



N°	Reparto / Ufficio	Indicatore	Definizione	Unità di misura	Standard di legge	Standard di LGR	Consuntivo annuale 2018	Obiettivo 2019	Consuntivo primo semestre 2019	Consuntivo secondo semestre 2019	Consuntivo annuale 2019	Obiettivo 2020	Consuntivo primo semestre 2020	Note
<b>INDICATORI GENERALI DI QUALITA' TELERISCALDAMENTO</b>														
1	UCO	Periodo di apertura al pubblico di sportello	Gorni di apertura e relativo orario	n° giorni e orario	n.a.			lunedì e venerdì: 8,10 / 12,30 - 14,45 / 16,00; martedì e giovedì 8,10 / 12,30; mercoledì: 8,10 - 16,00						Sede di Clemenza
2	UCO	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni	Gorni di apertura e relativo orario	n° di giorni e relativi orari	n.a.			Servizio informazioni: n. verde 800 821 128, risposta con operatore da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17						
3	UCO	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell'eventuale onere a carico dell'utente	n° punti; orari;	n.a.			Le diverse modalità di pagamento sono: 1) domiciliazione bancaria; 2) invio di assegno bancario o circolare unitamente al tagliando di pagamento presso qualsiasi istituto di credito o ufficio postale; 3) bancomat / carta di credito C/O sportelli aziendali. Non è previsto il pagamento in contanti o assegni agli sportelli aziendali						
4	UCO	Facilitazioni per utenti particolari	Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. handicappati)	n° e tipologie di facilitazioni	n.a.			Precedenza allo sportello per disabili e donne in gravidanza						
<b>INDICATORI SPECIFICI DI QUALITA' TELERISCALDAMENTO (CARTA DEI SERVIZI)</b>														
1	UCO	Tempi di attesa agli sportelli	I tempi di attesa medi e massimi di attesa agli sportelli, in funzione della tipologia di sportello	minuti di attesa (media)	n.a.	L. medio di attesa 30 min	2	<10	2	2	2	<10	2	
2a	TLR/UCO	Risposta alle richieste scritte dagli utenti	Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte	n° di giorni lavorativi	n.a.	<20	17	<20	10	12	12	<20	13	
2b	TLR/UCO	ARERA Risposta alle richieste scritte dagli utenti	ARERA: Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte (% di rispetto di 30 gg sotari)	%	>80	>80	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	>80%	100%	Indicatore ARERA attivo da 1/7/19 - Per questo indicatore sono considerate soltanto le richieste di informazioni soggette a Regolamentazione
3a	TLR/UCO	Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	n° di giorni lavorativi	n.a.	<20	13	<20	18	5	12	<20	20	
3b	TLR/UCO	ARERA Risposta ai reclami scritti	ARERA: Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti (da rispettare nel 100% dei casi)	n° di giorni sotari	<30	<30	n.a.	n.a.	n.a.	7	7	<30	28	Indicatore ARERA attivo da 1/7/19 - Per questo indicatore considerati soltanto i reclami soggetti a Regolamentazione
4	UCO	Fatturazione	Fatturazioni annuali	n° di fatturazioni	n.a.		Teleriscaldamento: 4 accenti + 4 conguagli/anno					Teleriscaldamento: 6 fatture a conguaglio, a meno che non sia possibile effettuare la lettura del contatore		
5	TLR	Verifica del contatore di calore	Tempo massimo per la verifica del contatore di calore su richiesta dell'utente	n° di giorni lavorativi	n.a.	<7	3	<7	3	n.a.	3	<7	3	Standard 7 gg per il controllo a seguito di segnalazione di guasto. Per la verifica metrologica esterna e il ricambio della taratura la tempistica da garantire è 30 gg.
6	TLR	Rete teleriscaldamento: segnalazioni utenti	Numero di segnalazioni ricevute dagli utenti per disservizi sulla rete del teleriscaldamento	numero seg.	n.a.	<5	5	<5	1	6	7	<7	2	
7	TLR	Pronto intervento	Modalità di accesso al servizio di pronto intervento e tempi massimi di intervento	giorni / ore	n.a.	365 giorni / anno per 24h / 24h Tempo massimo di arrivo: 90 minuti	rispetto tempo massimo 100%	rispetto tempo massimo (in % sul totale)	rispetto tempo massimo 100%	rispetto tempo massimo 100%	rispetto tempo massimo 100%	rispetto tempo massimo (in % sul totale)	rispetto tempo massimo 100%	
8	TLR	Tempo di preavviso per sospensione fornitura	Tempo minimo di preavviso per sospensione della fornitura per lavori programmati	n° giorni sotari	n.a.	>1	2	>1	2	2	2	>1	2	
9	TLR	Durata della sospensione programmata della fornitura	Tempo massimo di durata della sospensione programmata della fornitura di calore da Teleriscaldamento	n° ore	n.a.	<12	4,5	<12	3	11	11	<12	7,5	
10	TLR	Tempo di avvio intervento di riattivazione fornitura	Percentuale di avvio intervento di riattivazione fornitura in situazione di non pericolo entro il limite massimo di 8 ore	n° ore	n.a.	<8	99%	>90%	99%	99%	99%	>90%	95%	
11	TLR	Tempo di avvio intervento di riattivazione fornitura	Tempo massimo di durata del disservizio a seguito di fermo impianto per attività programmata sull'impianto secondario del Cliente (per contratti di gestione e manutenzione della centrale termica)	n° ore	n.a.	<6	<6	<6	<6	<6	<6	<6	<6	
12a	UCO / TLR	Tempo di prevenzione lavori	Il tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata dell'utente	n° giorni sotari	n.a.	<30	29	<30	24	n.a.	n.a.	<30	n.a.	Indicatore ARERA sostituito da 1/7/19.
