

2024



ANALISI SULLA QUALITA' CONTRATTUALE DEI SERVIZI IDRICI

QUADERNI DELL'ACQUA

2. 2025



#servizioidricointegrato

AUTORITA IDRICA TOSCANA

QUADERNI DELL'ACQUA PERIODICI 2. 2025

A cura di:

AREA REGOLAZIONE

Servizio Tutela del consumatore

Lorenzo Furia

Alessio Lo Sicco

Coordinamento pubblicazione:

AREA REGOLAZIONE

Servizio Performance, elaborazione e diffusione dati

Lucia Cecchi

Sommario

Premessa	3
Appuntamenti.....	10
Attivazioni, riattivazioni e disattivazioni.....	12
Comunicazioni	14
Esecuzione lavori	17
Fatturazione.....	20
Verifiche misuratori e pressione	22
Preventivi.....	24
Pronto intervento	26
Sportelli fisici e telefonici	29
Conclusioni	31
Allegato 1.....	32

Indice delle figure

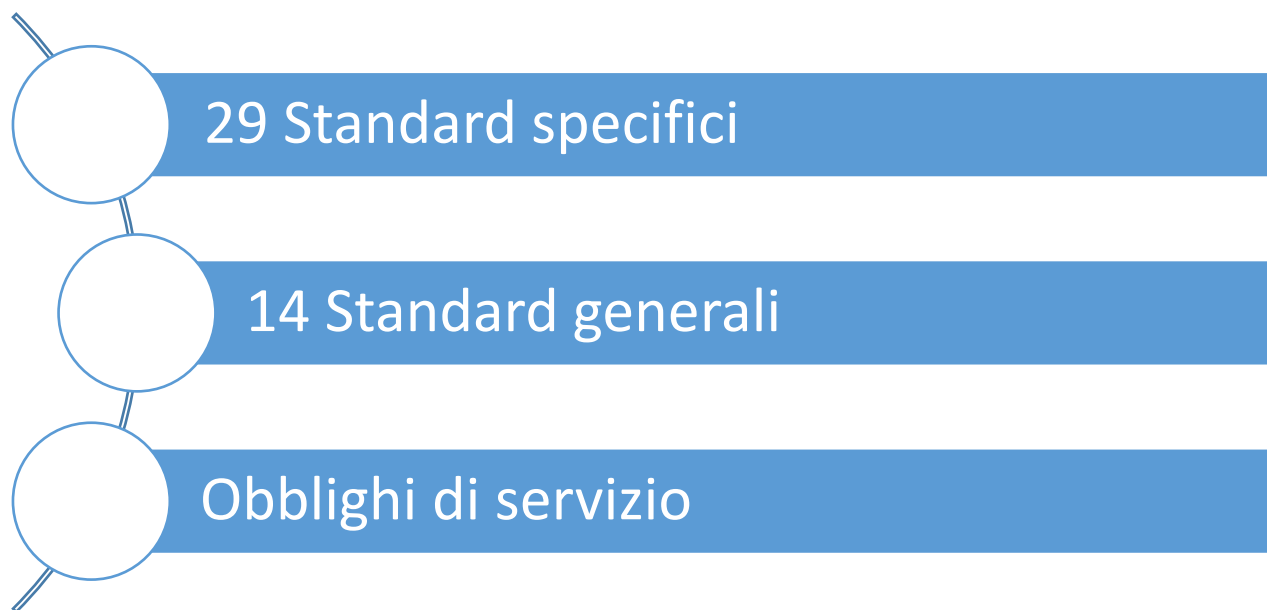
Figura 1 – Regolazione della qualità contrattuale dei servizi idrici	3
Figura 2 - Prestazioni eseguite soggette a standard (esclusa periodicità di fatturazione e call center)	4
Figura 3 - % Prestazioni fuori standard causa gestore su prestazioni eseguite (escluso periodicità fatturazione e call center)	5
Figura 4 – Macro-indicatori qualità contrattuale anno 2024	6
Figura 5 -Indennizzi maturati (escluso periodicità fatturazione e call center).....	6
Figura 6 – Rispetto standard specifici per aree tematiche (anno 2024)	7
Figura 7 –Indennizzi maturati per prestazioni eseguite nel 2024 fuori standard	8
Figura 8 – Indennizzi maturati ogni 1.000 utenti (anno 2024).....	8
Figura 9 –Rispetto standard generali per aree tematiche (anno 2024)	9
Figura 10 – Appuntamenti: numerosità prestazioni.....	10
Figura 11 – Appuntamenti: rispetto standard.....	11
Figura 12 – Appuntamenti: tempi medi	12
Figura 13 - Attivazione, riattivazione e disattivazione: numerosità prestazioni	13
Figura 14 - Attivazione, riattivazione e disattivazione: rispetto standard	13
Figura 15 - Attivazione, riattivazione e disattivazione: tempi medi.....	14
Figura 16 – Comunicazioni: numerosità prestazioni	15
Figura 17 – Comunicazioni: rispetto standard.....	16
Figura 18 – Comunicazioni: tempi medi	17
Figura 19 –Esecuzione lavori: numerosità prestazioni	18

Figura 20 –Esecuzione lavori: rispetto standard	19
Figura 21 –Esecuzione lavori: tempi medi.....	20
Figura 22 – Fatturazione: numerosità prestazioni	21
Figura 23 – Fatturazione: rispetto standard.....	21
Figura 24 – Fatturazione: tempi medi	22
Figura 25 – Verifiche misuratori e pressione: numerosità prestazioni	23
Figura 26 – Verifiche misuratori e pressione: rispetto standard.....	23
Figura 27 – Verifiche misuratori e pressione: tempi medi	24
Figura 28 – Preventivi: numerosità prestazioni.....	25
Figura 29 – Preventivi: rispetto standard	25
Figura 30 – Preventivi: tempi medi	26
Figura 31 – Pronto intervento: numerosità prestazioni	27
Figura 32 – Pronto intervento: rispetto standard	28
Figura 33 – Pronto intervento: tempi medi.....	28
Figura 34 – Sportelli fisici e telefonici: numerosità prestazioni	29
Figura 35 – Sportelli fisici e telefonici: rispetto standard.....	30
Figura 36 – Sportelli fisici e telefonici: tempi medi	30

Premessa

Con la delibera 655/2015/R/idr l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto a livello nazionale un sistema di livelli minimi di qualità degli aspetti contrattuali della fornitura dei servizi idrici. La disciplina, denominata RQSII quale acronimo di "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato", stabilisce non solo gli indicatori di misurazione della qualità e i loro obblighi di rispetto, ma anche le modalità di registrazione e verifica, nonché di indennizzo agli utenti in caso di mancato rispetto.

Figura 1 – Regolazione della qualità contrattuale dei servizi idrici



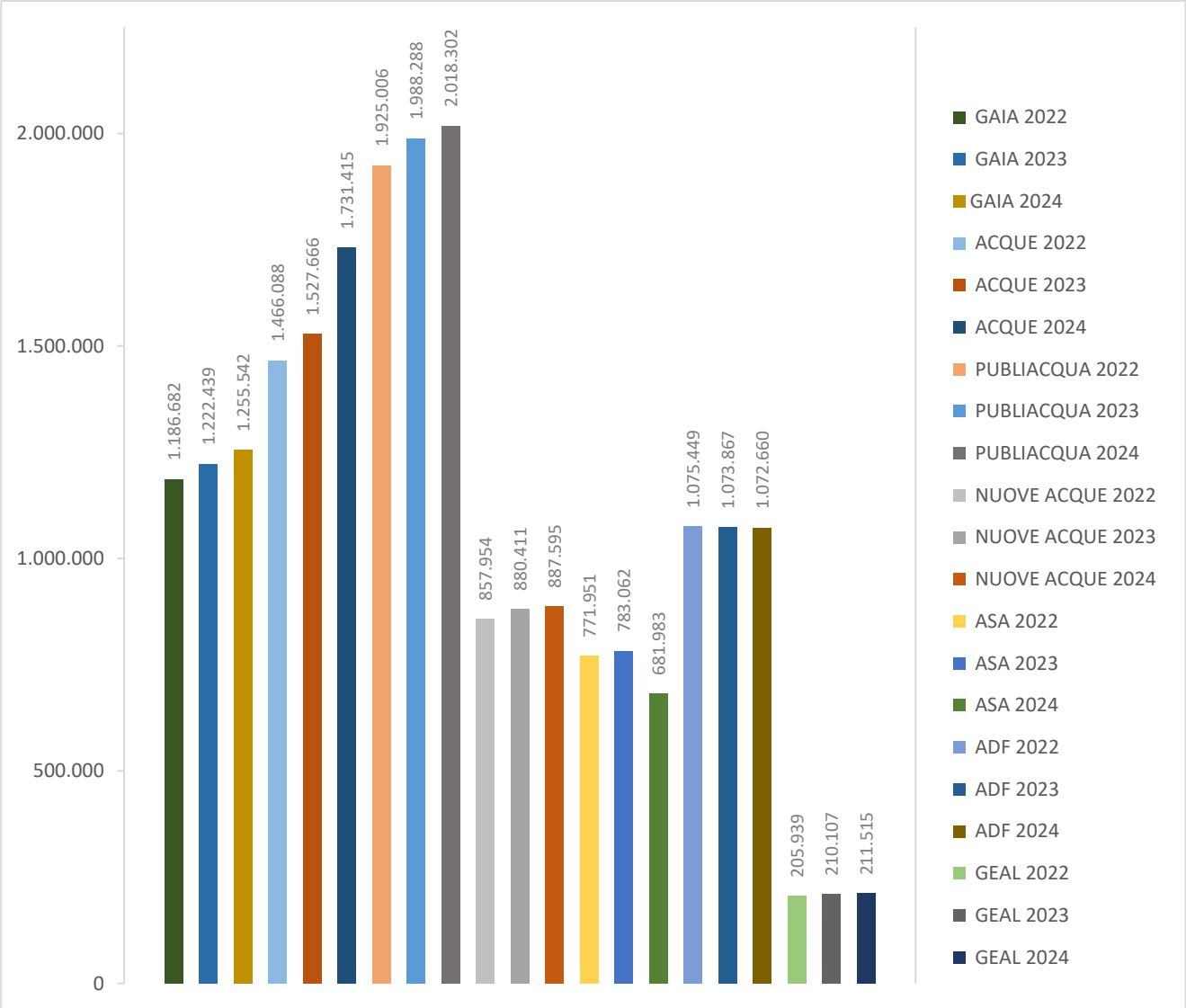
Nella Figura 1 è rappresentato in estrema sintesi il complesso degli indicatori coinvolti, mentre nell'Allegato 1 è presente il dettaglio degli standard specifici e generali. Per i primi il riferimento è alla singola prestazione: in caso di mancato rispetto dello standard nasce l'obbligo di rimborsare l'utente coinvolto con un indennizzo automatico. Per gli standard generali il riferimento è invece il complesso delle prestazioni e ciascun gestore può essere sanzionato in caso di mancato rispetto di percentuali di fuori standard complessivi. Nell'Allegato 1 è inoltre possibile individuare gli standard "migliorativi", quelli cioè per i quali i livelli minimi definiti dall'RQSII sono stati resi più stringenti da AIT.

Dopo i primi anni di applicazione, l'RQSII è stata oggetto di alcune revisioni con la delibera ARERA n.547 del 17 dicembre 2019 che ha introdotto, similmente alla disciplina della qualità tecnica, due macro-indicatori attraverso i quali premiare o penalizzare i gestori. Il macro-indicatore MC1 aggrega le prestazioni relative a "avvio e cessazione del rapporto contrattuale" (18 standard) mentre l'MC2 quelle riguardanti la "gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio" (24 standard).

Il presente rapporto si basa sui dati comunicati dai gestori nella primavera 2025, relativi alle prestazioni eseguite nell'anno 2024. Sono analizzati tutti i gestori della Toscana ad esclusione del Comune di Zeri che, in Alta Lunigiana, gestisce direttamente il servizio.

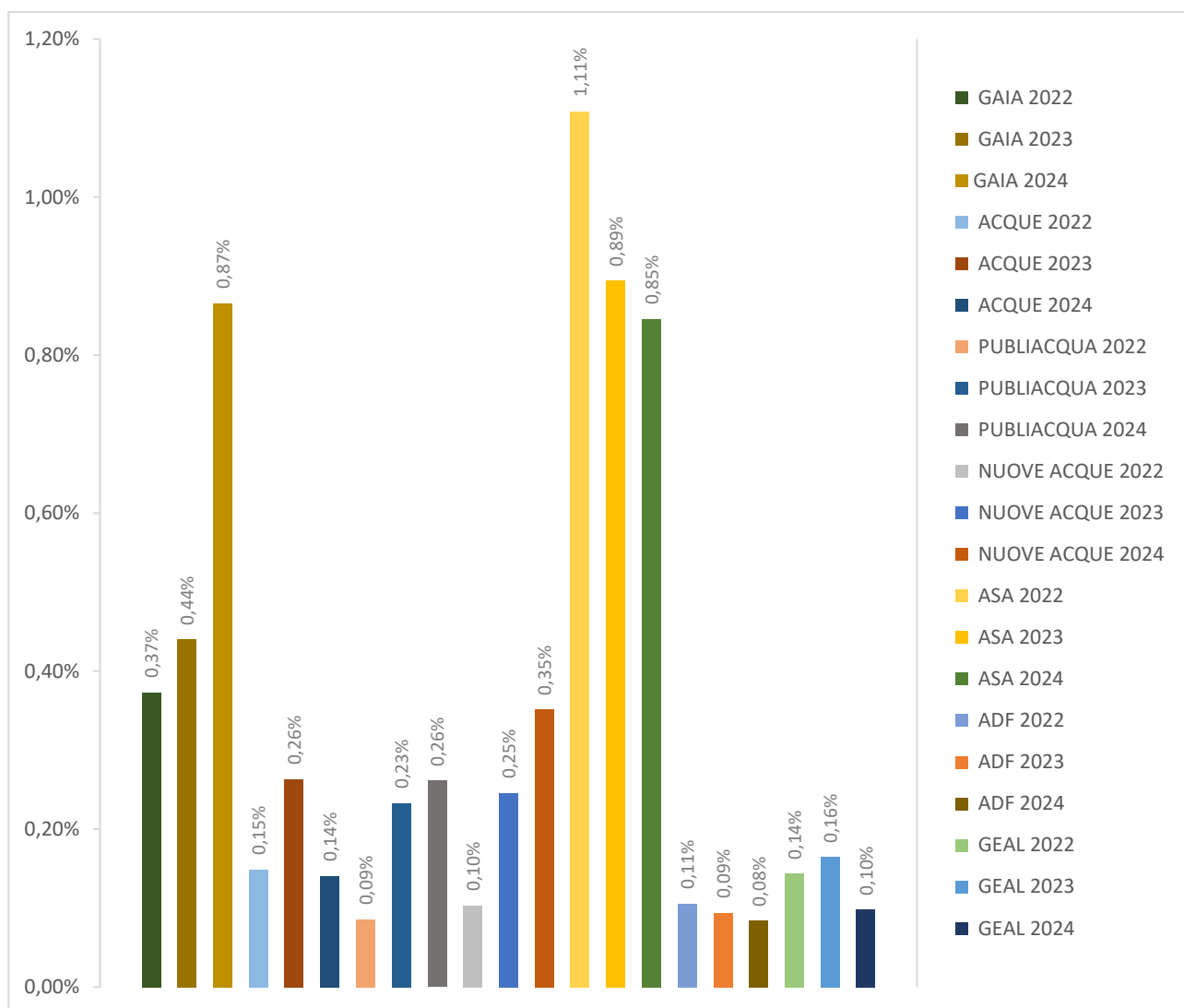
Come negli anni precedenti l'ampiezza delle prestazioni monitorate è enorme: si tratta di circa 7,8 milioni di eventi registrati, ai quali si sommano circa un altro milione di chiamate ai call center con richiesta di parlare con operatore e i dati per la verifica della periodicità di fatturazione per più di 2 milioni di utenti. Anche escludendo la fatturazione e i call center siamo in presenza di milioni di prestazioni che ogni anno sono oggetto di monitoraggio e rendicontazione da parte dei gestori toscani.

Figura 2 - Prestazioni eseguite soggette a standard (esclusa periodicità di fatturazione e call center)



La Figura 2 rappresenta l’andamento delle prestazioni monitorate negli anni 2022, 2023 e 2024: nell’ultimo anno siamo in presenza per quasi tutti i gestori di un lieve incremento del numero delle prestazioni oggetto di analisi.

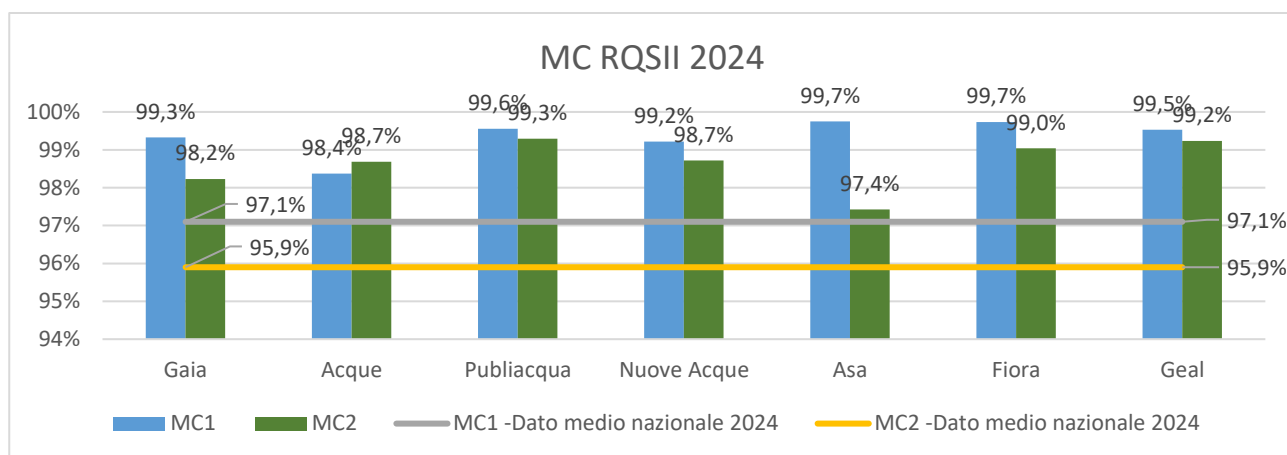
Figura 3 - % Prestazioni fuori standard causa gestore su prestazioni eseguite (escluso periodicità fatturazione e call center)



La Figura 3 illustra una prima sintesi relativa al rispetto degli standard, ottenuta rapportando complessivamente le prestazioni con mancato rispetto dello standard (solo a causa del gestore) alle prestazioni eseguite. Nell'anno 2024 si registra un decremento dell'incidenza delle prestazioni fuori standard causa gestore per quasi tutti i gestori toscani, ad eccezione di Gaia e Nuove Acque che hanno registrato un aumento percentuale di prestazioni fuori standard ad essi imputabili.

