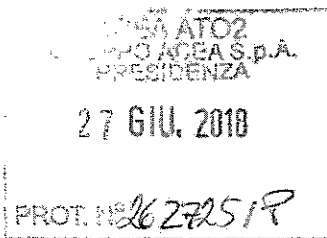
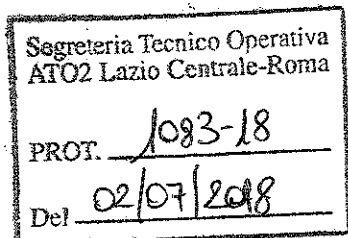




Acea Ato 2 S.p.A.



Presidenza



Blau

Spettabile

Segreteria Tecnico Operativa Conferenza
dei Sindaci ATO2 Lazio Centrale – Roma

c.a. Dirigente Responsabile
Dott. Ing. Alessandro Piotti

Via Cesare Pascarella, 31
00153 ROMA

stoato2roma@pec.ato2roma.it

Roma, 27 giugno 2018

Trasmessa via pec

Oggetto: Aggiornamento dell'Istanza di riconoscimento premi per il conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli della deliberazione AEEGSI 655/2015 (RQSI) per gli anni 2018 e 2019.

A seguito degli incontri svolti negli ultimi giorni aventi ad oggetto le proposte di modifica della Segreteria Tecnico Operativa della Conferenza dei Sindaci all'istanza di riconoscimento premi per il conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli della deliberazione AEEGSI 655/2015 (RQSI) per gli anni 2018 e 2019 (anticipate con nota prot. 96-18 del 27 marzo 2018, cui la Società ha dato riscontro con nota prot. 137310 del 6 aprile 2018), nel documento allegato si riepilogano le novità condivise che saranno introdotte a partire dal 2018 e dal 2019.

Cordiali saluti.

Il Presidente Acea Ato 2 SpA

Sandro Cecchi

AGGIORNAMENTO DELL'ISTANZA DI RICONOSCIMENTO PREMI PER IL CONSEGUIMENTO DI STANDARD QUALITATIVI MIGLIORATIVI RISPETTO A QUELLI DELLA DELIBERAZIONE AEEGSI 655/2015 (RQSII) PER GLI ANNI 2018 E 2019.

Di seguito sono sintetizzate le novità condivise con la STO e introdotte negli anni 2018 e/o 2019 come di seguito specificato.

- a) Esclusione dal calcolo della premialità di tutti gli indicatori con una scarsa o limitata numerosità definitivamente fissata a 100 eventi/anno e della redistribuzione sugli altri indicatori.**

Dall'anno 2018, trova conferma l'esclusione dal calcolo della premialità di tutti gli indicatori con una numerosità definitivamente inferiore a 100 eventi/anno e della redistribuzione sugli altri indicatori della quota di premio associata allo stesso indicatore.

- b) Conferma per gli indicatori generali dell'esistenza del vincolo aggiuntivo per il quale è previsto, per il riconoscimento del premio, che lo standard dell'indicatore in questione oltre a verificare lo standard migliorativo deve verificare anche quello iniziale della RQSII**

Dall'anno 2018, trova conferma l'applicazione, per gli indicatori generali, del vincolo aggiuntivo in base al quale lo standard dell'indicatore in questione oltre a verificare lo standard migliorativo deve verificare anche quello iniziale della RQSII. Tale vincolo, peraltro, ha trovato applicazione già nel corso dell'anno 2017.

- c) Introduzione di un vincolo aggiuntivo anche per gli standard specifici in base al quale il premio per una determinata prestazione non può essere riconosciuto se il valore medio delle prestazioni fornite è peggiore dello standard previsto per tale indicatore dalla RQSII.**

Dall'anno 2018, è introdotto anche per gli indicatori specifici il vincolo aggiuntivo in base al quale il premio per poter essere riconosciuto deve essere caratterizzato da prestazioni che hanno un valore medio uguale o maggiore dello standard definito dalla regolazione del RQSII.

