
ALLEGATO B

AGGIORNAMENTO ISTANZA
DI RICONOSCIMENTO DI PREMI
PER IL CONSEGUIMENTO DI STANDARD QUALITATIVI MIGLIORATIVI
RISPETTO A QUELLI DELLA DELIBERAZIONE ARERA 655/2015
approvata dalla Conferenza dei sindaci con delibera 1/16 del 27 luglio 2016

6 agosto 2018

documento adottato dalla Conferenza dei Sindaci con delibera 3-18 del 15 ottobre 2018
--

1. Premessa

La Conferenza dei Sindaci ha adottato l'Istanza di riconoscimento di premi per il conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli della deliberazione ARERA 655/2015 con la delibera del 27 luglio 2016 n. 1/16.

L'Istanza prevede la corresponsione di un premio per il conseguimento di standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli definiti nella deliberazione ARERA n. 655/2015.

L'importo massimo del premio complessivo è determinato dall'art. 32 dell'allegato A della deliberazione n. 664/2015 ed è pari a circa 40 milioni di euro/anno.

Il premio è distribuito su diversi indicatori di qualità ed è riconosciuto in diversa misura in funzione degli standard di qualità raggiunti per ciascun indicatore nell'anno precedente dal Gestore.

L'Istanza prevede che il Gestore debba rendere disponibile la rendicontazione dei livelli di qualità conseguiti alla Segreteria entro il 20 gennaio di ciascun anno e che la Segreteria entro i successivi 40 giorni debba effettuare le opportune verifiche sui dati ricevuti e procedere alla quantificazione del premio di competenza economica dell'anno di riferimento.

L'Istanza prevede che passati 40 giorni dall'invio dei dati, in assenza di riscontro da parte della Segreteria, i dati trasmessi dal Gestore siano considerati validati ad ogni effetto e possano essere utilizzati per il calcolo della riduzione da apportare al valore massimo previsto per il premio.

Per il 2016 ed il 2017 il Gestore ha fornito i dati necessari ai fini del calcolo del premio e la STO ha calcolato il premio assegnabile al gestore; le relazioni con le elaborazioni sono state inviate ai soggetti interessati e pubblicate sul sito della STO www.ato2roma.it.

2. Modifiche da apportare all'istanza di riconoscimento premi

La Segreteria alla luce dell'esperienza maturata nel 2016 e 2017, intende proporre alcune modifiche all'Istanza già approvata con la delibera 1/16 condivise con il Gestore a seguito di incontri svolti negli ultimi mesi.

Di seguito sono descritte le modifiche all'istanza che si ritengono necessarie e che saranno introdotte nel 2018 e nel 2019.

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.

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 con il meccanismo di gradualità che caratterizza l'istanza di riconoscimento del premio per il primo anno

di applicazione. Per il calcolo del rispetto di tale indicatore, sono escluse 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 successivo punto i) 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 ai 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 è superiore di 2 volte la media su base annuale, delle prestazioni ricevute giornalmente.

Tale meccanismo trova applicazione per i seguenti indicatori:

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

j) Conferma a partire dal 2020 delle nuove regole introdotte

Fatte salve eventuali nuove disposizioni dell'ARERA, a partire dal 2020, trovano conferma le novità introdotte a partire dagli anni 2018/2019, compreso 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".

Si specifica che la modifica dell'istanza su descritta introdotta con il punto e) comporta una modifica della Carta del S.I.I., inserendo di fatto un ulteriore standard di qualità del servizio.

Qui di seguito è riportata la nuova ripartizione dei premi elaborata dalla Segreteria e condivisa con il Gestore.

Istanza modifica distribuzione dei premi

codice	INDICATORE	premio max. assegnabile ex Istanza 2016	peso del premio previsto	nuova ipotesi di premio max. assegnabile	peso del premio previsto
allacci					
ID3sp	tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo	€ 1.130.876,0	2,81%	€ 1.250.000,0	3,11%
ID5sp	tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici)	€ 969.322,0	2,41%	€ 1.000.000,0	2,49%
ID7gen	tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi)	€ 1.292.429,0	3,21%	€ 1.350.000,0	3,36%
ID4sp	tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo	€ 1.292.429,0	3,21%	€ 1.250.000,0	3,11%
ID6sp	tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici)	€ 969.322,0	2,41%	€ 1.000.000,0	2,49%
ID8gen	tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi)	€ 1.292.429,0	3,21%	€ 1.350.000,0	3,36%
ID9sp	tempo di attivazione della fornitura	€ 807.768,0	2,01%	€ 800.000,0	1,99%
		€ 7.754.575	19,28%	€ 8.000.000	19,9%
call center					
ID41gen	accessibilità al servizio telefonico (AS)	€ 1.292.429,0	3,21%	€ 1.500.000,0	3,73%
ID42gen	tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	€ 969.322,0	2,41%	€ 1.125.000,0	2,80%
ID43gen	livello del servizio telefonico (LS)	€ 969.322,0	2,41%	€ 1.125.000,0	2,80%
		€ 3.231.073	8,03%	€ 3.750.000	9,3%
pronto intervento					
ID44gen	tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI)	€ 969.322,0	2,41%	€ 1.000.000,0	2,49%
ID28gen	tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	€ 807.768,0	2,01%	€ 2.500.000,0	6,21%
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	=	=	€ 2.026.861,0	5,04%
		€ 1.777.090	4,42%	€ 5.526.861	13,7%
sportelli					
ID39gen	tempo massimo di attesa agli sportelli	€ 646.215,0	1,61%	€ 1.000.000,0	2,49%
ID40gen	tempo medio di attesa agli sportelli	€ 1.130.876,0	2,81%	€ 2.000.000,0	4,97%