La sintesi sopra riportata non tiene conto dei dati relativi alla periodicità di fatturazione e call center, il cui miglioramento genera un ulteriore impatto positivo sull'analisi dei macro-indicatori rappresentata di seguito.

Figura 4 – Macro-indicatori qualità contrattuale anno 2024

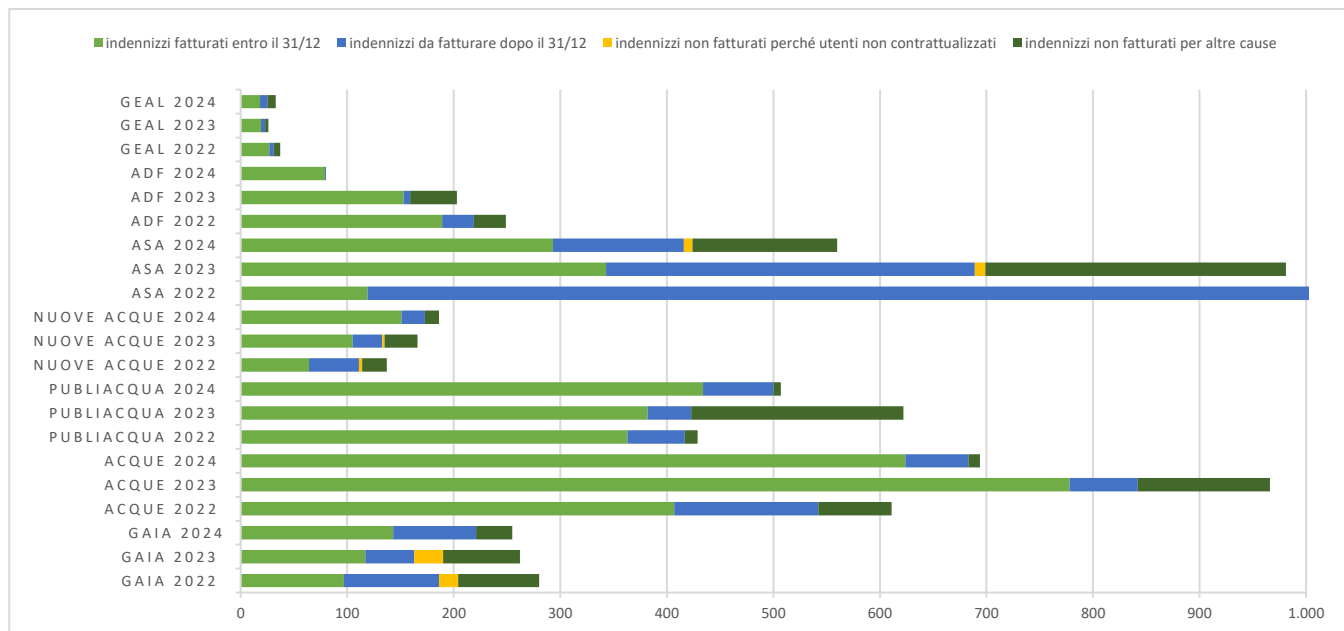


La Figura 4 riporta i dati relativi al 2024 quando, come nel 2023, tutti i gestori hanno raggiunto la classe A per entrambi i Macro-indicatori. Anche rispetto ai dati medi di ARERA i gestori toscani hanno valori di rispetto superiori.

Per tutti i gestori si registra un miglioramento o una sostanziale conferma dei valori relativi ai Macro-indicatori, salvo un lieve decremento del MC1 di Nuove Acque e Geal.

Come già specificato, a fronte del mancato rispetto delle tempistiche definite dagli standard specifici, i gestori sono obbligati a prevedere indennizzi automatici all'utenza.

Figura 5 -Indennizzi maturati (escluso periodicità fatturazione e call center)



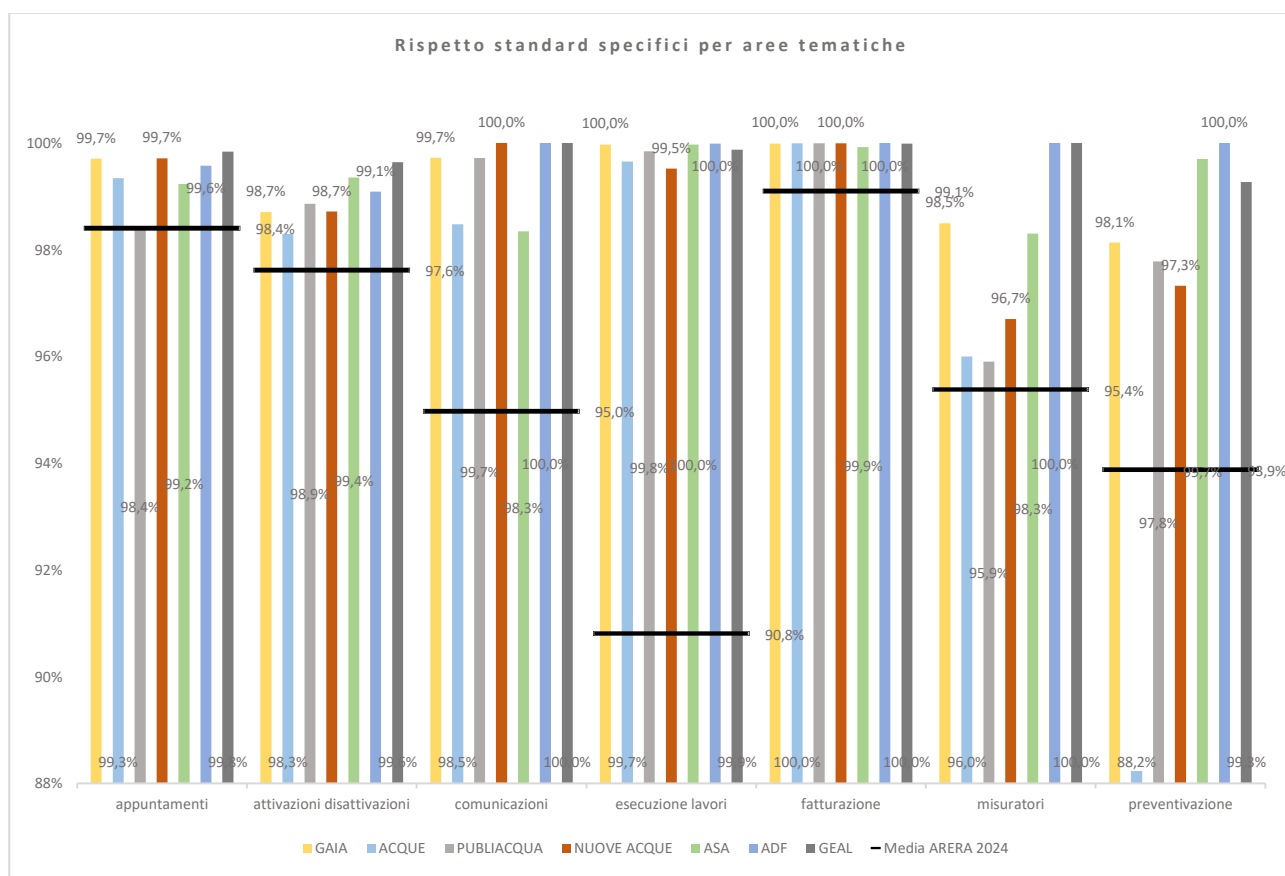
Nella Figura 5 è rappresentato l'andamento degli indennizzi maturati al 31/12 di ciascun anno, suddivisi fra quelli già erogati a tale data, quelli che potevano ancora essere erogati rispettando le tempistiche massime di erogazione e quelli invece in cui il gestore era in ritardo nell'erogazione per cause proprie o dell'utente¹. Per i gestori in oggetto, nel 2024 gli indennizzi maturati sono stati 2.315, di cui: 1.742 già indennizzati al 31/12, 356 relativi a prestazioni fuori standard non indennizzate perché non ancora fatturate, mentre 8 sono

¹ Ai sensi dell'art. 73.2 della RQSII l'erogazione degli indennizzi, infatti, è sospesa in caso di morosità dell'utente.

le prestazioni non indennizzate perché relative ad utenti non contrattualizzati e 209 le prestazioni non indennizzate per altre cause.

L'andamento degli indennizzi di cui sopra dipende dalla capacità dei gestori di rispettare le tempistiche previste per gli standard specifici. Per l'anno 2024 si registra un importante miglioramento delle prestazioni e dunque una generalizzata diminuzione degli indennizzi maturati e, dato altrettanto importante, oltre il 75% degli indennizzi maturati sono stati corrisposti entro il 31/12 (nel 2023 solo il 59% risultava indennizzato entro fine anno). Da segnalare una sensibile contrazione delle prestazioni da indennizzare per i gestori Acque, Asa, AdF e Publiacqua e una sostanziale conferma dei dati relativi agli altri gestori.

Figura 6 – Rispetto standard specifici per aree tematiche (anno 2024)

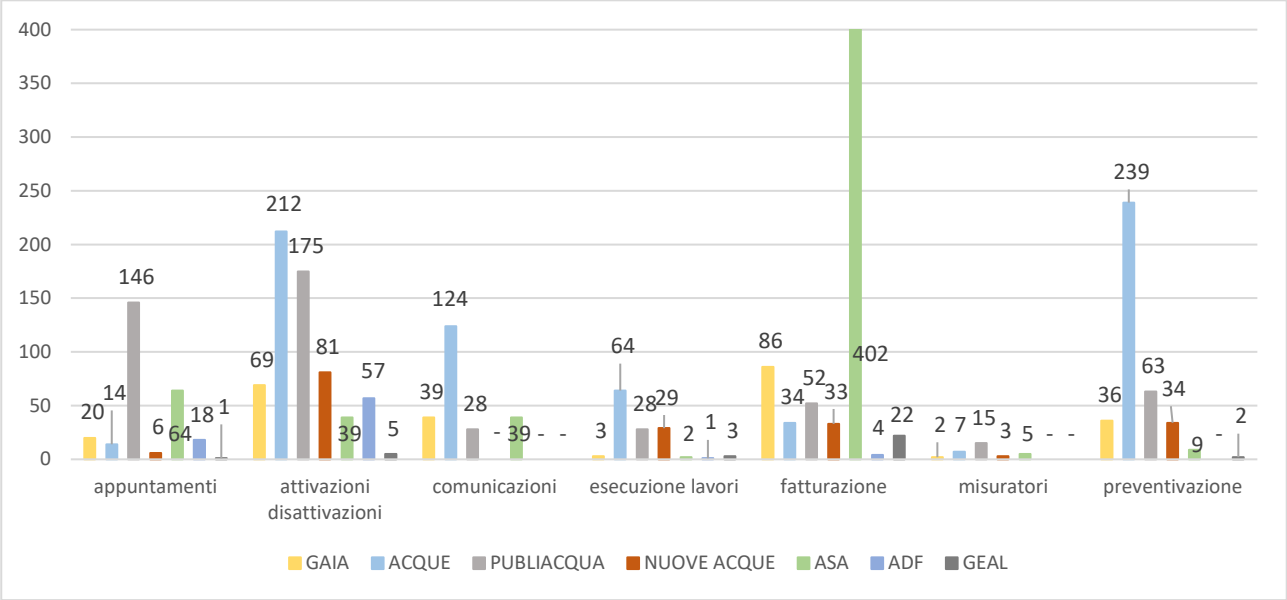


All'interno della Figura 6 è riportato il dato relativo al rispetto degli standard specifici, raggruppati per area tematica; questo è ottenuto aggregando le prestazioni entro gli standard per ogni area e rapportando i casi di conformità dello standard rispetto al complesso delle prestazioni eseguite di ognuna di esse. Nella figura è presente anche il livello medio raggiunto dai principali gestori italiani calcolato dai dati dell'ultima relazione al Parlamento di ARERA.

Come già accaduto negli scorsi anni, la fatturazione e l'esecuzione dei lavori continuano ad essere caratterizzate da un ottimo rispetto delle tempistiche. Relativamente alla gestione dei misuratori tutti i gestori sono sopra la media ARERA come pure per le attivazioni/disattivazioni. L'area tematica della preventivazione vede tutti i gestori sopra la media ARERA, fatto salvo il gestore Acque che rimane al di sotto della media ARERA. Su quest'ultimo dato il gestore Acque, pur registrando concreti miglioramenti prestazionali rispetto allo scorso anno, sconta ancora alcuni ritardi relativi al tempo di preventivazione per allaccio fognario e idrico poiché, come già rilevato nella scorsa raccolta, una serie di problematiche in fase esecutiva tra il 2022 ed il 2023 hanno consigliato l'opportunità di attivare sopralluoghi sul campo per un

elevato numero di preventivi causando dei ritardi. Per quanto concerne le aree tematiche delle comunicazioni e della puntualità degli appuntamenti tutti i gestori si posizionano su ottimi livelli e comunque al di sopra delle medie prestazionali nazionali.

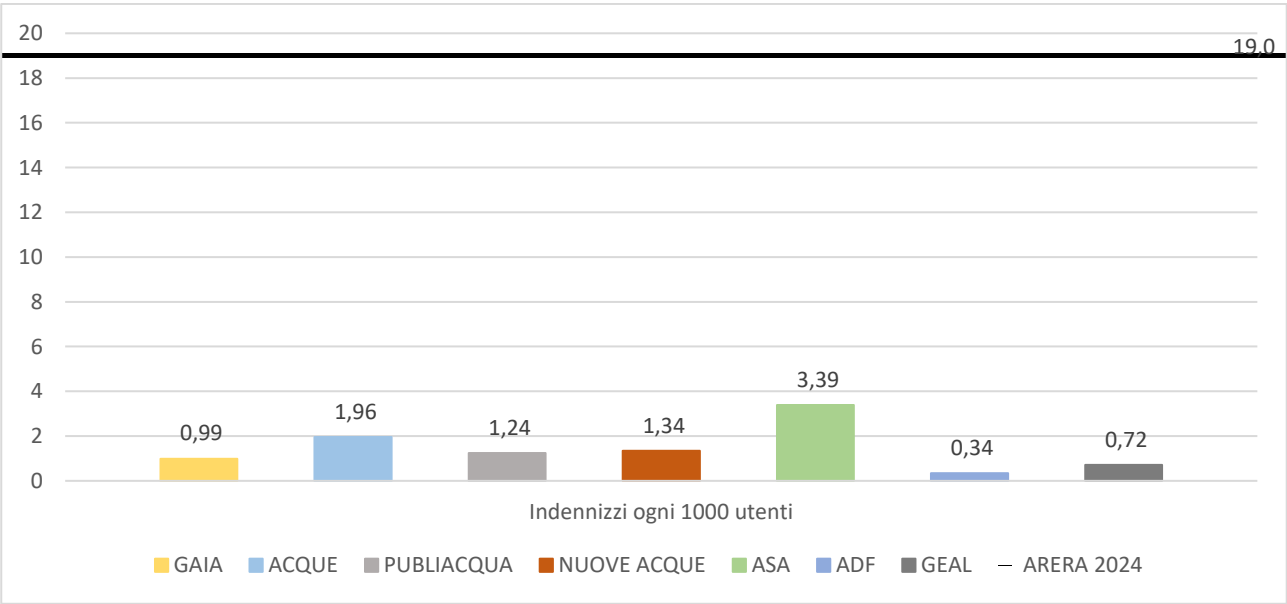
Figura 7 –Indennizzi maturati per prestazioni eseguite nel 2024 fuori standard



Nella Figura 7 sono rappresentati gli indennizzi maturati nel 2024 per prestazioni fuori standard suddivisi per area tematica. In tema di fatturazione il dato di Asa, che ha registrato un ulteriore ed importante miglioramento rispetto allo scorso anno, a conferma del trend positivo delle ultime raccolte, sconta ancora ritardi accumulati negli anni precedenti e rimane elevato rispetto agli altri gestori. Da registrare un miglioramento rispetto alla scorsa raccolta del gestore Acque relativamente agli indennizzi maturati in materia di preventivazione e attivazioni/disattivazioni, seppur entrambi i dati rilevati rimangono decisamente elevati rispetto alla media degli altri gestori. Per tutti gli altri gestori non si registrano particolari oscillazioni rispetto alla precedente raccolta.

