 83,7%- II[^] sem.85%), che del giudizio globale (I[^]sem.2017 voto 7.2 – II[^] sem. 2017 voto 7.3).

Lo sportello riesce a mantenere i buoni risultati del I[^] sem. 2017 con un giudizio globale pari ad 8 ed una percentuale di soddisfazione superiore al 93%.

L'indicatore "Qualità-Prezzo" continua a rappresentare il fattore più critico dell'indagine, mostrando un forte **decremento pari al 10%** rispetto al leggero miglioramento rilevato nel corso del I[^] sem 2017 (74.1%), ottenendo con la II[^] rilevazione del 2017 solo il 64,7% della soddisfazione degli utenti. Il risultato è evidentemente influenzato negativamente da diversi fattori, quali ad esempio una scarsa o errata informazione sulla qualità dell'acqua derivante da fonti non ufficiali, la tariffa del SII, una difficoltà a comprendere e a percepire quali siano le attività svolte da ADF e gli investimenti realizzati per il miglioramento e la conservazione della risorsa.

Di seguito la tabella di sintesi e di confronto per le due rilevazioni del 2017 con gli esiti dell'indagine:

ITEM	GIUDIZIO GLOBALE		CSI utenti soddisfatti	
	I [^] sem. 2017	II [^] sem. 2017	I [^] sem. 2017	II [^] sem. 2017
Aspetti tecnici	7.5	7.3	90,9%	90,6%
Intervento tecnico	8.2	8.6	91,0%	96,5%
Fatturazione	7	6.9	87,5%	87%
Rapporto qualità prezzo	6.3	6.0	74,1%	64,7%
Relazione call center segnalazione guasti	8.6	8.1	98,0%	98,5%
Relazione commerciale call center	7.2	7.3	83,7%	85,0%
Sportello	7.9	8.0	93,0%	93,1%

5.5.2 Le *Mystery call*

Con le **mystery call** si simula un'esperienza di contatto al Call center commerciale, gli aspetti indagati sono:

- qualità del contatto (Apertura chiamata-Gestione Chiamata-Chiusura chiamata);
- qualità delle risposte (Qualità interazione-Rispetto delle procedure)

Le *mystery call* effettuate ai numeri commerciali hanno mostrato un notevole trend di crescita nel corso del 2017, raggiungendo nell'ultima rilevazione un indice sintetico della qualità finale pari a 96,9.

Un confronto con le società del gruppo Acea ci ha posizionati al secondo posto rispetto agli altri Gestori.

Le *mystery call* effettuate al Numero verde guasti, con un'unica rilevazione, hanno mostrato un risultato molto soddisfacente, pari a **96,6%**.

5.5.2 Le *Mystery visit*

Con le **mystery visit** si simula un'esperienza di contatto presso lo sportello e si verifica:

- ambientazione e accoglienza (pulizia e immagine- punti di smistamento e accoglienza);
- interazione e rispetto delle procedure (interazione allo sportello e rispetto delle procedure).

Le *mystery visit* l'indice sintetico della conformità mostra nel corso dell'anno una crescita positiva con un 93,4% del secondo ciclo di rilevazione.

		2 [^] CICLO 2017	1 [^] CICLO 2017
Ambientazione e accoglienza	Pulizia e immagine	93,8	92,1
	Punti di smistamento/ accoglienza	94,5	81,7
Interazione e rispetto procedure	Interazione	92,3	87,2
	Rispetto procedure	92,9	97,4
Indice sintetico della conformità	(IC)	93,4	89,6

5.6 Uno sguardo al futuro



L'ARERA nel corso del 2017 ha avviato un procedimento di consultazione a livello nazionale in merito alla regolazione dei corrispettivi del servizio idrico e dei reflui industriali, con l'obiettivo di definire una disciplina organica e uniforme sul territorio nazionale e garantire all'utenza una classificazione certa e standardizzata degli usi idrici e delle conseguenti tariffe.