Istanza modifica distribuzione dei premi

codice	INDICATORE	premio max. assegnabile ex Istanza 2016	peso del premio previsto	nuova ipotesi di premio max. assegnabile	peso del premio previsto
		€ 1.777.091	4,42%	€ 3.000.000	7,5%
fatturazione					
ID29sp	tempo per l'emissione della fattura	€ 646.215,0	1,61%	€ 700.000,0	1,74%
ID30sp	periodicità di fatturazione per consumi/anno < 100 mc	€ 807.768,0	2,01%	€ 700.000,0	1,74%
ID31sp	periodicità di fatturazione per consumi/anno > 100 mc e < 1.000 mc	€ 969.322,0	2,41%	€ 700.000,0	1,74%
ID32sp	periodicità di fatturazione per consumi/anno > 1.000 mc e < 3.0000 mc	€ 969.322,0	2,41%	€ 700.000,0	1,74%
ID33sp	periodicità di fatturazione per consumi/anno > 3.000 mc	€ 969.322,0	2,41%	€ 700.000,0	1,74%
ID34sp	termine per il pagamento della bolletta	€ 1.292.429,0	3,21%	€ 0,00	0,00%
		€ 5.654.378	14,06%	€ 3.500.000	8,7%
gestione del rapporto contrattuale - esecuzione lavori					
ID16sp	tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	€ 646.215,0	1,61%	€ 650.000,0	1,62%
ID17sp	tempo di esecuzione di lavori semplici	€ 969.322,0	2,41%	€ 1.000.000,0	2,49%
ID18gen	tempo di esecuzione di lavori complessi	€ 807.768,0	2,01%	€ 800.000,0	1,99%
		€ 2.423.305	6,02%	€ 2.450.000	6,1%
gestione del rapporto contrattuale - attivazione fornitura					
ID10sp	tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura	€ 807.768,0	2,01%	€ 600.000,0	1,49%
ID11sp	tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore	€ 969.322,0	2,41%	€ 800.000,0	1,99%
ID12sp	tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	=	=	€ 700.000,0	1,74%
ID13sp	tempo di disattivazione della fornitura	€ 969.322,0	2,41%	€ 800.000,0	1,99%
ID14sp	tempo di esecuzione della voltura	€ 646.215,0	1,61%	€ 600.000,0	1,49%
		€ 3.392.627	8,43%	€ 3.500.000	8,7%
gestione del rapporto contrattuale - appuntamenti					
ID19sp	fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	€ 1.292.429,0	3,21%	€ 1.000.000,0	2,49%
ID20gen	tempo massimo per l'appuntamento concordato	€ 807.768,0	2,01%	€ 600.000,0	1,49%
ID21gen	preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	€ 646.215,0	1,61%	€ 400.000,0	0,99%
		€ 2.746.412	6,83%	€ 2.000.000	5,0%
gestione del rapporto contrattuale - verifica contatori					
ID22sp	tempo di intervento per la verifica del misuratore	€ 1.292.429,0	3,21%	€ 500.000,0	1,24%
ID23sp	tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	€ 807.768,0	2,01%	€ 500.000,0	1,24%
ID24sp	tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	€ 807.768,0	2,01%	€ 500.000,0	1,24%
ID25sp	tempo di sostituzione del misuratore	€ 969.322,0	2,41%	€ 500.000,0	1,24%
		€ 3.877.287	9,64%	€ 2.000.000	5,0%

Istanza modifica distribuzione dei premi

codice	INDICATORE	premio max. assegnabile ex Istanza 2016	peso del premio previsto	nuova ipotesi di premio max. assegnabile	peso del premio previsto
gestione del rapporto contrattuale - <u>verifica pressione</u>					
ID26sp	tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	€ 1.292.429,0	3,21%	€ 500.000,0	1,24%
ID27sp	tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	€ 807.768,0	2,01%	€ 500.000,0	1,24%
		€ 2.100.197	5,22%	€ 1.000.000	2,5%
gestione del rapporto contrattuale - <u>reclami e rettifiche</u>					
ID35sp	tempo di risposta motivata a reclami scritti	€ 969.322,0	2,41%	€ 800.000,0	1,99%
ID36sp	tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	€ 969.322,0	2,41%	€ 800.000,0	1,99%
ID37gen	tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione	€ 646.215,0	1,61%	€ 1.200.000,0	2,98%
ID38sp	tempo di rettifica di fatturazione	€ 969.322,0	2,41%	€ 1.200.000,0	2,98%
		€ 3.554.181	8,84%	€ 4.000.000	9,9%
gestione del rapporto contrattuale - <u>gestioni separate</u>					
ID45sp	tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	€ 646.215,0	1,61%	€ 500.000,0	1,24%
ID46sp	tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	€ 646.215,0	1,61%	€ 500.000,0	1,24%
ID47gen	tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.	€ 646.215,0	1,61%	€ 500.000,0	1,24%
		€ 1.938.645	4,82%	€ 1.500.000	3,7%
		€ 40.226.861	100%	€ 40.226.861	100%