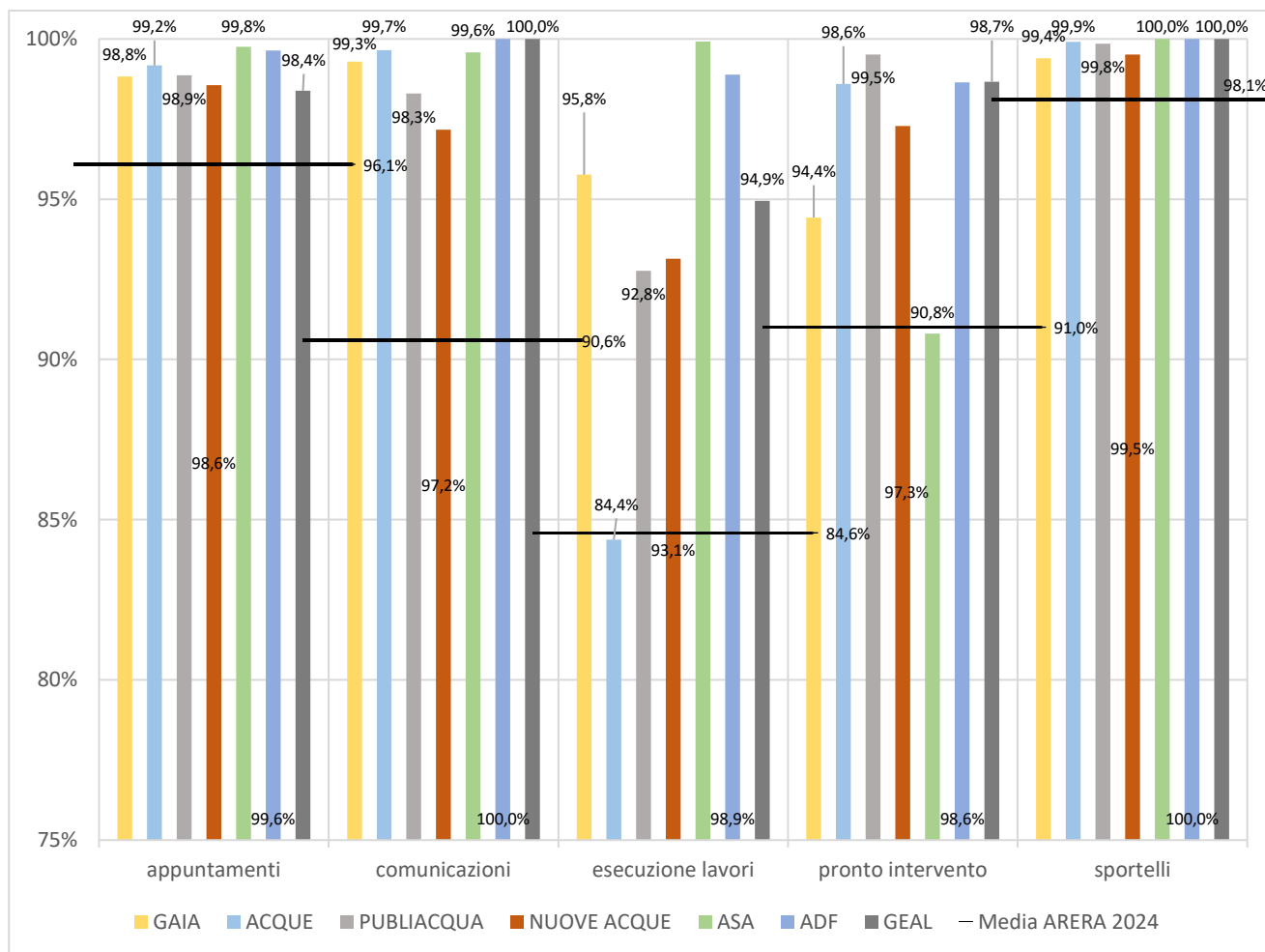
Le considerazioni sul rispetto degli standard specifici sopra esposte trovano conferma qui di seguito, nel dettaglio di indennizzi maturati ogni mille utenti.

Figura 8 – Indennizzi maturati ogni 1.000 utenti (anno 2024)



La Figura 8 evidenzia come tutti i gestori si attestino ben al di sotto della media nazionale. Da segnalare un notevole miglioramento dei gestori Asa, Acque e Publiacqua rispetto alla precedente raccolta. I gestori toscani si collocano mediamente a circa uno/due indennizzi ogni 1.000 utenti serviti, dato decisamente eclatante rispetto alla media nazionale di 19 indennizzi ogni 1.000 utenti.

Figura 9 – Rispetto standard generali per aree tematiche (anno 2024)



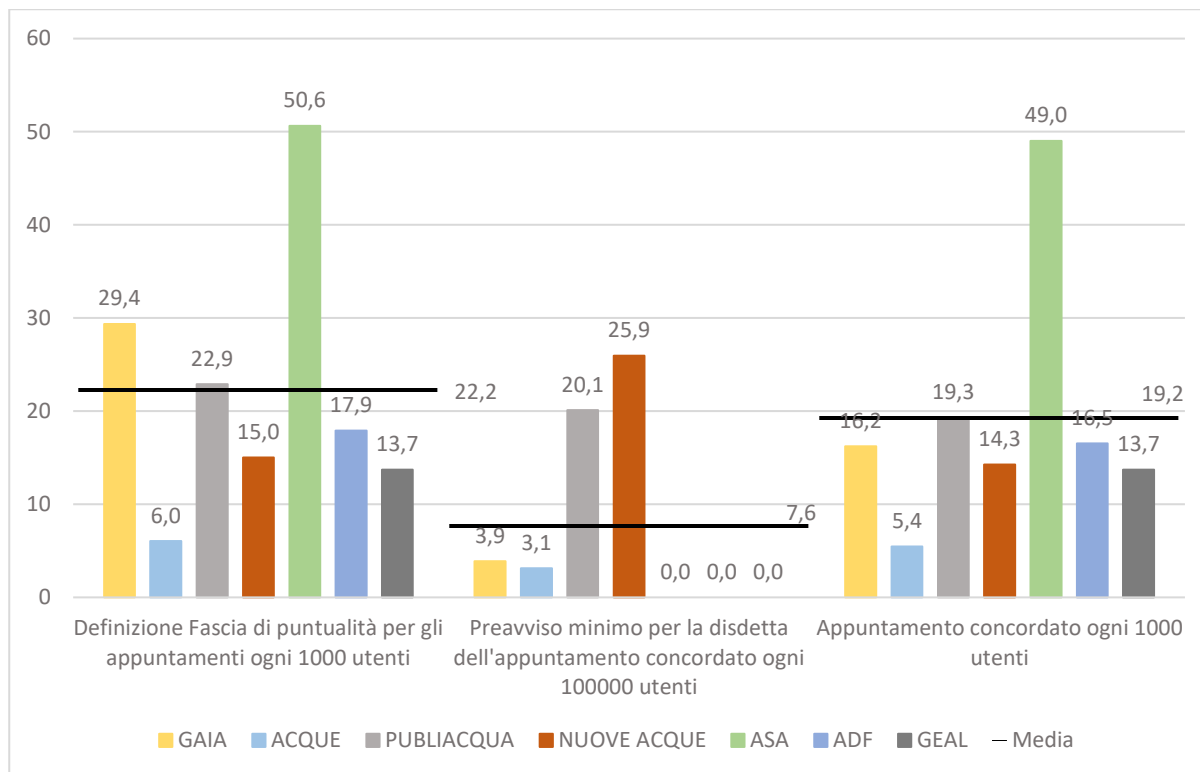
Relativamente agli standard generali la Figura 9 rappresenta, a livello di area tematica, le percentuali di rispetto degli standard.

Complessivamente risulta un buon rispetto del tempo massimo di attesa agli sportelli fisici, del preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato e del tempo di comunicazione della risposta a richieste di rettifica di fatturazione. Tali standard hanno infatti un livello minimo ARERA pari al 95%, mentre gli altri standard hanno un livello minimo del 90%. Relativamente all'area tematica dell'esecuzione lavori tutti i gestori sono al di sopra della media ARERA, con il gestore Nuove Acque che registra una lieve flessione rispetto allo scorso anno, pur rimanendo ben al di sopra del dato medio nazionale. Tuttavia, per quanto riguarda l'area tematica dell'esecuzione lavori si segnala ancora qualche difficoltà di Acque, in lieve miglioramento rispetto allo scorso anno, e comunque in linea con la media ARERA. Nell'area del pronto intervento tutti i gestori sono al di sopra della media ARERA, ad eccezione di ASA che si attesta intorno alla media.

Appuntamenti

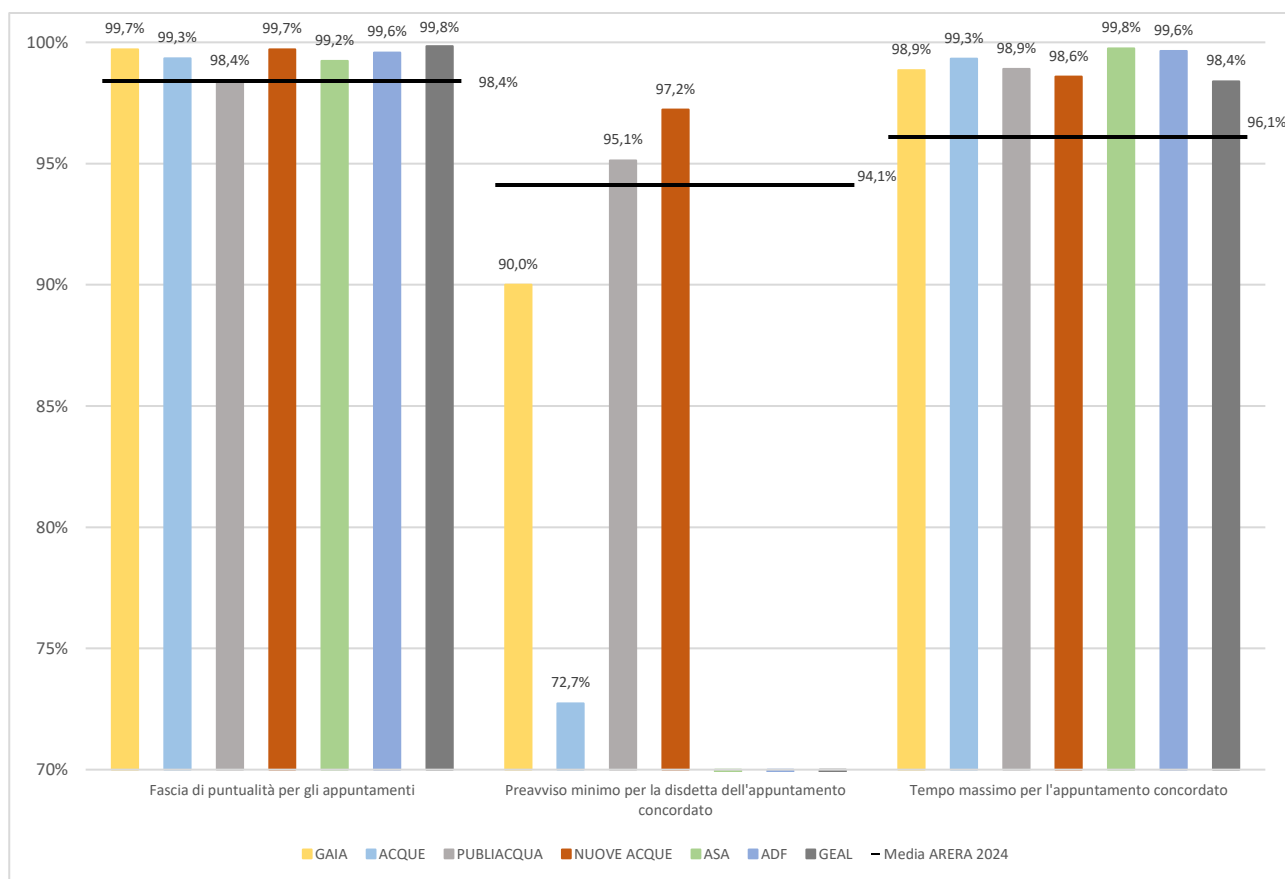
L'area tematica degli appuntamenti è costituita da tre indicatori: solo il mancato rispetto della fascia di puntualità dà luogo ad indennizzo automatico.

Figura 10 – Appuntamenti: numerosità prestazioni



Relativamente al numero delle prestazioni eseguite, la Figura 10 evidenzia come il gestore Asa abbia effettuato mediamente il doppio di appuntamenti rispetto agli altri gestori toscani. Nuove Acque e Publiacqua registrano una quota elevata, rispetto agli altri gestori, relativamente al preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato ogni 100.000 utenti. Geal, Acquedotto del Fiora – AdF e Asa non riportano casi rilevabili inerenti a tale standard.

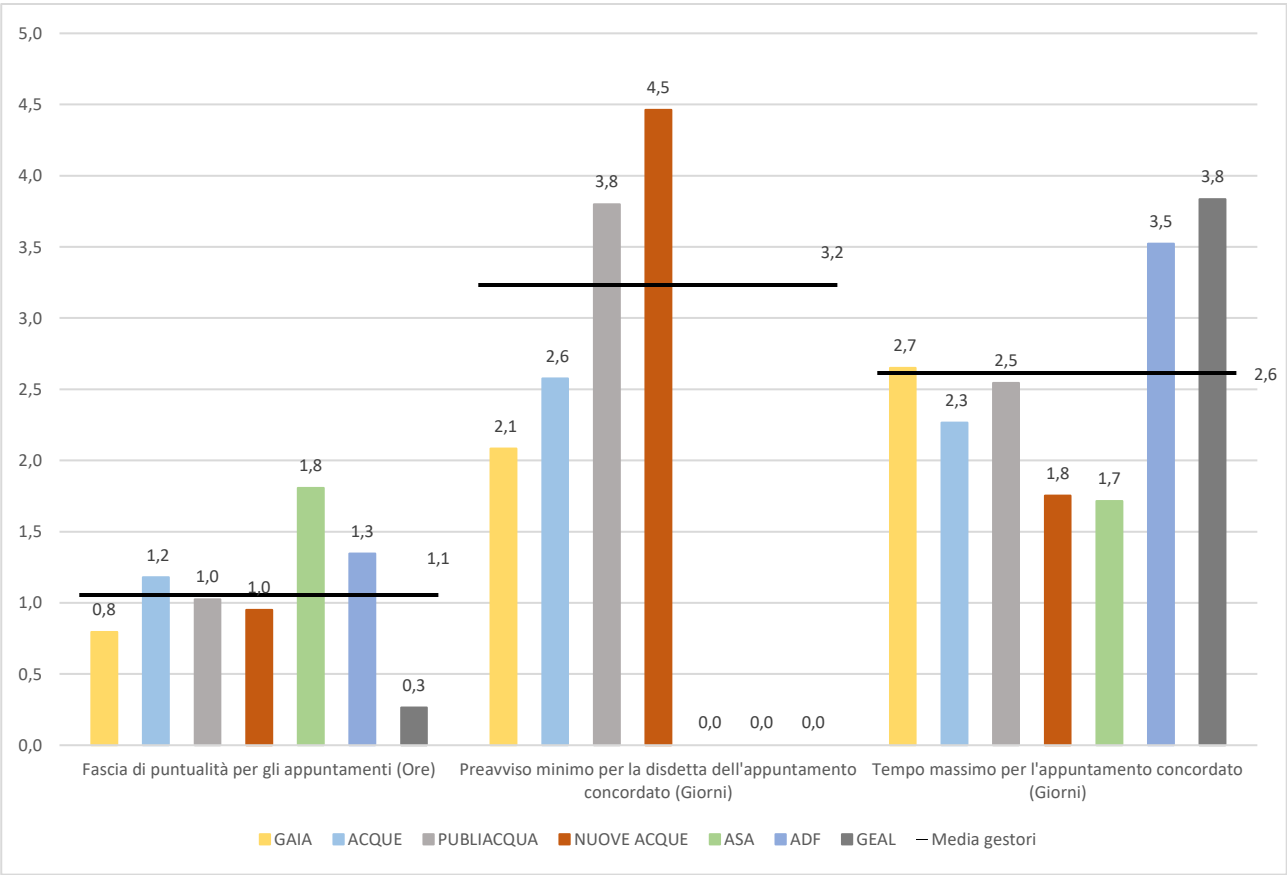
Figura 11 – Appuntamenti: rispetto standard



La Figura 11 conferma che Geal, Acquedotto del Fiora – AdF e Asa non registrano casi relativi allo standard di preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato, mentre, per lo stesso standard, Acque risulta in difficoltà perché si colloca al di sotto della media ARERA con un dato che si attesta intorno al 73% di casi di rispetto dello standard.

Successivamente, la Figura 12 rappresenta i tempi medi di effettuazione delle prestazioni: a differenza degli altri due indicatori, nel caso dell'indicatore sul preavviso minimo, tempi medi più bassi significano che l'utente è stato avvertito con minore anticipo. Anche tale rilevazione conferma il trend di Acque, e rivela anche qualche difficoltà di Gaia, anche se entrambi i gestori rimangono entro lo standard minimo richiesto da ARERA. Geal e Acquedotto del Fiora – AdF hanno un tempo massimo per l'appuntamento concordato leggermente superiore alla media dei gestori toscani, ma in ogni caso ampiamente entro gli standard richiesti da ARERA.