- d) Modifica del peso previsto per ciascun indicatore.**

A partire dall'anno 2019, sulla base delle indicazioni ricevute dalla Segreteria Tecnica Operativa in termini di interesse di importanza e rilevanza per l'utente viene proposta la modifica dei pesi dei cluster degli indicatori come sintetizzato nella tabella seguente nella quale è rappresentato l'attuale peso del premio e la modifica introdotta sia in termini economici che percentuali.

CLUSTER	Ripartizione premio attuale	Peso ripartizione premio attuale	Revisione premio	Peso revisione premio	Delta revisione/ attuale
	Mil€	%	Mil€	%	%
CALL CENTER	3,3	8,3%	3,75	9,3%	➡+1,02%
VERIFICA CONTATORI	4,0	10,0%	2,00	5,0%	⬇-4,99%
VERIFICA PRESSIONE	2,2	5,4%	1,00	2,5%	⬇-2,91%
SPORTELLI	1,8	4,6%	3,00	7,5%	➡+2,89%
RECLAMI	3,7	9,1%	4,00	9,9%	➡+0,81%
GESTIONE SEPARATA	2,0	5,0%	1,50	3,7%	⬇-1,25%
ALLACCI	8,0	19,9%	8,00	19,9%	⬇-0,03%
FATTURAZIONE	4,5	11,2%	3,50	8,7%	⬇-2,50%
APPUNTAMENTI	2,8	7,1%	2,00	5,0%	⬇-2,08%
LAVORI	2,5	6,2%	2,45	6,1%	⬇-0,13%
ATTIVAZIONE	3,5	8,7%	3,50	8,7%	⬇-0,01%
PRONTO INTERVENTO	1,8	4,6%	5,53	13,7%	⬆+9,17%
TOTALE	40,23	1,00	40,23	100,0%	0,0%

Nella tabella allegata n.1 è indicato il dettaglio dei singoli indicatori

e) Indicatore NEW ID48gen "tempo di arrivo sul luogo di chiamata per intervento senza situazioni di pericolo imminente e relativo ad una segnalazione di guasto o danno".

L'introduzione a partire dal 2019, del nuovo indicatore ID48gen sarà applicata, coerentemente con il meccanismo di gradualità che caratterizza l'istanza di riconoscimento del premio, per il primo anno di applicazione in base ai seguenti valori obiettivo:

Valore obiettivo raggiunto nella % dei casi:				
	70%	80%	90%	100%
Anno	premio al	premio al	premio al	premio al
2019	30%	60%	90%	100%

Per il calcolo del rispetto di tale indicatore, come concordato nel corso degli incontri, sarà possibile escludere le prestazioni non di competenza ossia non relative a segnalazioni di guasto o danno di assets gestiti.

- f) **Attribuzione del 50% del premio di ciascun indicatore (ID39 e ID 40) allo sportello di P.le Ostiense ed il restante 50% sui punti di contatto dell'ATO 2 ad oggi monitorati dal Gestore**

Il Gestore accoglie la proposta della STO, a partire dal 2019, e fa presente che, come ribadito in precedenti interlocuzioni, su questo indicatore – come sugli indicatori afferenti al call center, agli sportelli, ai reclami e alle chiamate di pronto intervento – è opportuno prevedere, in analogia a quanto già disciplinato dall'ARERA sul settore elettrico, un meccanismo di "regime perturbato" che permetta di escludere, dal computo delle performance dell'indicatore, le prestazioni afferenti a giorni nei quali le richieste dell'utenza si rivelano eccezionalmente elevate a tal punto da pregiudicare la possibilità per il gestore di garantire un adeguato livello di servizio. Nel punto successivo del presente documento questo aspetto è ulteriormente dettagliato.

- g) **Esclusione dell'indicatore "Termine per il pagamento della bolletta" - ID 34 dal calcolo del premio.**

L'indicatore ID 34 è escluso dalla ripartizione del premio massimo associato agli indicatori di qualità contrattuale.