12b	UCO / TLR	Tempo di prevenzione lavori	Il tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata dell'utente	n° giorni lavorativi	n.a.	<30	n.a.	n.a.	n.a.	19	24	<30	28	Da 1/7/19 il tempo massimo è calcolato con il criterio stabilito dalla Delibera ARERA 66/2018, in giorni lavorativi.
13	UCO / TLR	Percentuale di richieste di preventivi entro il tempo massimo	Percentuale minima di richieste di preventivi per l'esecuzione di allacciamenti comunicati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	%	n.a.	>85%	100%	>85%	100%	100%	100%	>80%	100%	
14a	UCO / TLR	Percentuale allacciamenti realizzati entro il tempo massimo	Percentuale minima di richieste di esecuzione di allacciamenti realizzati entro il tempo massimo di 90 giorni lavorativi. Da 1/7/19 tempi concordati per lavori complessi.	%	n.a.	>85%	90%	>85%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Indicatore ARERA sostituito da 1/7/19.
14b	UCO / TLR	ARERA: Tempo esecuzione lavori	Casi di mancato rispetto del tempo di esecuzione entro 15 giorni lavorativi per lavori semplici; tempi concordati per lavori complessi (percentuale di rispetto di tempi)	nr	n.a.	0	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	0	1	Indicatore ARERA attivo da 1/7/19. Nessuna casistica ad oggi registrata per lavori semplici.
15a	UCO / TLR	Percentuale attivazioni/riattivazioni/riattivazioni realizzate entro il tempo massimo	Percentuale minima di richieste di attivazioni/riattivazioni/riattivazioni della fornitura realizzate entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	%	n.a.	>85%	99%	>85%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Indicatore ARERA sostituito da 1/7/19.
15b	UCO / TLR	ARERA: Percentuale attivazioni realizzate entro il tempo massimo di 7 gg lavorativi	Percentuale di richieste di attivazioni entro il tempo massimo di 7 gg lavorativi	%	100%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	Indicatore ARERA attivo da 1/7/19.
16a	UCO / TLR	Percentuale rispetto puntualità appuntamenti	Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità di 30 minuti per appuntamenti con il Cliente relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di allacciamenti	%	>90%	>85%	90%	>90%	90%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Indicatore ARERA sostituito da 1/7/19.
16b	UCO / TLR	ARERA: Percentuale rispetto puntualità appuntamenti	Grado minimo di rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti con il Cliente relativi a sopralluoghi per preventivi per l'esecuzione di allacciamenti (max 2 ore con % min 90)	%	>90%	>90%	n.a.	n.a.	n.a.	100%	100%	100%	100%	Indicatore ARERA attivo da 1/7/19 come max 2 ore al 90% min.
17	UCO	Percentuale rispetto tempo massimo di risposte a richieste di rettifica	Percentuale minima di risposte a richieste di rettifica di fatturazione, a saldo già avvenuto da parte del Cliente, comunicate entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	%	n.a.	>85%	99%	>85%	99%	np	99%	>85%	np	Nel secondo semestre 2019 non sono pervenute richieste di rettifica di fatturazione. Nel primo semestre 2020 non sono pervenute richieste di rettifica di fatturazione.
18	UCO	Percentuale rispetto tempo massimo di risposte a richieste di verifica contatore	Percentuale minima di esiti di verifiche del gruppo di misura (contatore) su richiesta del Cliente comunicati entro il tempo massimo di 30 giorni lavorativi	%	n.a.	>90%	99%	>90%	99%	np	99%	>90%	np	Nel secondo semestre 2019 non sono pervenute richieste di verifica del gruppo di misura. Nel primo semestre 2020 non sono pervenute richieste di verifica del gruppo di misura.