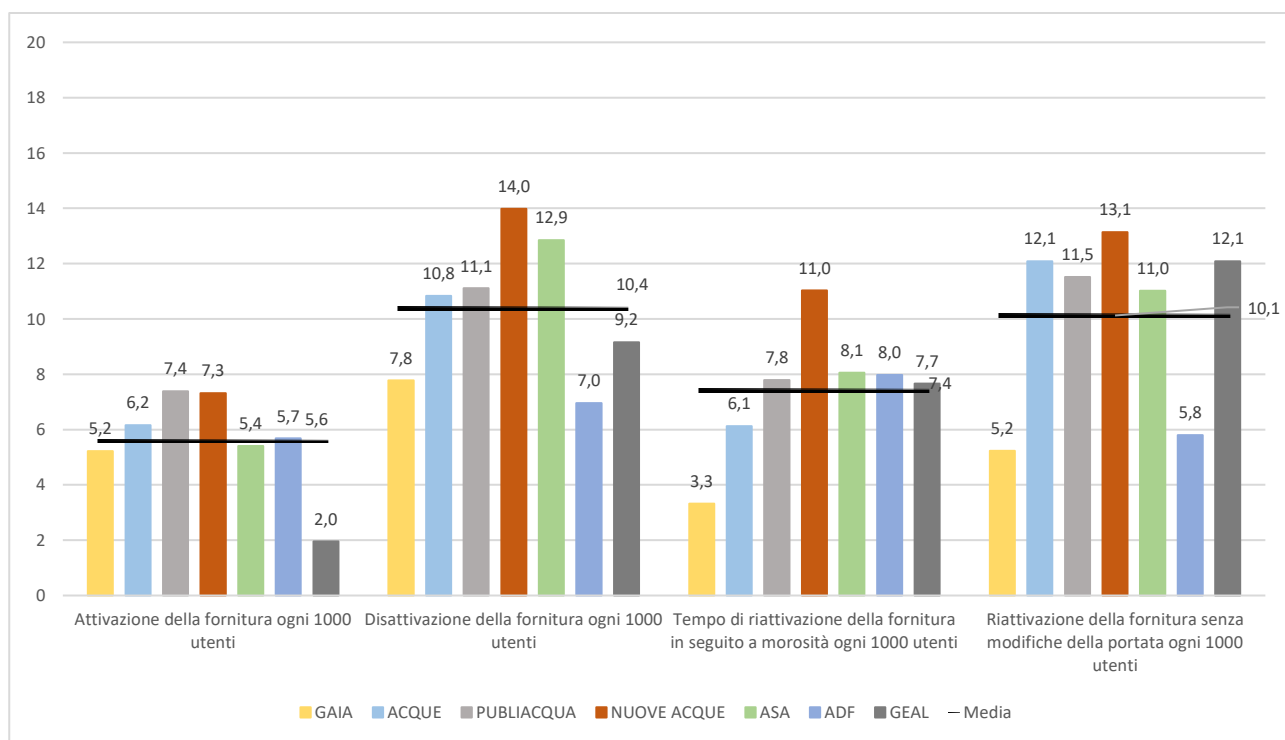
Figura 12 – Appuntamenti: tempi medi



Attivazioni, riattivazioni e disattivazioni

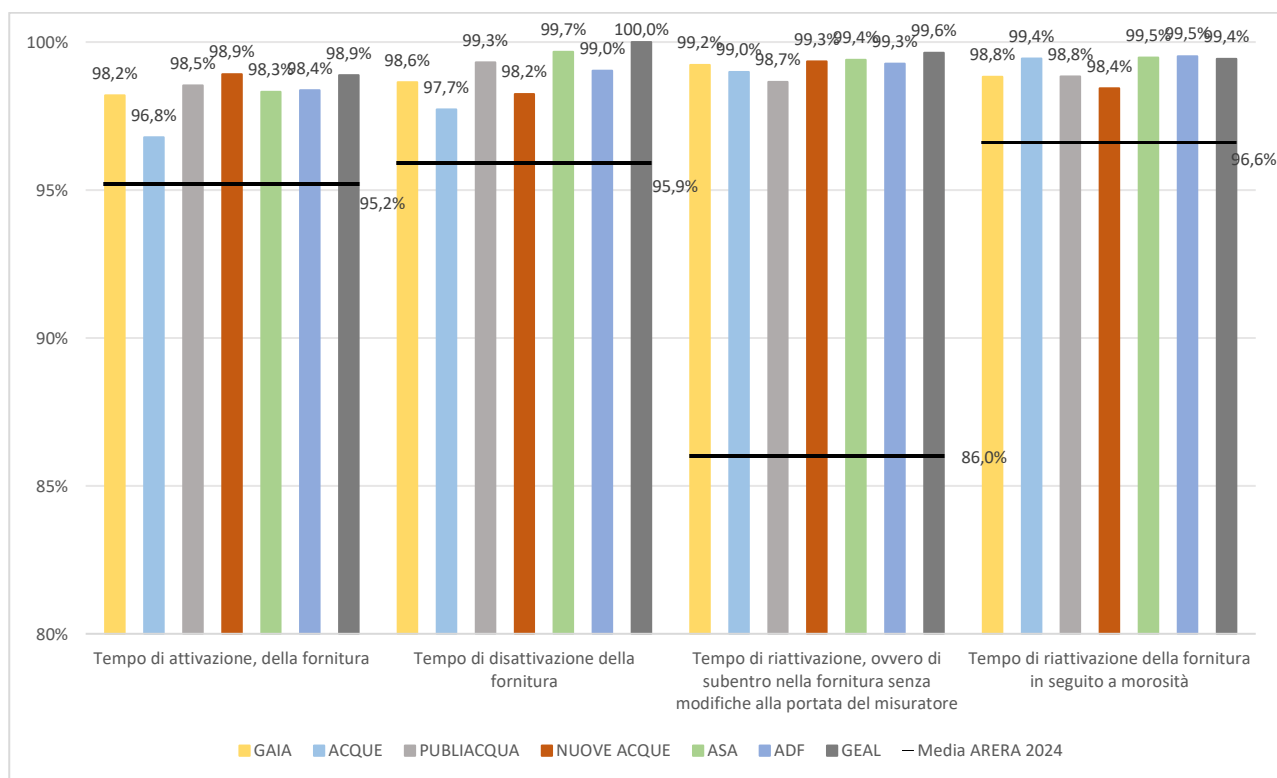
L'area tematica in oggetto riguarda attività operative di attivazione, disattivazione e riattivazione delle forniture, tutti sottoposti a standard specifici.

Figura 13 - Attivazione, riattivazione e disattivazione: numerosità prestazioni



La numerosità delle operazioni eseguite, rappresentata in Figura 13, evidenzia un numero di prestazioni da parte di Gaia tendenzialmente inferiore rispetto agli altri Gestori, in linea con la scorsa raccolta. Emerge il dinamismo di Nuove Acque e di Asa per la disattivazione della fornitura. Per la riattivazione senza modifiche della portata si segnala il dato di Gaia ed Acquedotto del fuori – ADF, inferiore rispetto alla media degli altri gestori, mentre spicca la numerosità di prestazioni di Nuove Acque per il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità, in deciso aumento rispetto alla scorsa raccolta.

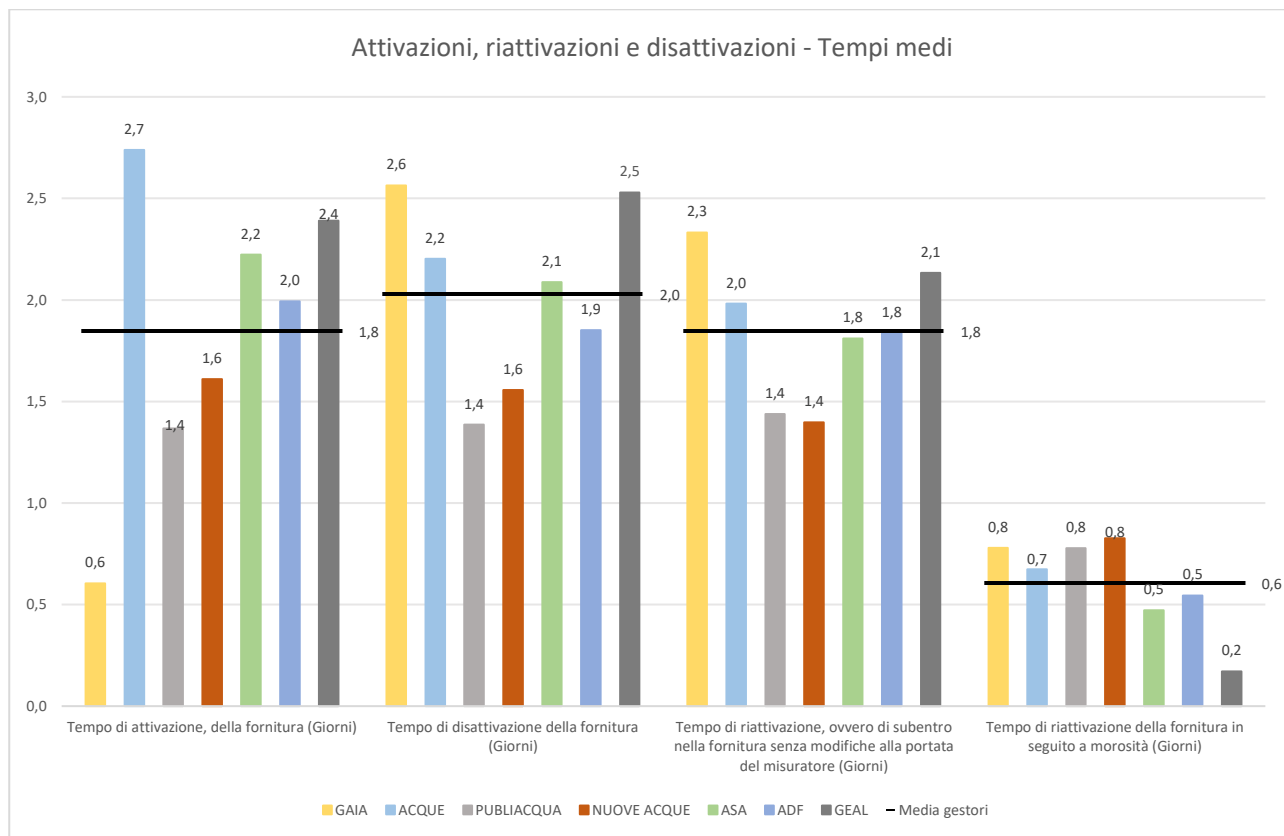
Figura 14 - Attivazione, riattivazione e disattivazione: rispetto standard



La Figura 14 evidenzia un generale rispetto dei quattro standard. Tutti i gestori riportano dati superiori alle medie registrate da ARERA, confermando quanto emerso nella scorsa raccolta dati.

Nella successiva Figura 15 sono rappresentati i tempi di esecuzione delle prestazioni. Tutti i gestori confermano i risultati del 2023, con qualche lieve miglioramento dei tempi di esecuzione.

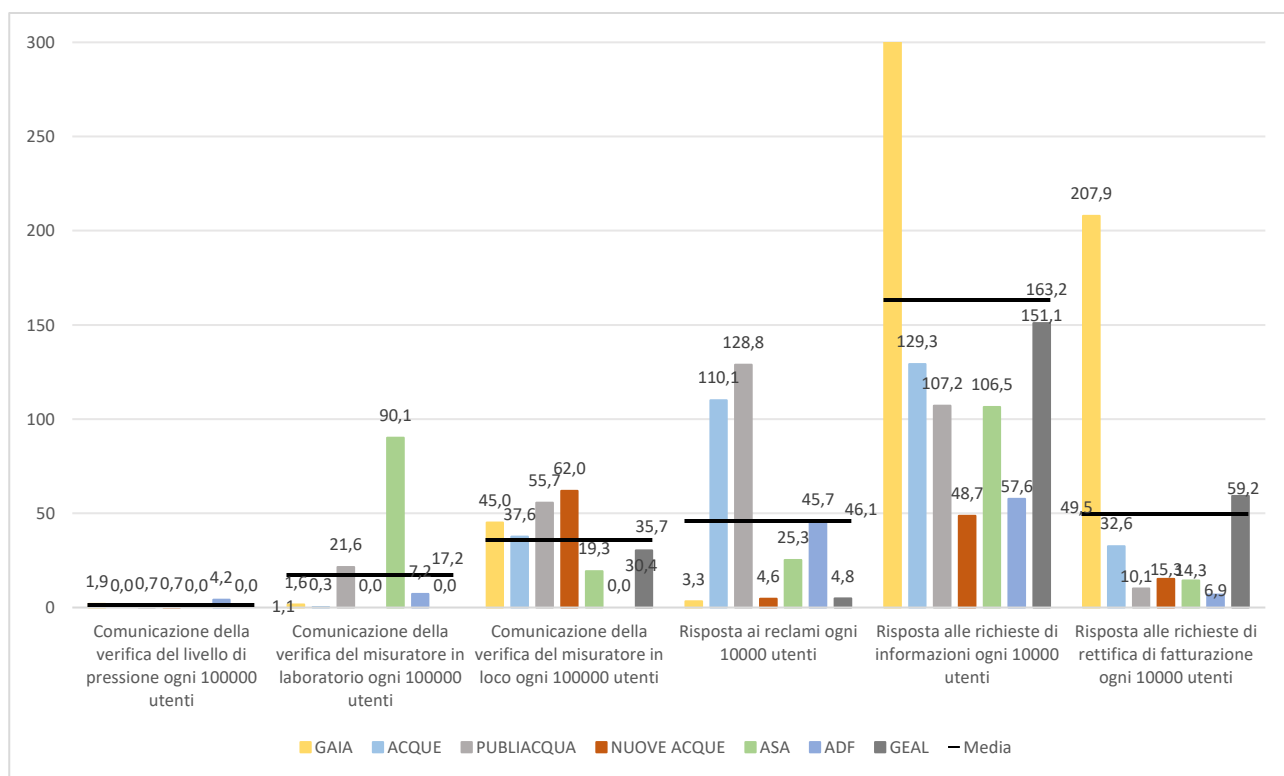
Figura 15 - Attivazione, riattivazione e disattivazione: tempi medi



Comunicazioni

L'area delle comunicazioni riguarda un numeroso gruppo di standard, tutti soggetti ad indennizzo ad esclusione della risposta alle richieste di rettifica di fatturazione. Alcuni riguardano attività che raramente sono richieste dagli utenti, come le verifiche dei misuratori, ad eccezione del gestore Asa che invece registra una numerosità di prestazioni per quest'ultimo standard al di sopra della media degli altri gestori e della media ARERA.

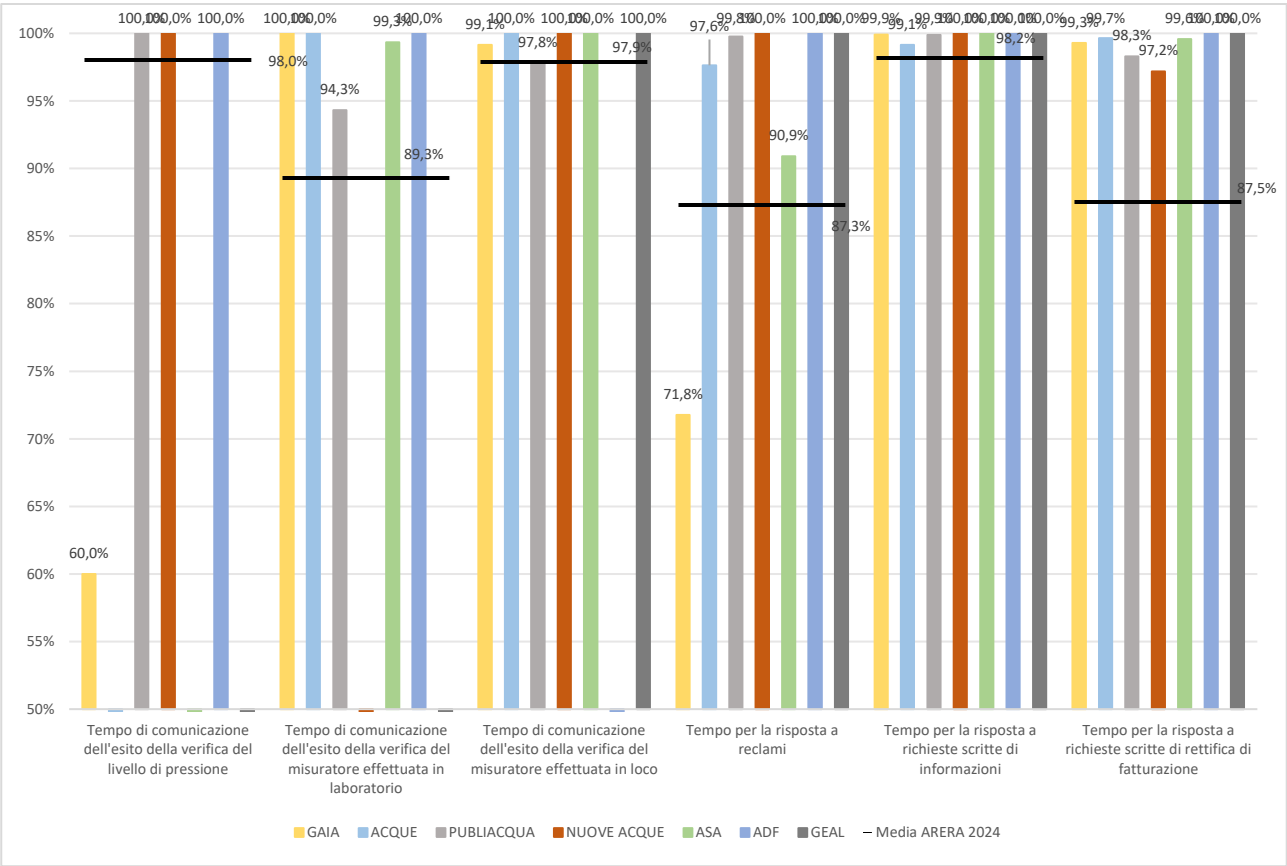
Figura 16 – Comunicazioni: numerosità prestazioni



All'interno della Figura 16 emerge che gli indicatori relativi alla risposta a reclami, alle richieste di informazioni e alle richieste di rettifica di fatturazione hanno una cospicua numerosità di prestazioni eseguite.