- h) **Assegnazione di un premio anche all'indicatore "Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità" - ID12.**

A partire dall'anno 2019, su indicazione della Segreteria Tecnico Operativa, al fine di motivare il Gestore a migliorarne le prestazioni viene introdotto un premio anche per tale indicatore.

- i) **Introduzione di un meccanismo che permetta di escludere dal computo delle performance dell'indicatore le prestazioni afferenti giorni nei quali le richieste dell'utenza si rivelano eccezionalmente elevate a tal punto da pregiudicare la possibilità per il gestore di garantire un adeguato livello di servizio (regime perturbato).**

A partire dall'anno 2018, è prevista l'introduzione di un meccanismo definito "regime perturbato" capace di escludere dalla verifica del rispetto del calcolo del premio i giorni caratterizzati da situazioni emergenziali o eccezionali, ritenute tali se il numero delle prestazioni ricevute è superiore di 2 volte la media, su base annuale dell'anno di riferimento, delle prestazioni ricevute giornalmente.

Tale meccanismo trova applicazione per i seguenti indicatori:

- ID35-36-37-38 (cluster reclami);
- ID28-44-48new (cluster pronto intervento);
- ID39-40 (cluster sportelli);
- ID41-42-43 (cluster call center).

j) Conferma a partire dal 2020 delle nuove regole introdotte

A partire dal 2020, trovano conferma le novità introdotte a partire dagli anni 2018/2019 e viene continuato il percorso di convergenza dell'indicatore NEW ID48gen "tempo di arrivo sul luogo di chiamata per intervento senza situazioni di pericolo imminente e relativo ad una segnalazione di guasto o danno".

Tabella allegata n.1 - Dettaglio dell'ipotesi di revisione dei pesi del premio massimo ripartito per singolo indicatore di qualità contrattuale

ID	CLUSTER	INDICATORE	Ripartizione e premio attuale	Peso ripartizione premio attuale	Revisione premio	Peso revisione e premio	Delta revisione/ attuale
			euro	%	euro	%	euro
1	ALLACCI	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	0	0,0%	0	0,0%	➡ -
2	ALLACCI	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	0	0,0%	0	0,0%	➡ -
3	ALLACCI	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	1.168.415	2,9%	1.250.000	3,1%	➡ +81.585
4	ALLACCI	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	1.335.331	3,3%	1.250.000	3,1%	➡ -85.331
5	ALLACCI	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	1.001.499	2,5%	1.000.000	2,5%	➡ -1.499
6	ALLACCI	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	1.001.499	2,5%	1.000.000	2,5%	➡ -1.499
7	ALLACCI	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	1.335.332	3,3%	1.350.000	3,4%	➡ +14.669
8	ALLACCI	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	1.335.331	3,3%	1.350.000	3,4%	➡ +14.669
9	ALLACCI	Tempo di attivazione della fornitura	834.582	2,1%	800.000	2,0%	➡ -34.582
10	ATTIVAZIONE	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	834.582	2,1%	600.000	1,5%	⬆ -234.582
11	ATTIVAZIONE	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	1.001.499	2,5%	800.000	2,0%	➡ -201.499
12	ATTIVAZIONE	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	0	0,0%	700.000	1,7%	➡ +700.000
13	ATTIVAZIONE	Tempo di disattivazione della fornitura	1.001.499	2,5%	800.000	2,0%	➡ -201.499
14	ATTIVAZIONE	Tempo di esecuzione della voltura	667.666	1,7%	600.000	1,5%	➡ -67.666
15	LAVORI	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	0	0,0%	0	0,0%	➡ -
16	LAVORI	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	667.666	1,7%	650.000	1,6%	➡ -17.666
17	LAVORI	Tempo di esecuzione di lavori semplici	1.001.499	2,5%	1.000.000	2,5%	➡ -1.499
18	LAVORI	Tempo di esecuzione di lavori complessi	834.582	2,1%	800.000	2,0%	➡ -34.582
19	APPUNTAMENTI	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	1.335.331	3,3%	1.000.000	2,5%	➡ -335.331
20	APPUNTAMENTI	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	834.582	2,1%	600.000	1,5%	⬇ -234.582
21	APPUNTAMENTI	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	667.666	1,7%	400.000	1,0%	➡ -267.666
22	VERIFICA CONTATORI	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	1.335.331	3,3%	500.000	1,2%	➡ -835.331
23	VERIFICA CONTATORI	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	834.582	2,1%	500.000	1,2%	⬇ -334.582
24	VERIFICA CONTATORI	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	834.582	2,1%	500.000	1,2%	➡ -334.582
25	VERIFICA CONTATORI	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	1.001.499	2,5%	500.000	1,2%	➡ -501.499

