



N°	Reparto / Ufficio	Indicatore	Definizione	Unità di misura	Standard di legge	Standard di LGR	Obiettivo 2020	Consuntivo primo semestre 2020	Consuntivo annuale 2020	Obiettivo 2021	Consuntivo primo semestre 2021	Note
INDICATORI GENERALI DI QUALITA' TELERISCALDAMENTO												
1	UCO	Periodo di apertura al pubblico di sportello	Giorni di apertura e relativo orario	n° giorni e orario	n.a.		lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 8,10 alle 12,30; mercoledì dalle 8,10 alle 12,30 e dalle 14,45 alle 16,00					Sede di Cremona - Dal 01/07/2021 si riceve esclusivamente su appuntamento
2	UCO	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza - servizio informazioni	Giorni 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 a 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					
INDICATORI SPECIFICI DI QUALITA' TELERISCALDAMENTO (CARTA DEI SERVIZI)												
1	UCO	Tempi di attesa agli sportelli	I gestori indicano i tempi medi e massimi di attesa agli sportelli, in funzione della tipologia di sportello	minuti di attesa (media)	n.a.	t. medio di attesa 30 min	<10	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	<20	13	14	<20	6	
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 solari)	%	>90	>90	>90%	100%	100%	>90%	100%	Indicatore ARERA attivo da 1/7/19 - Per questo indicatore sono considerate soltanto le richieste di informazioni soggetti a Regolamentazione
3a	TLR/UCO	Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di prima risposta ai reclami scritti	n° di giorni lavorativi	n.a.	<20	<20	20	20	<20	35	Il 1 sem 2021 comprende anche il reclamo di un utente che ha un tempo di risposta di 35 gg lavorativi, lo stesso reclamo non è considerato nell'indicatore 3b perché al cliente > 350 kW non è applicabile la normativa ARERA
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 solari	<30	<30	<30	28	28	<30	17	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 acconti + 4 conguagli /anno						Teleriscaldamento: 6 fatture a conguaglio, a meno che non sia possibile effettuare la lettura del contatore
5	TLR	Pronto intervento - dispersione fluido termovettore	Percentuale minima di chiamate di pronto intervento con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro il tempo massimo di 180 minuti	%	n.a.	365 giorni / anno per 24h / 24h Tempo massimo di arrivo: 180 minuti	rispetto tempo massimo (in % sul totale)	rispetto tempo massimo 100%	rispetto tempo massimo 100%	rispetto tempo massimo (in % sul totale)	rispetto tempo massimo 100%	
6a	TLR	Tempo di preavviso per sospensione fornitura	Tempo minimo di preavviso per sospensione della fornitura per lavori programmati	n° giorni solari	n.a.	>1	>1	2	2	n.a.	n.a.	Indicatore ARERA sostituito da 1/7/21.
6b	TLR	Tempo di preavviso per sospensione fornitura	ARERA: Rispetto del tempo minimo di preavviso per sospensione della fornitura per lavori programmati	%	24 ore nel periodo estivo e 48 ore nel periodo invernale	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	80%	90%	Indicatore ARERA attivo da 1/1/21
7	TLR	Qualità del fluido termovettore	ARERA: Monitoraggio qualità fluido termovettore	nr. campioni	esecuzione di almeno 1 campionamento ogni 12 mese per ogni rete	esecuzione di almeno 1 campionamento ogni 12 mese per ogni rete	n.a.	n.a.	n.a.	1	n.a.	Indicatore ARERA attivo da 1/1/21