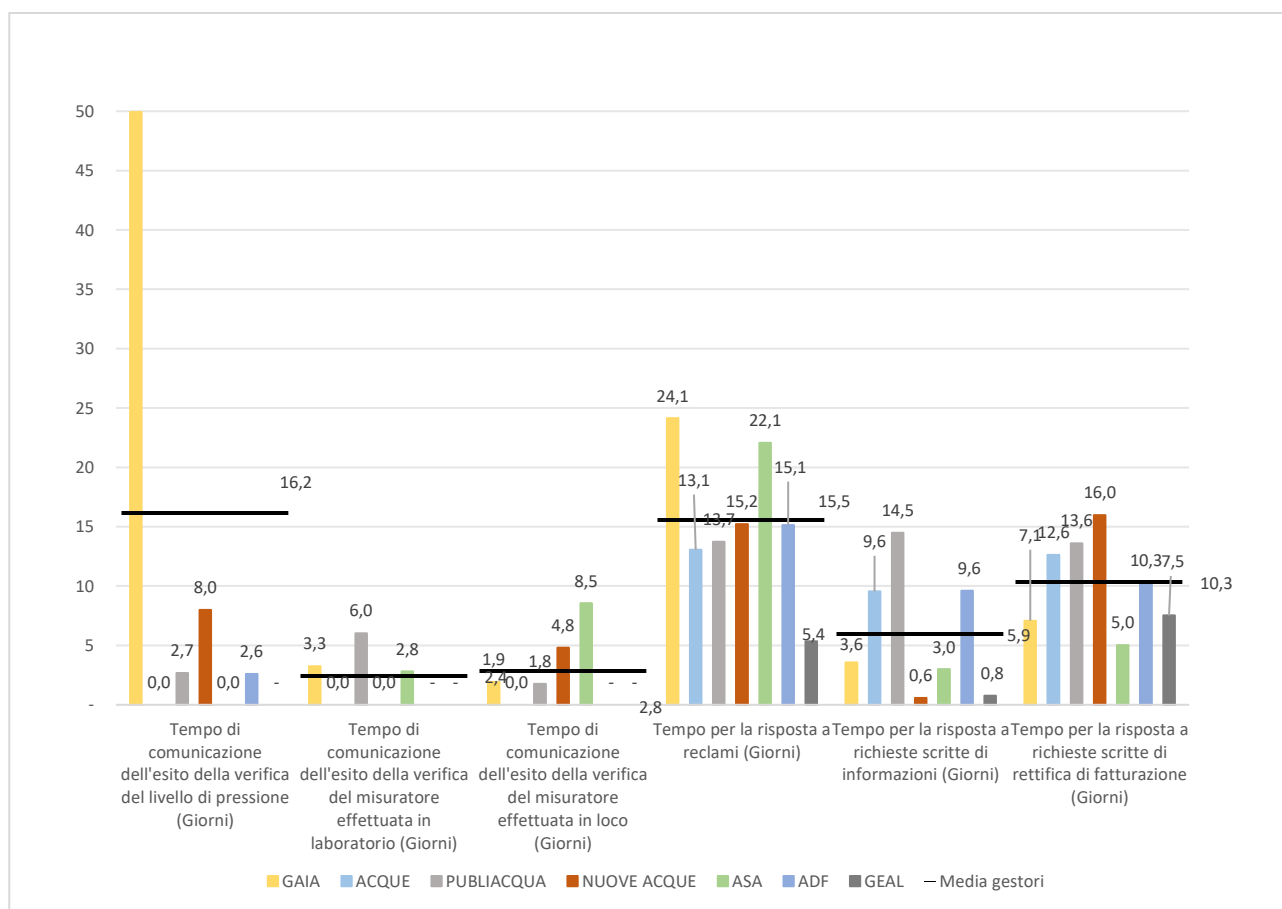
La Figura 16 evidenzia inoltre che Gaia supera con una elevata numerosità di prestazioni la media per la risposta alle richieste di informazioni (con un dato ampiamente fuori scala che si attesta su oltre 500 prestazioni ogni 10000 utenti, dunque ben oltre la media dei gestori toscani) ed alle richieste di rettifica di fatturazione. Publiacqua si distingue invece per una numerosità elevata di risposta ai reclami, più del doppio rispetto alla media dei gestori, probabilmente in conseguenza della presenza di molte utenze condominiali alle quali sono sottese più unità immobiliari che fanno reclamo al gestore. Anche Acque registra una numerosità di risposta ai reclami elevata. Asa conferma, come nella precedente raccolta, una numerosità di prestazioni relative alle richieste di verifica del misuratore in laboratorio ampiamente sopra la media degli altri gestori. In generale, per le comunicazioni nell'anno 2024 la tendenza continua ad essere in linea con l'anno precedente.

Figura 17 – Comunicazioni: rispetto standard



La Figura 17 evidenzia che i gestori toscani hanno decisamente ridotto le difficoltà a rispettare le tempistiche degli standard di questa area: Gaia ha valori inferiori rispetto alle medie ARERA per il rispetto del tempo di risposta ai reclami (comunque in miglioramento rispetto alla raccolta 2023) e del tempo di comunicazione dell’esito della verifica del livello di pressione (qui invece si registra un peggioramento rispetto alla precedente raccolta, ma questo dato è comunque riferito ad un numero esiguo di prestazioni).

Figura 18 – Comunicazioni: tempi medi



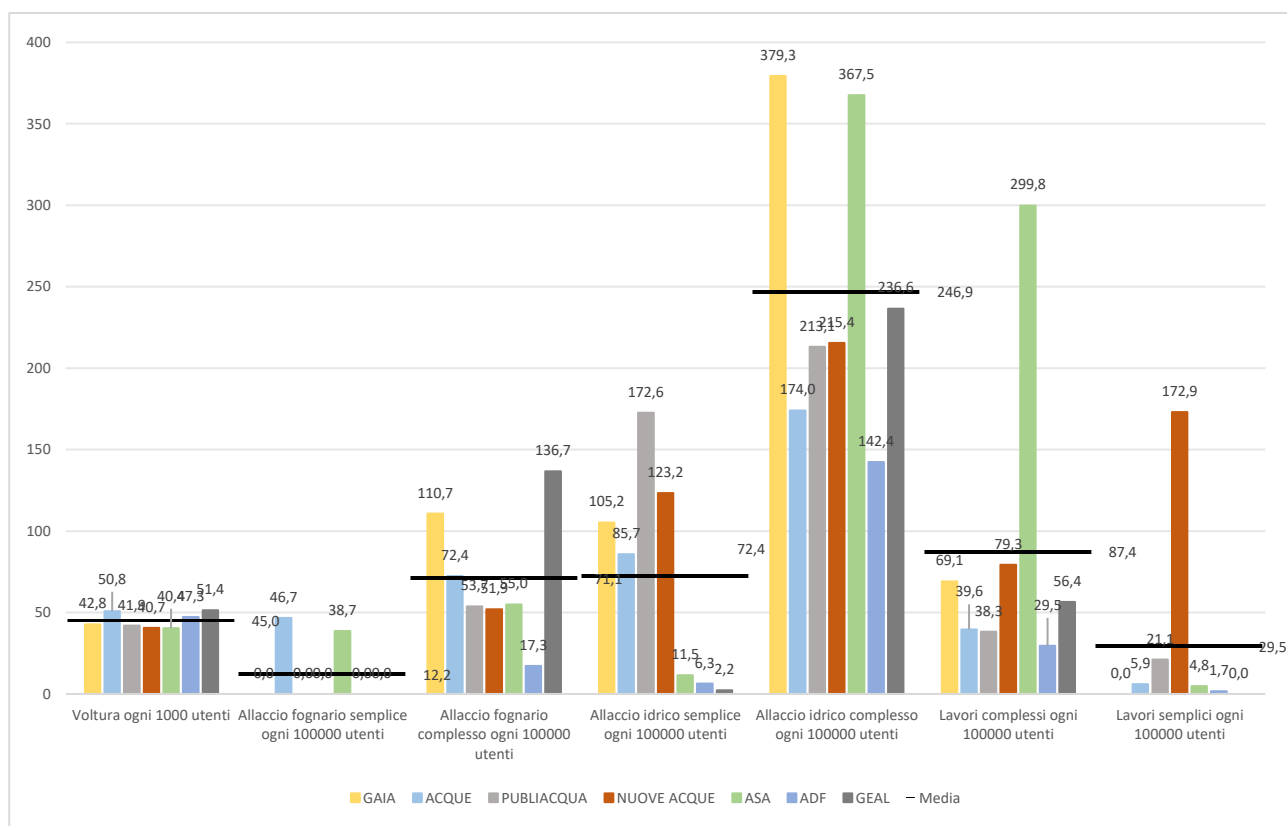
L'andamento sopra delineato trova riscontro nella Figura 18, dove risulta che Gaia ha tempi di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione decisamente più elevati rispetto alla media dei gestori, ancorché questi dati abbiano scarsa rilevanza analitica in quanto riferiti ad un numero esiguo di prestazioni.

Sempre per Gaia si registra inoltre un sensibile miglioramento, rispetto alla raccolta 2023, delle tempistiche in relazione al tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore. Per quanto riguarda i gestori Asa e Gaia si rilevano tempi di risposta ai reclami leggermente sopra la media, con Gaia che tuttavia migliora le tempistiche rispetto alla raccolta 2023.

Esecuzione lavori

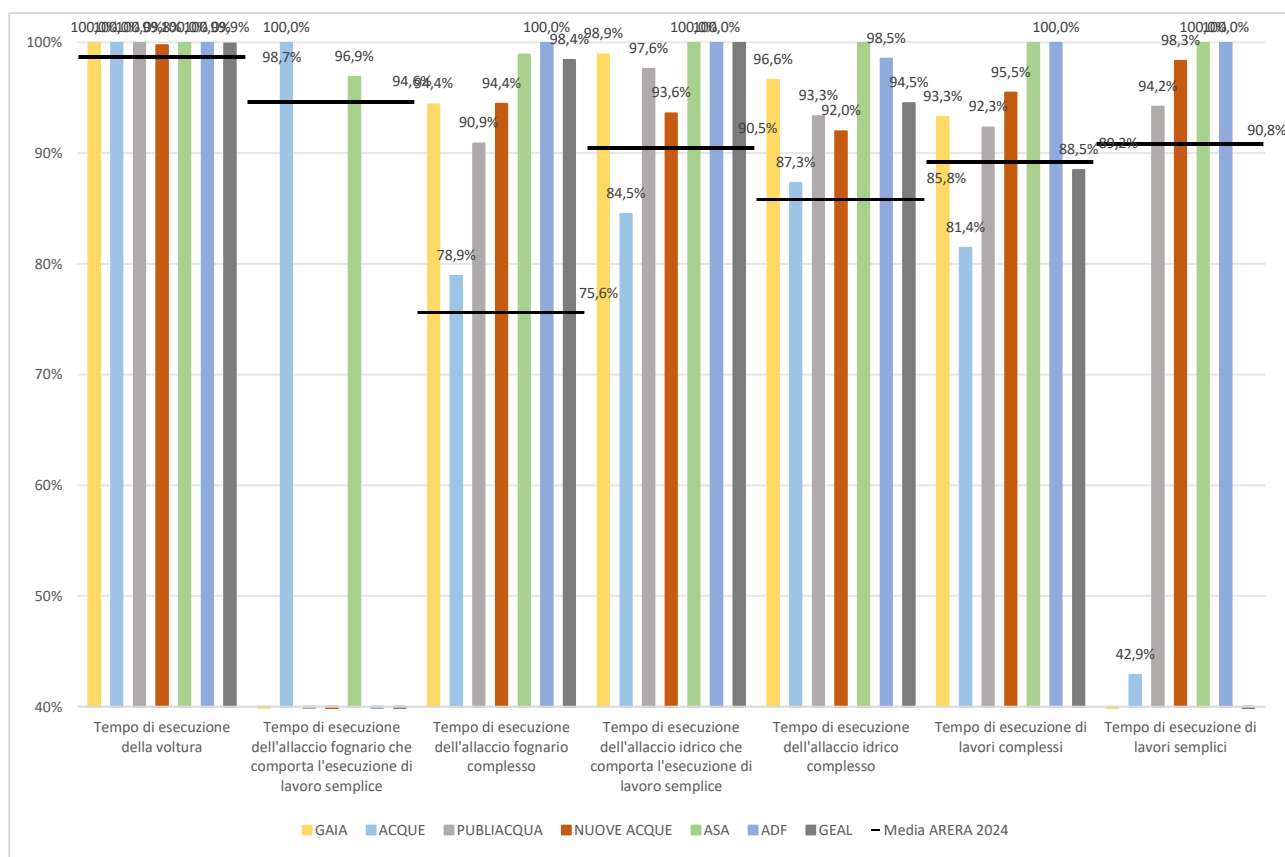
Nell'area tematica dell'esecuzione lavori sono presenti attività operative di allaccio e di effettuazione di altri lavori, nonché quella prevalentemente amministrativa di voltura: quest'ultima ha una numerosità delle prestazioni eseguite di circa due ordini di grandezza superiori rispetto alle precedenti. Gli standard sugli allacciamenti si suddividono fra quelli del servizio acquedotto e quelli del servizio fognatura e, all'interno di ciascuna tipologia, fra quelli semplici e complessi. Questi ultimi sono quelli che richiedono interventi di modifica dei parametri idraulici, l'ottenimento di atti autorizzativi oppure la necessità di interrompere il flusso ad altri utenti; sono standard generali e il loro mancato rispetto non dà luogo ad indennizzi come invece avviene per gli altri.

Figura 19 –Esecuzione lavori: numerosità prestazioni



La Figura 19 evidenzia che gli allacciamenti fognari semplici continuano ad essere numericamente marginali rispetto a quelli complessi, tranne che per Acque e Asa. Quest'ultimo gestore registra una numerosità di prestazioni sensibilmente sopra la media anche per i lavori complessi. Nuove Acque invece rendiconta un elevato numero di lavori semplici rispetto alla media. Nella stessa figura risulta che Geal e Gaia si caratterizzano per una numerosità di allacciamenti fognari complessi significativamente superiori rispetto alla media dei gestori. Per i gestori Gaia ed Asa vale la medesima considerazione in relazione agli allacci idrici complessi. Publiacqua registra una numerosità di prestazioni ampiamente sopra la media per l'allaccio idrico semplice.

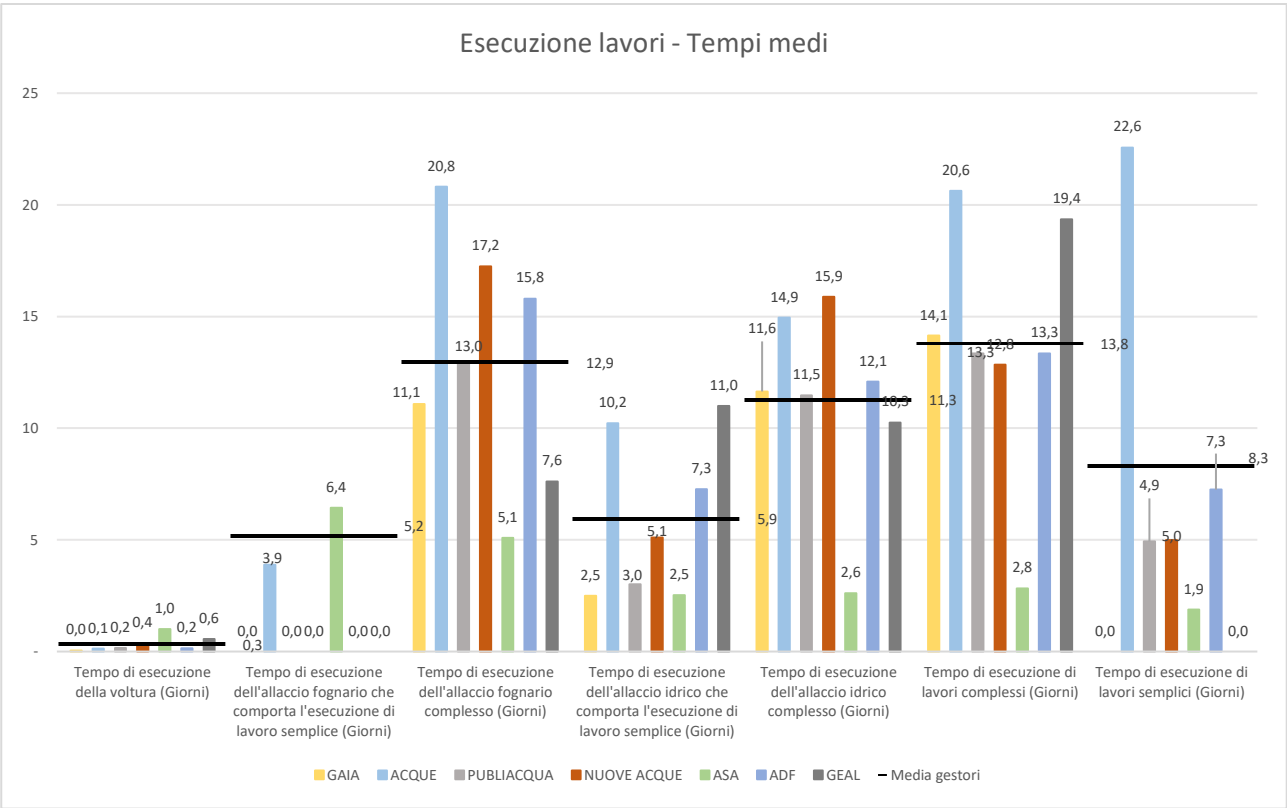
Figura 20 –Esecuzione lavori: rispetto standard



Relativamente al rispetto degli standard riportati in Figura 20, la situazione è decisamente positiva con quasi tutti gli indicatori sopra la media ARERA per tutti i gestori. Emerge qualche criticità per Acque che si colloca sotto la media ARERA per i tempi di esecuzione dell'allaccio idrico, fognario e dei lavori semplici e complessi, anche se quest'ultimo fenomeno può essere rivalutato sulla base della limitata numerosità delle prestazioni eseguite.

La Figura 21 rappresenta che, pur nell'ottimo contesto precedentemente evidenziato, i gestori Acque, e seppur limitatamente, Nuove Acque, Geal e Acquedotto del fiore – ADF, si caratterizzano talvolta per tempi di esecuzione delle prestazioni superiori rispetto alla media dei rimanenti gestori.