19	UCO	Percentuale rispetto tempo massimo di risposte a reclami/segretazioni	Percentuale minima di risposte motivate ai reclami scritti o a richieste di informazioni scritte comunicate entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi	%	n.a.	>90%	100%	>90%	100%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Indicatore sostituito da 1/7/20 in base a criteri ARERA
20	QSA	CSI per servizio di teleriscaldamento	Indice di soddisfazione del cliente per servizio di teleriscaldamento (customer satisfaction)	%	n.a.	>90%	86,3%	>87,3%	n.d.	92,8%	92,8%	>87,3%	n.d.	QSA Customer LGR: il risultato di CSI del 2017 risulta inferiore alle aspettative. Sono state avviate azioni di possibile miglioramento, in particolare per tempestività di servizio di reperibilità Rho. L'esito di rilevazione 2018 è in miglioramento a seguito di segnalazione della gestione uniforme su tutte le aree TLR di recente acquisizione. L'esito 2019 è largamente positivo rispetto allo storico e attesta la qualità delle attività messe in campo.
<b>INDICATORI DI QUALITA' IN MATERIA DI COMUNICAZIONE/RECLAMI</b>														
1	OSAU/UCO	Richieste scritte dagli utenti	n° totale di segnalazioni/ suggerimenti/ richieste di informazioni/ richieste di ribaltazione suddivisi per le varie tipologie di servizio	n°	///	///	UCO teleriscaldamento = 143	minore di 100	UCO teleriscaldamento = 26	UCO teleriscaldamento = 19	UCO teleriscaldamento = 45	minore di 100	UCO teleriscaldamento = 40	Le segnalazioni/richeste risultano in aumento dal 2017 al 2018 per aggiornamento dei criteri di registrazione. Nel 2019 il numero delle segnalazioni/richeste scritte è < rispetto all'anno precedente e sono prevalentemente relative alla fatturazione e ai pagamenti; per il 1° semestre 2019 le richieste di informazioni totali sono 57, nel calcolo sono però considerate soltanto richieste scritte cui è seguita una risposta scritta (n. 30 di cui 4 telefoniche, quindi 26), non considerando invece richieste telefoniche al numero verde cui è il risposto in forma scritta (n. 27). Nel 2° semestre 2019 sono pervenute 20 richieste di informazioni di cui 1 referata (totale n. 19 di cui 9 soggette a qualità commerciale ARERA). Dalle segnalazioni non sono emerse necessità di modifiche gestionali/procedurali. Si segnala che dal 2° semestre 2019 si rende necessaria la gestione distinta delle segnalazioni/richeste soggette a qualità commerciale ARERA. Nel 1° semestre 2020 sono pervenute 47 richieste di informazioni di cui 7 referate (totale n. 40 di cui 27 soggette a qualità commerciale ARERA). Dalle segnalazioni non sono emerse necessità di modifiche gestionali/procedurali. Si segnala che dal 2° semestre 2019 si rende necessaria la gestione distinta delle segnalazioni/richeste soggette a qualità commerciale ARERA.
2	OSAU/UCO	Reclami scritti	n° totale di reclami suddivisi per le varie tipologie di servizio	n°	///	///	UCO teleriscaldamento = 29	minore di 30	UCO teleriscaldamento = 11	UCO teleriscaldamento = 2	UCO teleriscaldamento = 13	minore di 30	UCO teleriscaldamento = 10	I reclami risultano in aumento dal 2017 per aggiornamento dei criteri di registrazione. I reclami totali per il secondo semestre 2018 sono 13 di cui 4 referati, per un totale di 9; i reclami totali per il 1° semestre 2019 sono 15 di cui 4 referati, per un totale di 11. 2 reclami sono legati a problemi tecnici, gli altri sono legati a situazioni di morosità e claimers sui contenuti delle bollette. Dai reclami non sono emerse necessità di modifiche gestionali/procedurali. Si segnala che dal 2° semestre 2019 si rende necessaria la gestione distinta dei reclami soggetti a qualità commerciale ARERA. I reclami totali per il 2° semestre 2019 sono 2: 1 successivo ad una richiesta informazioni e 1 legato ad un problema tecnico, entrambi soggette a qualità commerciale ARERA. I reclami totali per il 1° semestre 2020 sono 17 di cui 7 referati, quindi i reclami totali sono pari a 10 di cui 1 soggetto a qualità commerciale ARERA.
3	OSAU/UCO	Risposta alle richieste scritte dagli utenti	Tempo massimo di risposta a segnalazioni/ suggerimenti/ richieste di informazioni/ richieste di ribaltazione suddivisi per le varie tipologie di servizio	n° giorni lav.	///	<20	UCO teleriscaldamento = 17	<20	UCO teleriscaldamento = 10	UCO teleriscaldamento = 12	UCO teleriscaldamento = 12	<20	UCO teleriscaldamento = 13	Dal 2019, in base a indicazioni ARERA, vengono computate solo i tempi per le segnalazioni scritte
4	OSAU/UCO	Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di risposta a reclami suddivisi per le varie tipologie di servizio	n° giorni lav.	///	<20	UCO teleriscaldamento = 13	<20	UCO teleriscaldamento = 12	UCO teleriscaldamento = 5	UCO teleriscaldamento = 12	<20	UCO teleriscaldamento = 20	Dal 2019, in base a indicazioni ARERA, vengono computate solo i tempi per i reclami non referati