N°	Reparto / Ufficio	Indicatore	Definizione	Unità di misura	Standard di legge	Standard di LGR	Obiettivo 2020	Consuntivo primo semestre 2020	Consuntivo annuale 2020	Obiettivo 2021	Consuntivo primo semestre 2021	Note
8	TLR	Ricerca programmata dispersioni	ARERA: Ispezioni rete teleriscaldamento	% rete ispezionata	Ispezione del 100% della rete in 5 anni	Ispezione di almeno il 20% della rete non già soggetta ad ispezione nei 5 anni precedenti	n.a.	n.a.	n.a.	20%	30%	Indicatore ARERA attivo da 1/1/21
9a	UCO / TLR	Tempo di preventivazione lavori	Il tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata dell' utente	n° giorni solari	n.a.	< 30	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Indicatore ARERA sostituito da 1/7/19.
9b	UCO / TLR	Tempo di preventivazione lavori	ARERA: Il tempo massimo a decorrere dalla richiesta documentata dell' utente	n° giorni lavorativi	n.a.	< 30	< 30	28	29	< 30	30	Indicatore ARERA sostituito da 1/7/19: il tempo massimo è calcolato con il criterio stabilito dalla Delibera ARERA 661/2018, in giorni lavorativi.
10	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%	> 90%	100%	100%	> 90%	100%	
11a	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%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Indicatore ARERA sostituito da 1/7/19.
11b	UCO / TLR	Tempo esecuzione lavori	ARERA: 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	0	0	0	0	0	Indicatore ARERA attivo da 1/7/19. Nessuna casistica ad oggi registrata per lavori semplici.
12a	UCO / TLR	Percentuale attivazioni/disattivazioni/riattivazioni realizzati entro il tempo massimo	Percentuale minima di richieste di attivazioni/disattivazioni/riattivazioni della fornitura realizzati entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi	%	n.a.	>85%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Indicatore ARERA sostituito da 1/7/19.
12b	UCO / TLR	Percentuale attivazioni realizzati entro il tempo massimo di 7 gg lavorativi	ARERA: Percentuale di richieste di attivazioni entro il tempo massimo di 7 giorni lavorativi	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Indicatore ARERA attivo da 1/7/19.
13a	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%	>95%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Indicatore ARERA sostituito da 1/7/19.
13b	UCO / TLR	Percentuale rispetto puntualità appuntamenti	ARERA: 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%	100%	100%	100%	100%	100%	Indicatore ARERA attivo da 1/7/19 come max 2 ore al 90% min.

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA' IN MATERIA DI COMUNICAZIONE/RECLAMI

1	QSA/UCO	Richieste scritte dai clienti	n° totale di segnalazioni/suggerimenti/richieste di informazioni/richieste di rifatturazione suddivisi per le varie tipologie di servizio	n°	///	///	minore di 100	UCO teleriscaldamento =29	UCO teleriscaldamento =43	minore di 100	UCO teleriscaldamento =9	Nel 1 semestre 2021 sono pervenute 12 richieste di informazioni di cui 3 reiterate (totale n. 9 di cui 0 soggette a qualità commerciale ARERA.
2	QSA/UCO	Reclami scritti	n° totale di reclami suddivisi per le varie tipologie di servizio	n°	///	///	minore di 30	UCO teleriscaldamento =7	UCO teleriscaldamento =9	minore di 30	UCO teleriscaldamento =19	I reclami per il 1sem21 sono 20 di cui 1 reiterato, quindi i reclami totali sono pari a 19 di cui 17 soggetti a qualità commerciale ARERA.
3	QSA/UCO	Risposta alle richieste scritte dai clienti	Tempo massimo di risposta a segnalazioni suddivisi per le varie tipologie di servizio	n° giorni lav.	///	<20	<20	UCO teleriscaldamento = 13	UCO teleriscaldamento = 14	<20	UCO teleriscaldamento = 6	Dal 2019 , in base a indicazioni ARERA, vengono computate solo i tempi per le segnalazioni scritte

N°	Reparto / Ufficio	Indicatore	Definizione	Unità di misura	Standard di legge	Standard di LGR	Obiettivo 2020	Consuntivo primo semestre 2020	Consuntivo annuale 2020	Obiettivo 2021	Consuntivo primo semestre 2021	Note
4	QSA/UCO	Risposta ai reclami scritti	Tempo massimo di risposta a reclami suddivisi per le varie tipologie di servizio	n° giorni lav.	///	<20	<20	UCO teleriscaldamento = 20	UCO teleriscaldamento = 20	<20	UCO teleriscaldamento = 35	Dal 2019 , in base a indicazioni ARERA, vengono computate solo i tempi per i reclami non reiterati. Il tempo massimo rilevato nel 2021 riguarda un unico reclamo per un'utenza soggetta a problematiche particolari di affidamento gestione da parte di amministrazione pubblica.