Considerando anche in parte i contributi, le perplessità, le criticità, i suggerimenti trasmessi dagli EGA, dai singoli gestori e dalle varie associazioni di categoria, il 28 settembre 2017 l'ARERA ha approvato la Delibera n. 665/2017/R/IDR recante "**Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti**", attraverso l'attuazione del "Testo integrato corrispettivi servizi idrici" - così detto TICSI - al fine di:

- riformare i corrispettivi tariffari da applicare alle utenze

Domestico Residente, Domestico non Residente, Uso Condominiale, promuovendone in quest'ultimo caso l'installazione di misuratori differenziati, atti almeno a separare i consumi relativi alle tipologie di utenze domestiche da quelli delle utenze non domestiche;

- favorire, sulla base del quadro normativo *pro-tempore* vigente, l'accesso universale all'acqua, tenuto conto dell'avvenuta esplicitazione del diritto all'accesso alla fornitura del quantitativo essenziale di risorsa (fissata in 18,25 mc/anno pro-capite dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016, attuativo della normativa primaria) necessario per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali;
- portare a compimento il già avviato processo di semplificazione e razionalizzazione della struttura dei corrispettivi, nonché di omogeneizzazione delle strutture tariffarie attualmente in vigore, anche individuando la fascia di consumo annuo agevolato per le utenze domestiche residenti

(fissata in 18,25 mc/anno pro-capite) e incentivando comportamenti efficienti in termini di conservazione della risorsa e dell'ambiente, nel rispetto dei criteri di cui al d.P.C.M. 13 ottobre 2016:

√ progressività, a partire (per le utenze domestiche residenti) dal consumo eccedente il quantitativo essenziale di acqua;

√ differenziazione dell'uso della risorsa idrica, in osservanza del principio "chi inquina paga";

√ differenziazione del corrispettivo per incentivare gli utenti ad utilizzare le risorse idriche in modo efficiente.

√ ridefinire la gestione e i criteri di calcolo dei corrispettivi per il servizio di collettamento e depurazione per le utenze non domestiche autorizzate allo scarico dei propri reflui industriali in pubblica fognatura.

La delibera prevede l'applicazione della nuova struttura dei corrispettivi con decorrenza 01/01/2018.

Per Acquedotto del Fiora l'approvazione della nuova struttura tariffaria è avvenuta da parte di AIT con la delibera del Consiglio Direttivo n. 18 del 27/07/2018: a valle di tale determinazione, in virtù della retroattività della validità tariffaria (al 01/01/2018), i restanti mesi del 2018 vedranno impegnato Acquedotto del Fiora in un'intensa attività di ricalcolo e conguaglio di tutte le utenze già fatturate con la struttura tariffaria vigente fino alla data di approvazione della nuova struttura dei corrispettivi, attività che si aggiunge per altro al complesso procedimento di analisi, elaborazione, riclassificazione delle utenze, test e implementazioni a sistema delle nuove strutture di classificazione e calcolo del servizio idrico, così come disciplinate dal TICSÌ.

L'attività di regolazione dell'autorità nazionale non si è esaurita a settembre 2017 con il TICSÌ: il 21/12/2017 è stata infatti approvata la nuova delibera ARERA n. 897/2017/R/IDR ad oggetto "**Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati**", al fine di programmare e mettere in atto agevolazioni tariffarie che vadano incontro a situazioni di disagio estremo.

La delibera 897/2017 (TIBSI) introduce a livello nazionale un sistema di agevolazioni in favore degli utenti domestici economicamente disagiati, approvando così il "bonus sociale idrico" in coerenza con le disposizioni recate dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, e stabilendo regole uniformi sull'intero territorio nazionale al fine di:

- individuare le utenze domestiche residenti in documentato stato di disagio economico sociale, in base all'indicatore ISEE;
- quantificare l'agevolazione da riconoscere alle utenze be-

neficiarie del bonus sociale idrico;

- definire i criteri e delle modalità operative per l'ammissione e l'erogazione del bonus sociale idrico.

Il TIBSI ha decorrenza al 01/01/2018.

In particolare l'agevolazione potrà spettare ai nuclei familiari con ISEE fino a 8.107,5 euro e fino a 20.000 euro nel caso di famiglie con più di tre figli a carico. Restano comunque salvaguardate le condizioni migliorative eventualmente previste su base locale attraverso l'applicazione del Bonus idrico integrativo.

La richiesta del bonus sociale idrico dovrà essere presentata al proprio Comune di residenza (o eventualmente attraverso i CAF autorizzati) congiuntamente a quella dei bonus gas ed elettrico utilizzando la medesima modulistica.

Per l'ammissione della domanda i Comuni utilizzeranno il sistema informatico SGAtè (Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche), che già consente di gestire le domande di bonus elettrico e/o gas. I Comuni verificheranno, attraverso SGAtè, i requisiti di ammissibilità, mentre al gestore spetteranno le verifiche sul contratto di fornitura e l'erogazione del bonus.

Anche per il TIBSI, nel 2018 si profila per il Gestore un'intensa attività di analisi, implementazione, ricalcolo e conguaglio, che si aggiunge all'attività tutta da pianificare e implementare relativa alla gestione operativa ordinaria del Bonus Sociale attraverso la collaborazione con SGAtè.