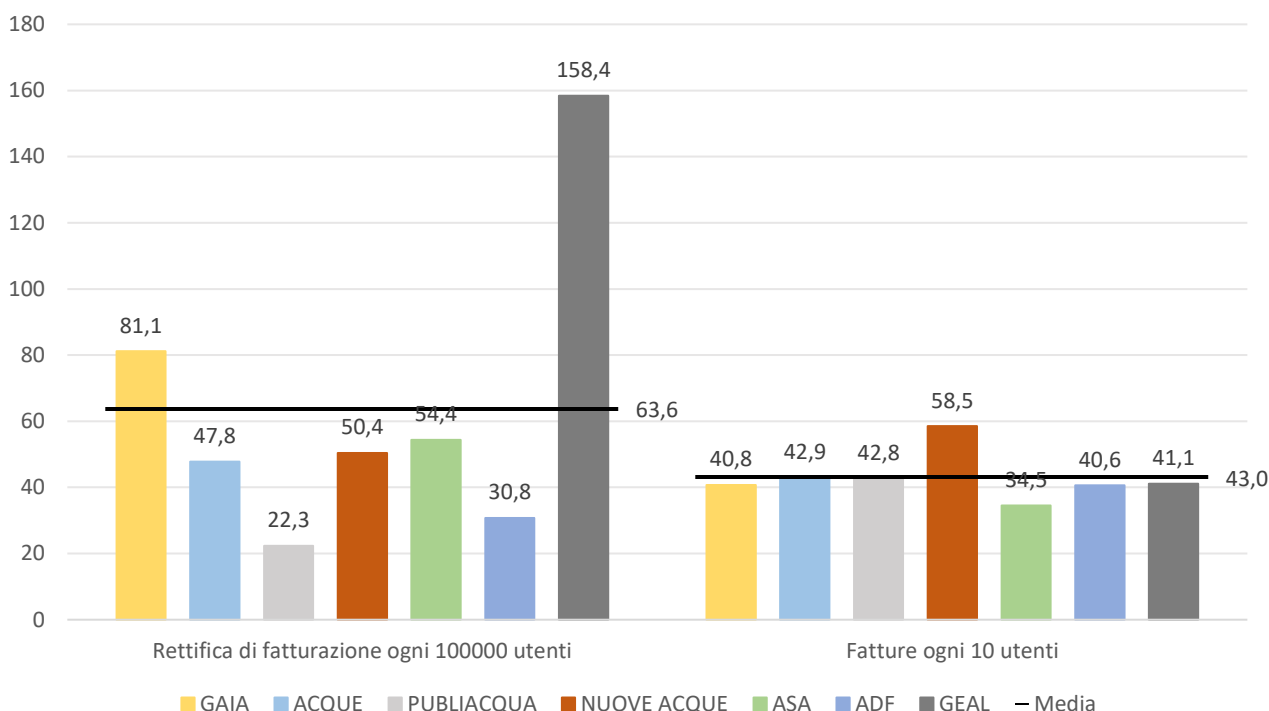
Figura 21 –Esecuzione lavori: tempi medi



Fatturazione

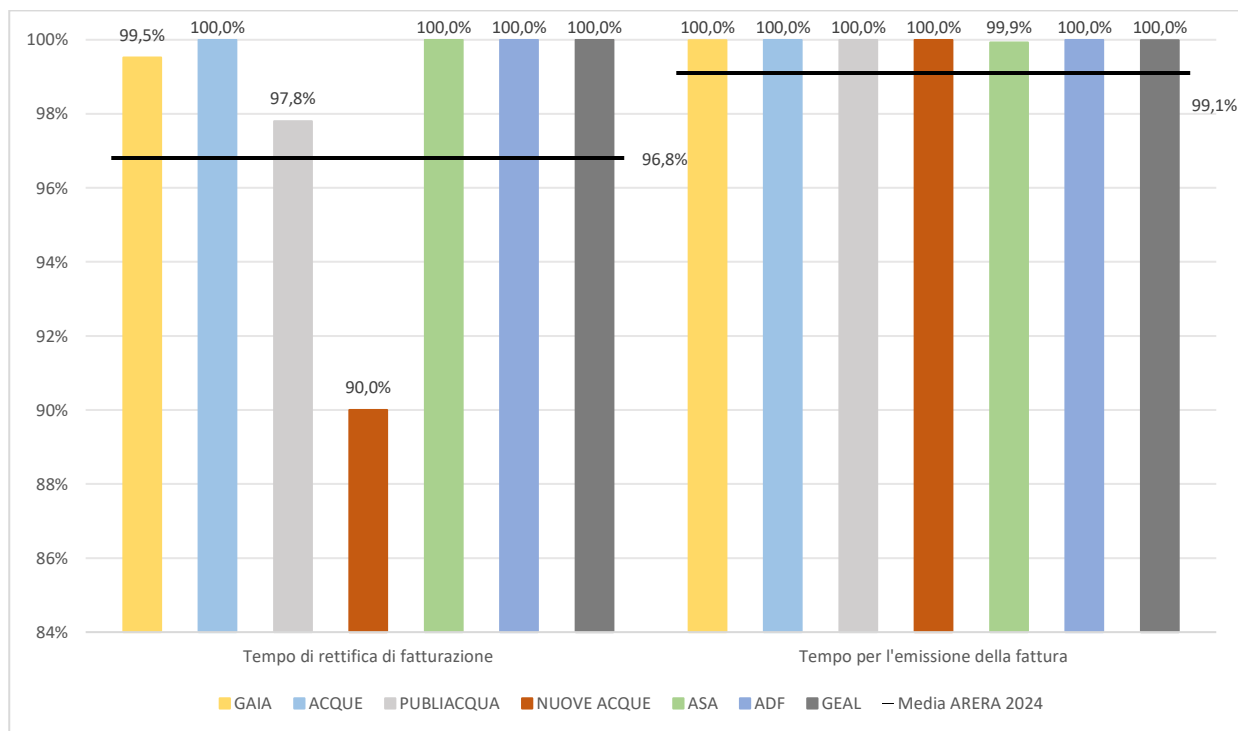
In merito alla fatturazione, l’RQSII prevede tre indicatori, i quali danno luogo ad indennizzo in caso di loro sforamento. Uno degli indicatori misura il rispetto della periodicità minima di fatturazione ma è di complicata analisi in quanto non fa riferimento ai casi di mancato rispetto dello standard, bensì al numero degli utenti per i quali non è rispettata la periodicità minima prevista. In generale, questo standard è di difficile rendicontazione, non essendoci una richiesta di prestazione ma caratterizzandosi come attività ordinaria dei gestori e per questo non è stato riportato all’interno dell’analisi.

Figura 22 – Fatturazione: numerosità prestazioni



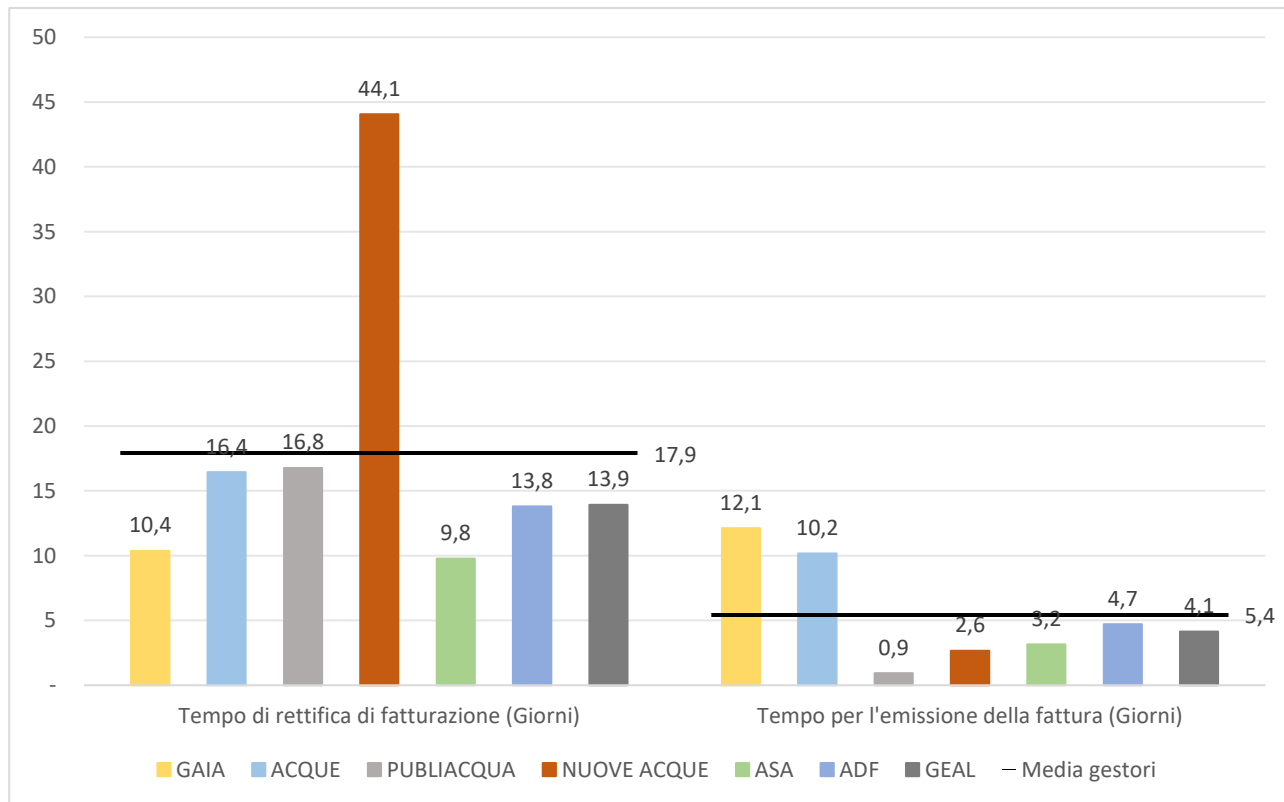
La Figura 22 illustra la numerosità delle prestazioni relativamente all'accredito degli importi di rettifica di fatturazione, rispetto alle quali si registra un decremento per Nuove Acque, Gaia e Acque e una sostanziale conferma dei dati dei restanti gestori rispetto allo scorso anno, e la numerosità delle prestazioni di emissione della bolletta che invece confermano i dati dello scorso anno per tutti i gestori.

Figura 23 – Fatturazione: rispetto standard



Per Publiacqua si registra un miglioramento delle percentuali di rispetto delle tempistiche previste dallo standard sulla rettifica di fatturazione rispetto allo scorso anno; tutti i gestori risultano sopra la media nazionale ad eccezione di Nuove Acque che ha registrato un lieve peggioramento delle tempistiche di rettifica di fatturazione, come rappresentato nella Figura 23.

Figura 24 – Fatturazione: tempi medi

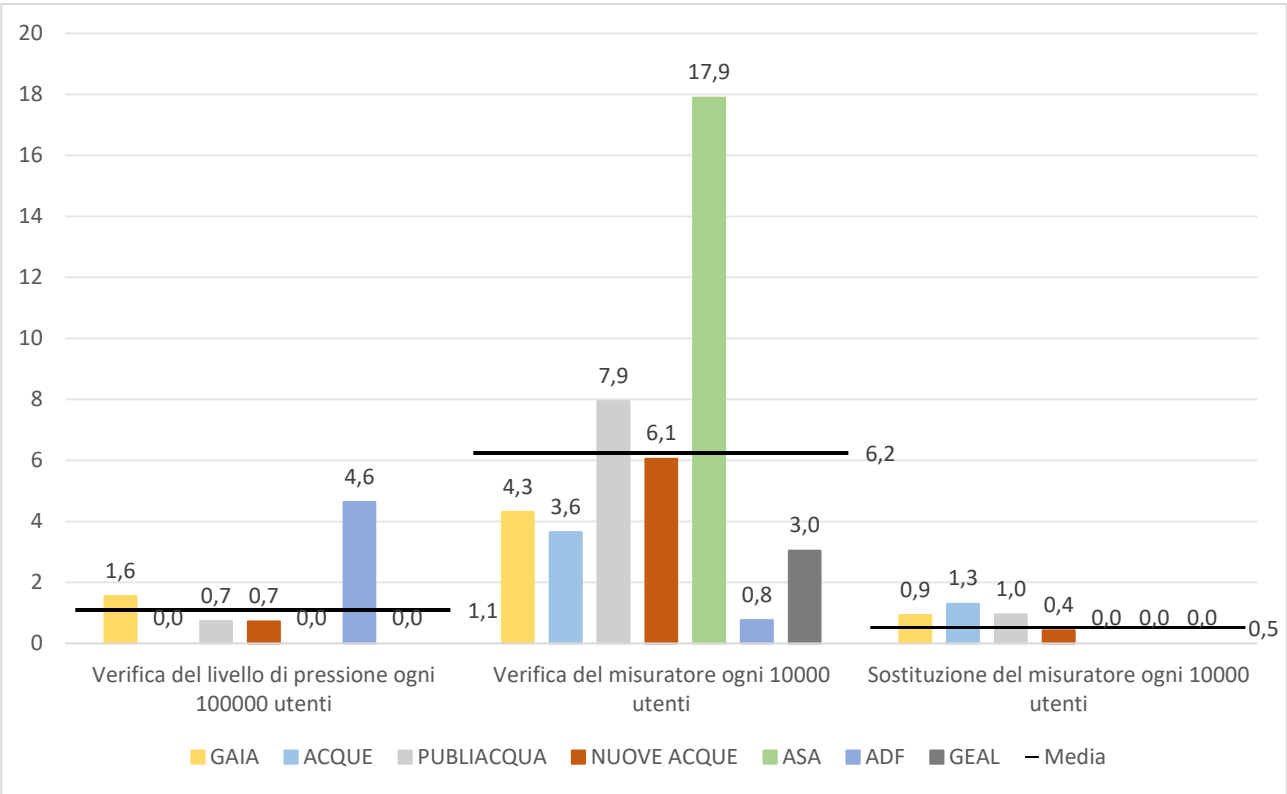


Relativamente ai tempi medi riportati in Figura 24, Nuove Acque risulta essere caratterizzata da tempistiche marcatamente elevate per la rettifica degli importi in bolletta rispetto alla media dei gestori toscani. Per quanto riguarda il tempo per l'emissione della fattura, spicca il dato di Gaia, maggiore rispetto alla media, cui fa seguito Acque.

Verifiche misuratori e pressione

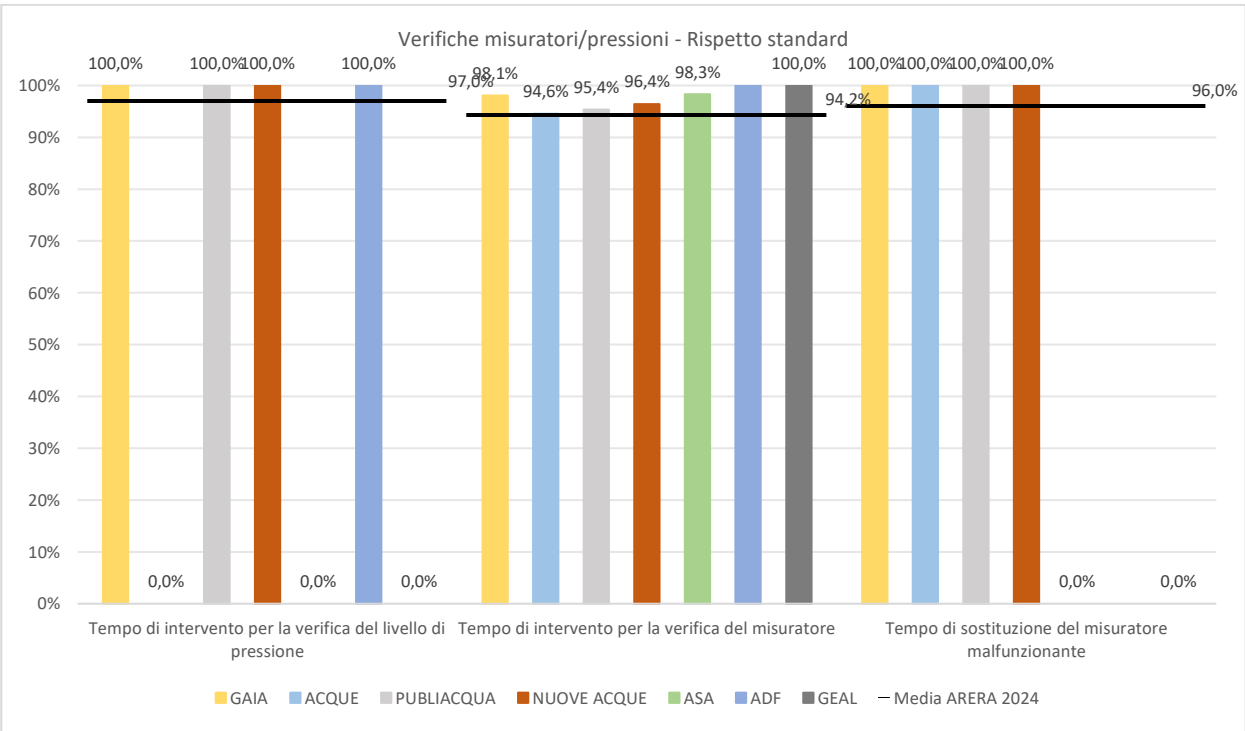
I tre indicatori previsti per la verifica dei misuratori e del livello di pressione sono tutti specifici; questo comporta l'erogazione di un indennizzo in caso di mancato rispetto.

Figura 25 – Verifiche misuratori e pressione: numerosità prestazioni



La Figura 25 evidenzia che gli interventi di verifica della pressione sono poco numerosi, con Acquedotto del fiore – ADF che registra un dato sopra la media degli altri gestori, mentre un po' più frequenti sono gli interventi di verifica del misuratore, in particolare per il gestore Asa il cui dato si attesta ben oltre la media.

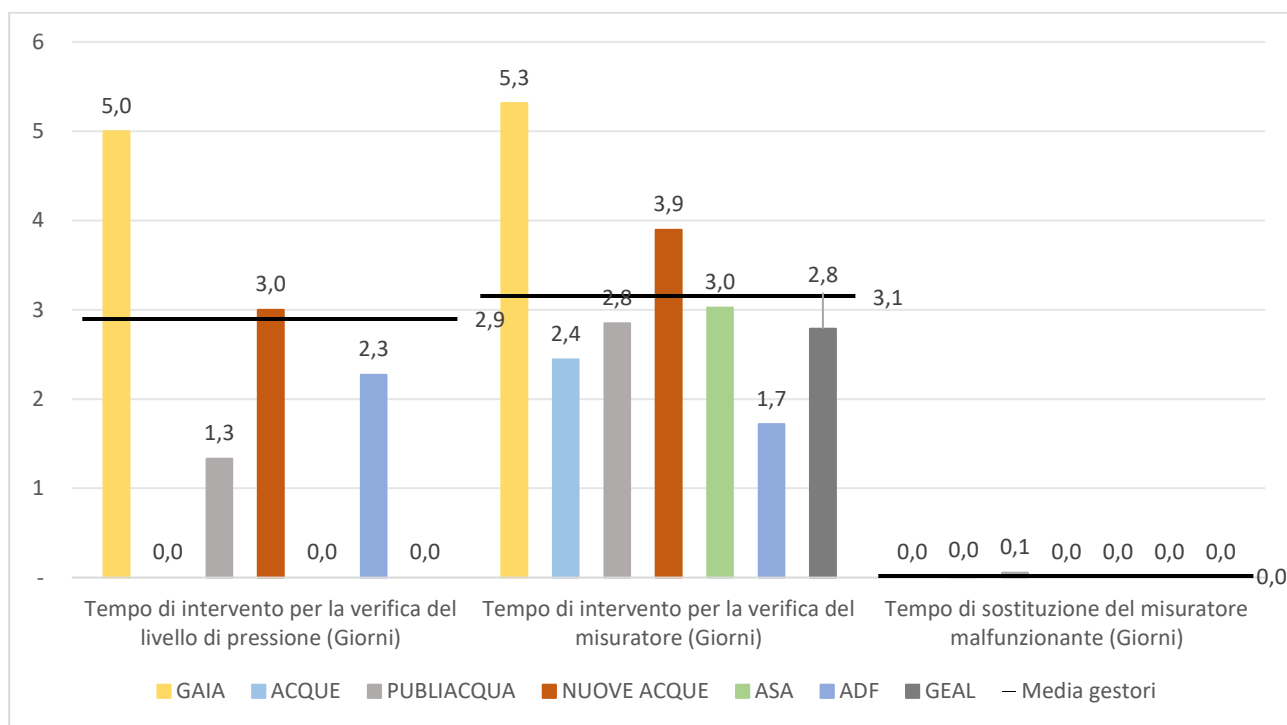
Figura 26 – Verifiche misuratori e pressione: rispetto standard



Relativamente alle percentuali di rispetto degli standard queste, come riportato alla Figura 26, sono generalmente buone, con valori di superamento della media ARERA per tutti i gestori relativamente a tutti gli standard analizzati.