ID	CLUSTER	INDICATORE	Ripartizion e premio attuale	Peso ripartizio ne premio attuale	Revisione premio	Peso revisione e premio	Delta revisione/ attuale
			euro	%	euro	%	euro
26	VERIFICA PRESSIONE	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	1.335.331	3,3%	500.000	1,2%	↓-835.331
27	VERIFICA PRESSIONE	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	834.582	2,1%	500.000	1,2%	→-334.582
28	PRONTO INTERVENTO	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	834.582	2,1%	2.500.000	6,2%	↑+1.665.418
29	FATTURAZIONE	Tempo per l'emissione della fattura	667.666	1,7%	700.000	1,7%	→+32.334
30	FATTURAZIONE	Periodicità di fatturazione	834.582	2,1%	700.000	1,7%	→-134.582
31	FATTURAZIONE	Periodicità di fatturazione	1.001.499	2,5%	700.000	1,7%	→-301.499
32	FATTURAZIONE	Periodicità di fatturazione	1.001.499	2,5%	700.000	1,7%	→-301.499
33	FATTURAZIONE	Periodicità di fatturazione	1.001.499	2,5%	700.000	1,7%	→-301.499
34	FATTURAZIONE	Termine per il pagamento della bolletta	0	0,0%	0	0,0%	→-
35	RECLAMI	Tempo per la risposta a reclami	1.001.499	2,5%	800.000	2,0%	→-201.499
36	RECLAMI	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	1.001.499	2,5%	800.000	2,0%	→-201.499
37	RECLAMI	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	667.666	1,7%	1.200.000	3,0%	↑+532.334
38	RECLAMI	Tempo di rettifica di fatturazione	1.001.499	2,5%	1.200.000	3,0%	→+198.501
39	SPORTELLI	Tempo massimo di attesa agli sportelli	667.666	1,7%	1.000.000	2,5%	→+332.334
40	SPORTELLI	Tempo medio di attesa agli sportelli	1.168.415	2,9%	2.000.000	5,0%	↑+831.585
41	CALL CENTER	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	1.335.331	3,3%	1.500.000	3,7%	→+164.669
42	CALL CENTER	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	1.001.499	2,5%	1.125.000	2,8%	→+123.501
43	CALL CENTER	Livello del servizio telefonico (LS)	1.001.499	2,5%	1.125.000	2,8%	→+123.501
44	PRONTO INTERVENTO	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	1.001.499	2,5%	1.000.000	2,5%	→-1.499
45	GESTIONE SEPARATA	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	667.666	1,7%	500.000	1,2%	→-167.666
46	GESTIONE SEPARATA	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	667.666	1,7%	500.000	1,2%	→-167.666
47	GESTIONE SEPARATA	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	667.666	1,7%	500.000	1,2%	→-167.666
48new	PRONTO INTERVENTO	Pronto intervento per situazioni non di pericolo	0	0,0%	2.026.861	5,0%	↑+2.026.861
TOTALE			40.226.861	100%	40.226.861	100%	0