Tale andamento trova parziale riscontro nella Figura 27 relativa ai tempi medi di esecuzione delle relative prestazioni. Da segnalare, rispetto alla raccolta 2023, il sensibile miglioramento dei tempi di Asa e di Acque in relazione agli interventi di verifica del misuratore, mentre per il gestore Gaia si rileva, rispetto allo scorso anno, un seppur lieve rallentamento per quanto concerne il tempo di intervento per la verifica dei misuratori e del livello di pressione; tutti i gestori toscani sono comunque ampiamente entro le tempistiche previste dagli standard RQSII.

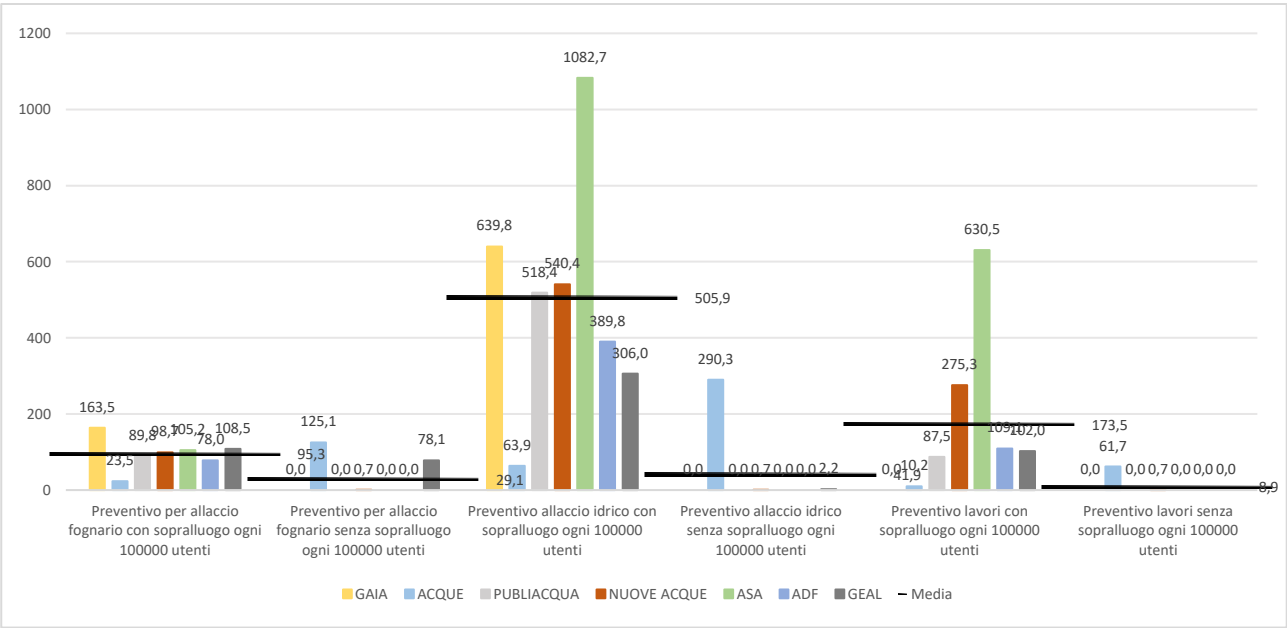
Figura 27 – Verifiche misuratori e pressione: tempi medi



Preventivi

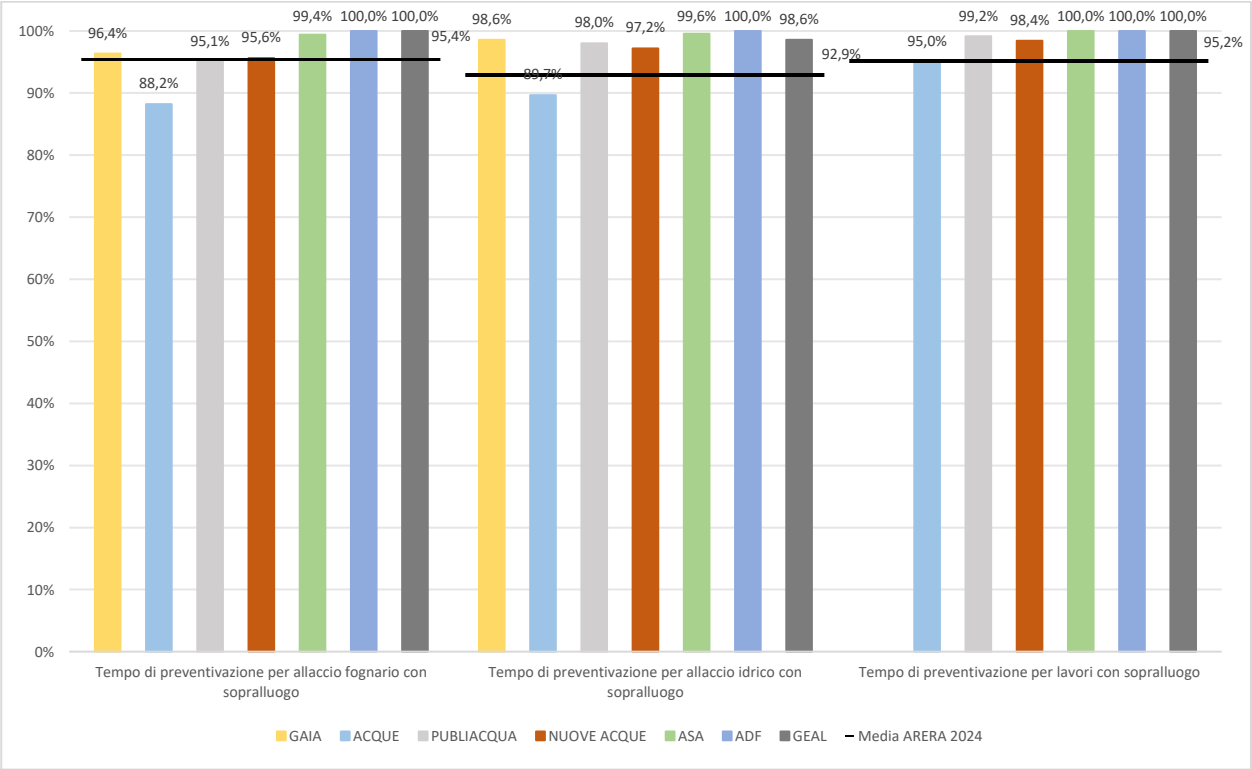
L'area tematica dei preventivi riguarda sei indicatori relativi agli allacci di acquedotto e fognari, nonché ai lavori, tutti nelle due tipologie di preventivo con sopralluogo o senza sopralluogo. In realtà per i gestori in oggetto i preventivi sono quasi sempre effettuati previo sopralluogo, fatta eccezione per il gestore Acque che ha cominciato da poco ad effettuarli. Sono tutti standard specifici, ancorché quelli con sopralluogo hanno tempistiche più lunghe.

Figura 28 – Preventivi: numerosità prestazioni



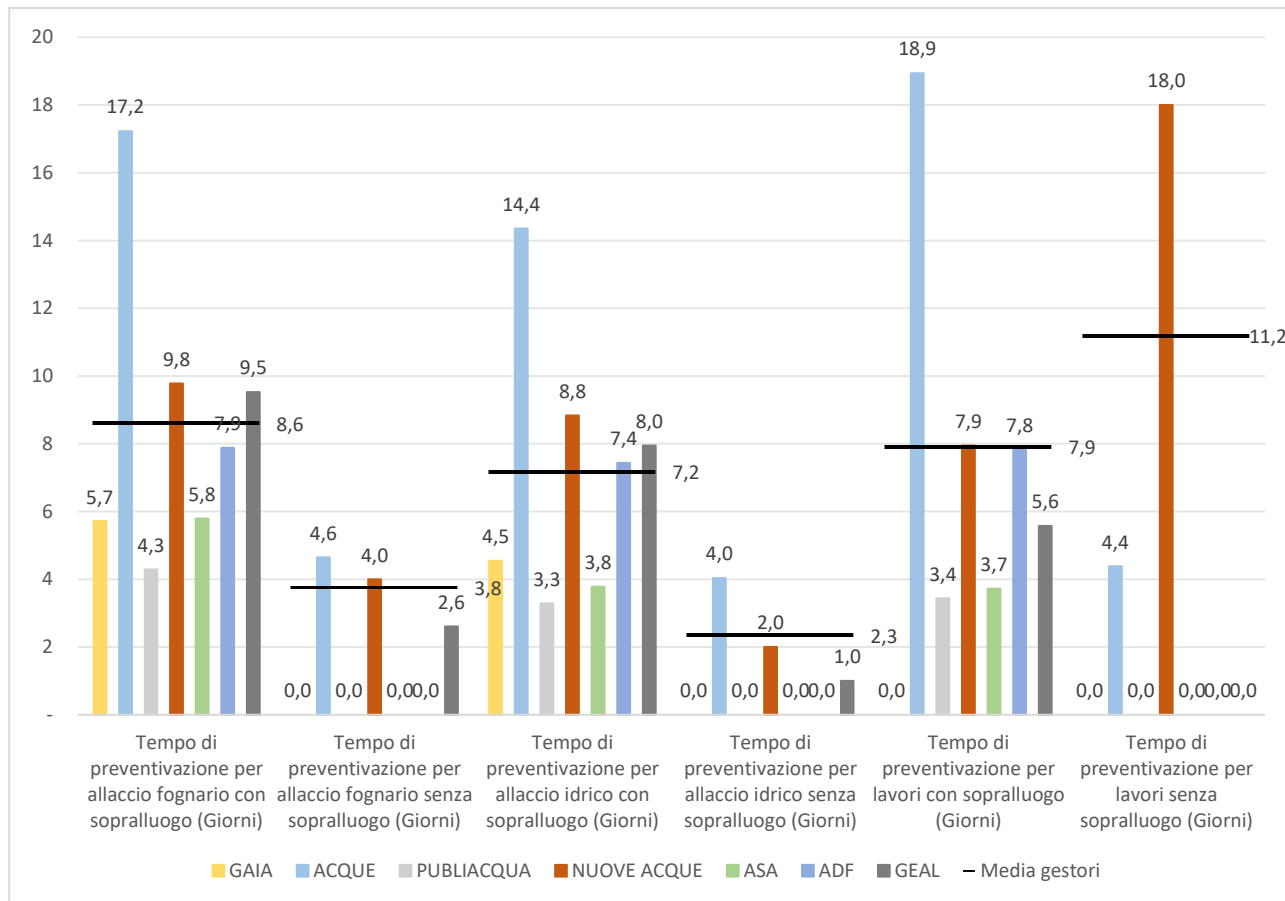
La Figura 28 rappresenta la numerosità delle prestazioni richieste: Asa effettua decisamente più preventivi rispetto agli altri gestori. Da segnalare come i gestori toscani prediligano la modalità di preventivazione previo sopralluogo, ad eccezione di Geal e Acque. In particolare risulta molto evidente la prevalenza di preventivi senza sopralluogo per il gestore Acque, in controtendenza rispetto agli altri gestori toscani, e nonostante la ripresa dal 2023 delle attività di preventivazione con sopralluogo, le modalità di preventivazione risultano ancor oggi differenti rispetto agli altri gestori.

Figura 29 – Preventivi: rispetto standard



Come raffigurato all'interno della Figura 29, le percentuali di rispetto degli standard di questa macroarea sono ottime: tutti i gestori superano la media ARERA del 2023. Per il gestore Acque si registra un importante miglioramento rispetto alla scorsa raccolta, ma che sconta ancora le precedenti considerazioni, visto che dal 2023 ha ricominciato ad utilizzare i sopralluoghi per lo svolgimento delle attività di preventivazione.

Figura 30 – Preventivi: tempi medi



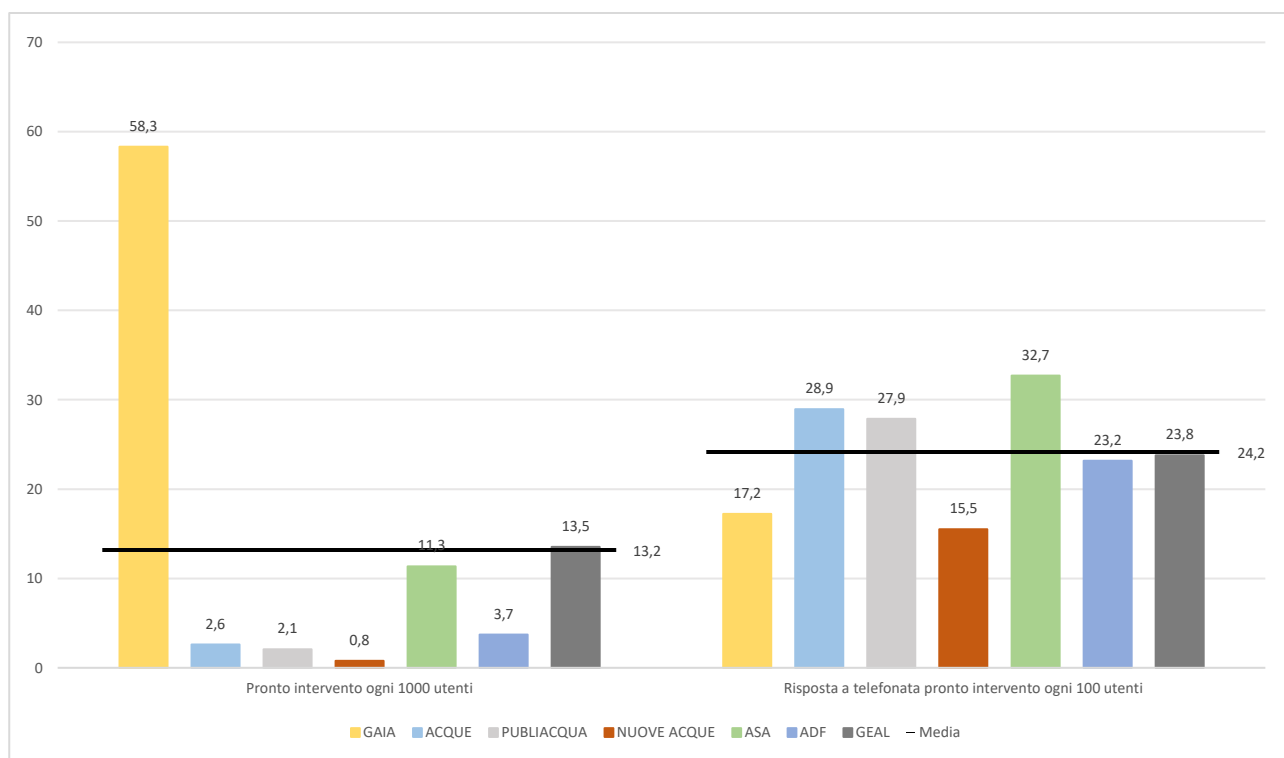
I miglioramenti rispetto alla scorsa raccolta di Acque, il quale tuttavia continua a scontare marcati ritardi rispetto agli altri gestori, trovano riscontro all'interno della Figura 30 dove emerge inoltre che anche Nuove Acque registra qualche difficoltà soprattutto in relazione ai tempi medi di preventivazione per lavori senza sopralluogo; tale ultimo dato va tuttavia rivalutato alla luce della esiguità delle prestazioni effettuate per il medesimo standard.

Pronto intervento

L'RQSII prevede due indicatori relativi al pronto intervento, entrambi generali, cioè che non determinano il pagamento di indennizzi. Il primo indicatore riguarda il tempo di risposta alle chiamate di pronto intervento, usualmente indirizzate ad un numero telefonico che raccoglie tutte le segnalazioni tecniche, anche quelle (ad esempio i guasti) che non sono necessariamente riconducibili all'attività di pronto intervento vera e propria². Il secondo indicatore riguarda il tempo di arrivo sul luogo di chiamata.

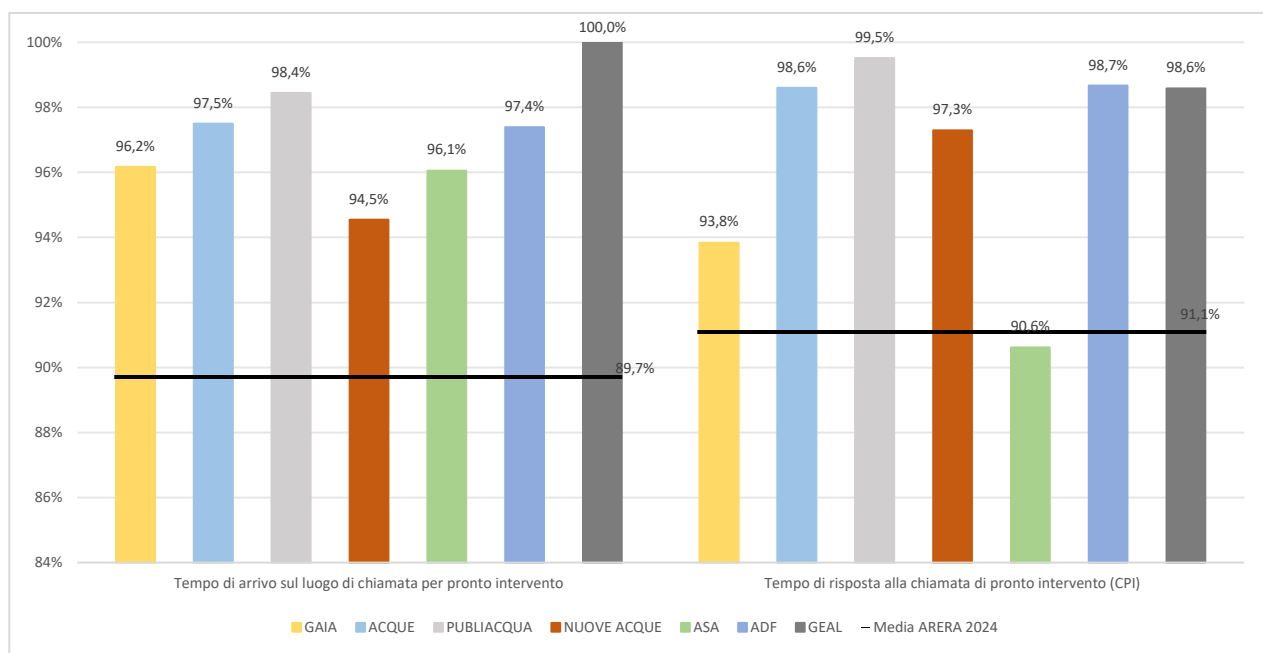
² In base all'art. 33.2 della RQSII il pronto intervento riguarda le segnalazioni per le sole situazioni di pericolo determinate da fuoriuscite copiose d'acqua, alterazioni delle caratteristiche di potabilità, guasti o occlusioni fognarie e interventi di pulizia e spurgo per esondazioni e rigurgiti.

Figura 31 – Pronto intervento: numerosità prestazioni



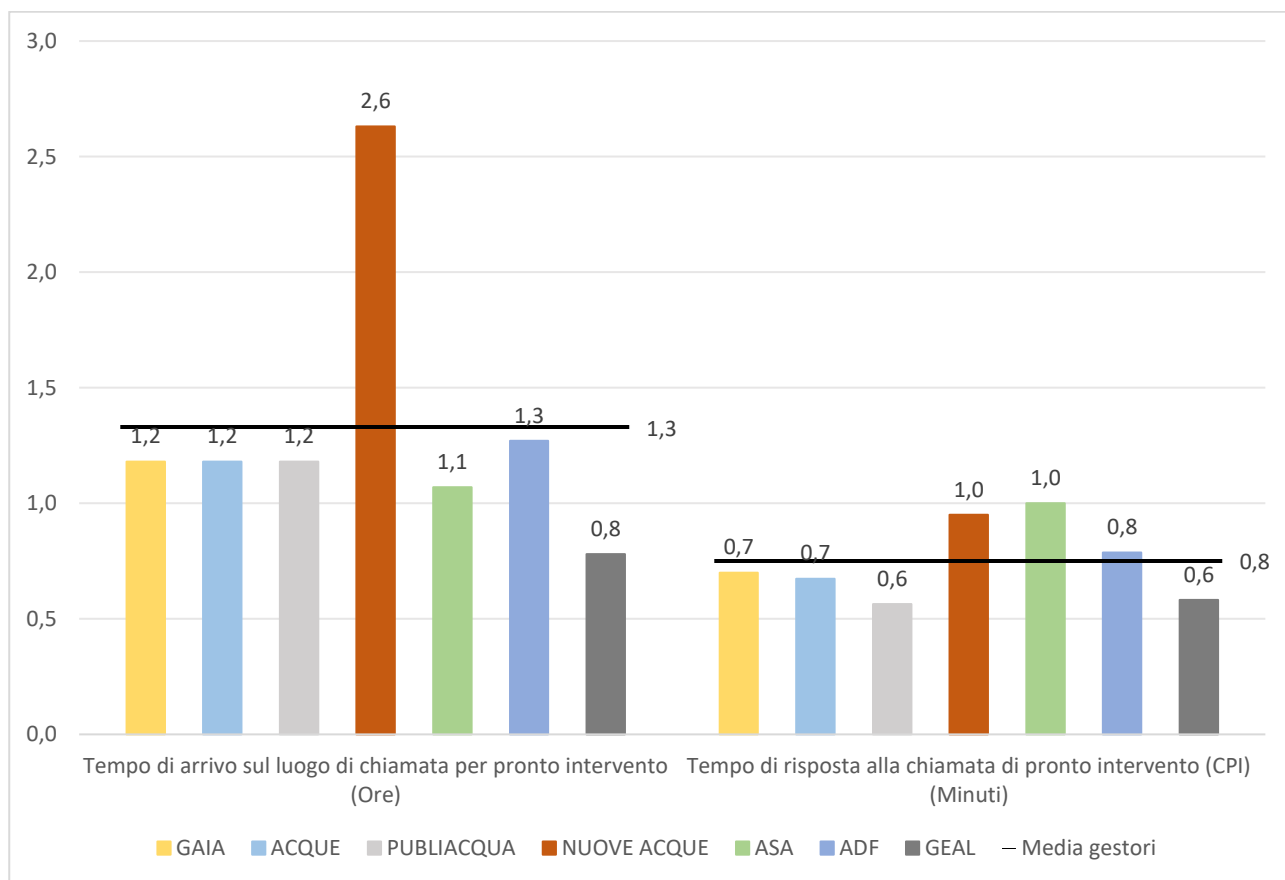
La Figura 31 evidenzia una certa diversità nella numerosità delle prestazioni, con Gaia che rendiconta molti interventi in più rispetto alla media dei gestori. Il gestore Asa ha dimezzato la numerosità degli interventi rispetto alla scorsa raccolta, anche se il dato, insieme a quello di Geal, rimane comunque elevato rispetto ai restanti gestori. Decisamente più uniforme è invece il dato relativo al numero di risposte degli operatori, con una lieve prevalenza della numerosità di risposte dei gestori Asa, Acque e Publiacqua. Interessante rilevare per il gestore Gaia una numerosità di risposte a chiamate per pronto intervento oggettivamente basso se rapportato al numero di interventi effettuati. Nel complesso, la tendenza registra una lieve diminuzione rispetto al 2023.

Figura 32 – Pronto intervento: rispetto standard



La Figura 32 evidenzia un buon rispetto degli standard; tuttavia, il gestore Asa si posiziona leggermente al di sotto della media ARERA per il tempo di risposta al pronto intervento. I dati confermano sostanzialmente le rilevazioni dello scorso anno.

Figura 33 – Pronto intervento: tempi medi



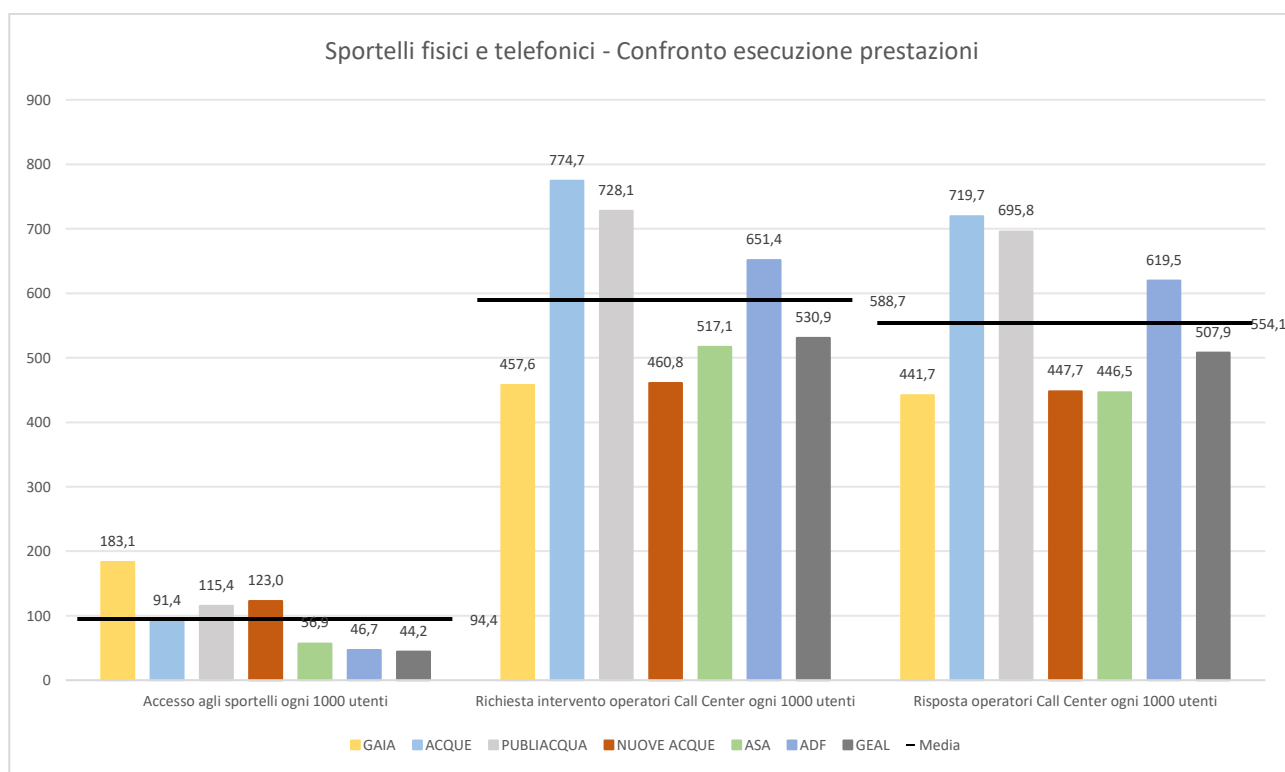
All'interno della Figura 33 emergono due cose: Nuove Acque registra un tempo di arrivo sul luogo di chiamata superiore rispetto alla media dei gestori toscani, nonostante l'esiguità degli interventi effettuati; Gaia, invece,

non sembra risentire della elevata numerosità di prestazioni per il medesimo standard, attestandosi su ottimi livelli prestazionali sia sul tempo di arrivo sul luogo dell'intervento sia sul tempo di risposta alla chiamata.

Sportelli fisici e telefonici

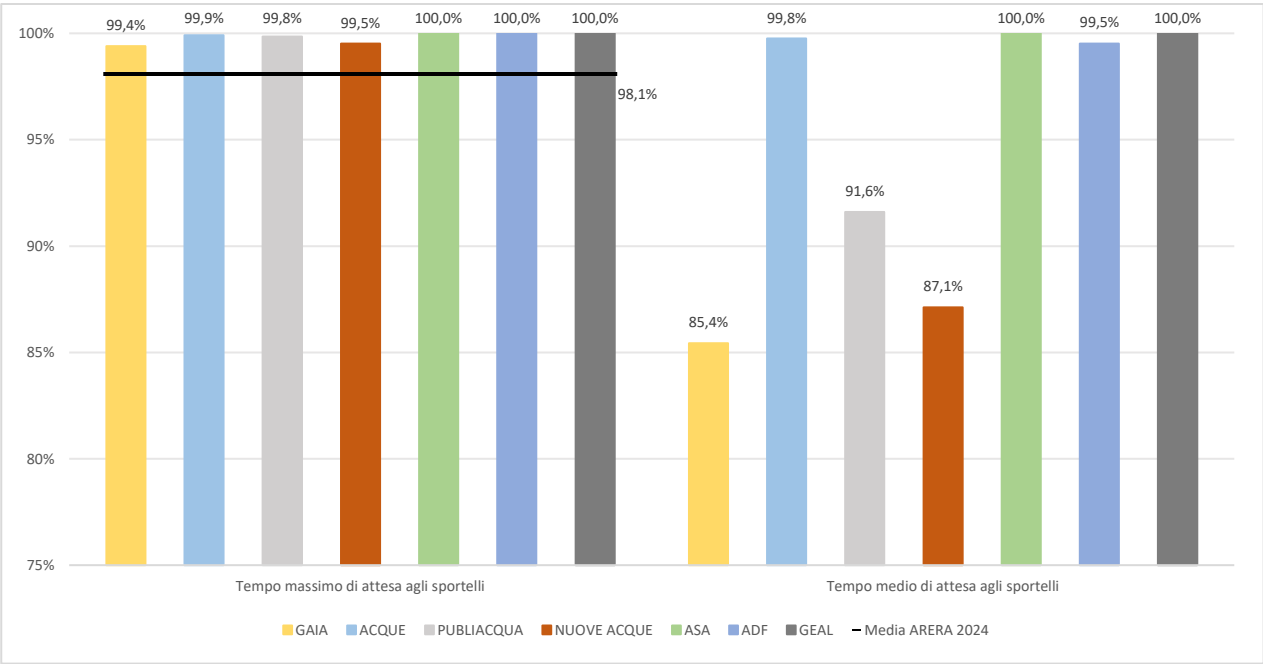
L'RQSII prevede obblighi di servizio di apertura sia per gli sportelli fisici che per quelli telefonici, individuando standard relativi ai tempi medi di attesa.

Figura 34 – Sportelli fisici e telefonici: numerosità prestazioni



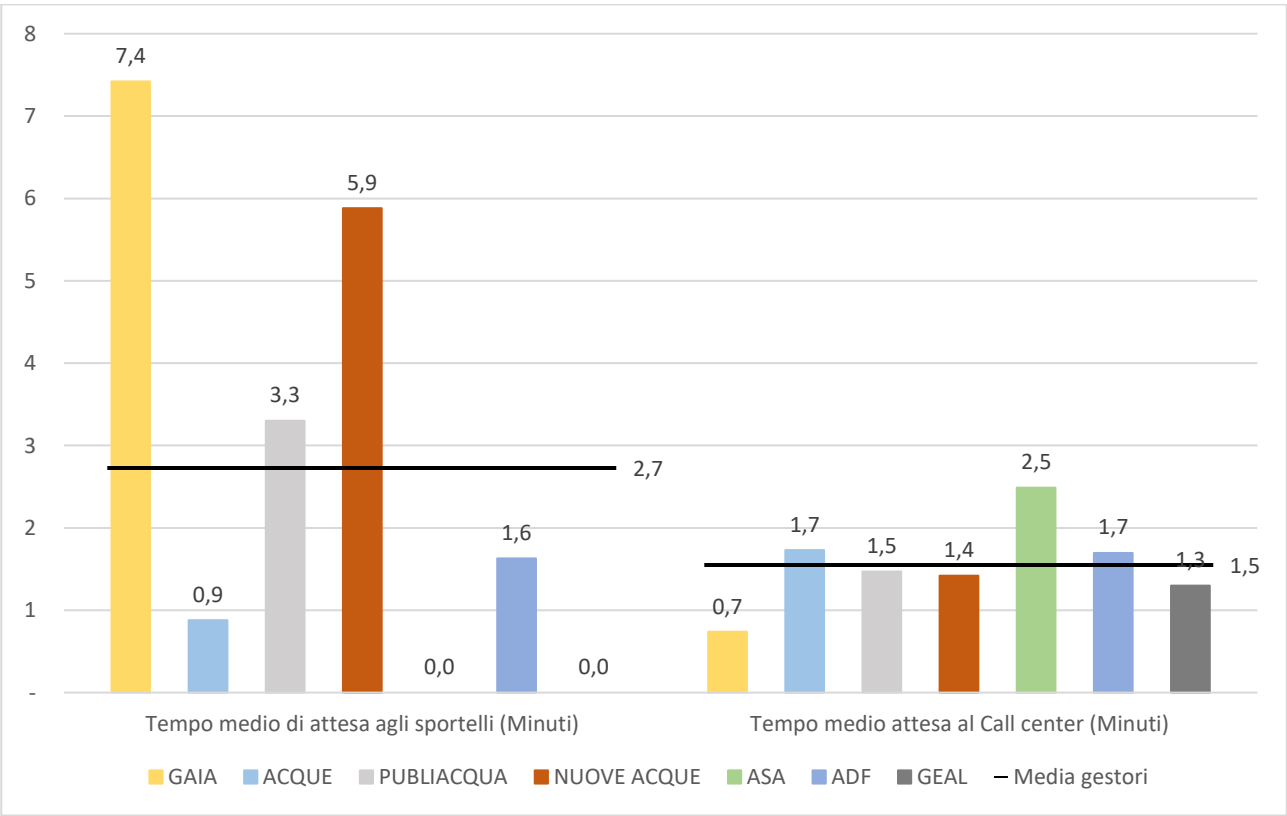
Relativamente agli accessi, la Figura 34 evidenzia una generale preferenza per gli sportelli telefonici, con numerosità particolarmente elevate per Acque. Numeri decisamente contenuti rispetto alle medie invece per il gestore Gaia, che registra invece una prevalenza di accessi agli sportelli rispetto alla media, in lieve aumento anche rispetto alla raccolta 2023. Numeri abbastanza elevati di accessi agli sportelli e richieste telefoniche invece per Publiacqua e Nuove Acque. Rispetto al 2023 si riscontra un lieve incremento della numerosità di accesso agli sportelli e, al contempo, una leggera contrazione del numero di richiesta ai call center.

Figura 35 – Sportelli fisici e telefonici: rispetto standard



Relativamente al rispetto degli standard sul tempo massimo di attesa agli sportelli la situazione è decisamente positiva, tutti i gestori si collocano al di sopra della media ARERA. Tuttavia, si rileva come Gaia, Nuove Acque e Publiacqua registrano percentuali inferiori rispetto agli altri gestori per lo standard relativo al rispetto del tempo medio di attesa agli sportelli, in lieve peggioramento rispetto alla scorsa raccolta dati.

Figura 36 – Sportelli fisici e telefonici: tempi medi



In merito al rispetto degli standard questi due indicatori sono gli unici per i quali ARERA fa esclusivamente ricorso al tempo medio di esecuzione delle prestazioni. Per gli sportelli fisici tutti i gestori rispettano il tempo assicurato ma Gaia e Nuove Acque si collocano sopra la media regionale. In particolare, rispetto alla raccolta 2023, si registra un sensibile rallentamento delle tempistiche di attesa agli sportelli per il gestore Gaia. Asa e Geal hanno rendicontato tempi massimi di attesa pari a 0 in conseguenza dell'utilizzo esclusivo di appuntamenti personalizzati allo sportello. Per quanto riguarda il tempo di attesa al call center Asa si caratterizza per un'attesa maggiore a quella dei rimanenti gestori toscani, riuscendo comunque a rispettare ampiamente il limite minimo di ARERA (4 minuti di attesa).

Conclusioni

A livello complessivo, nel corso del 2024 si registra un, seppur lieve, incremento della numerosità delle prestazioni eseguite dai gestori toscani, a cui corrisponde un positivo decremento dell'incidenza delle prestazioni fuori standard per cause ad essi imputabili, salvo qualche specifico caso.

I dati prestazionali fuori standard del 2024 si attestano comunque su livelli fisiologici e, al netto di qualche specifica problematicità, i Gestori proseguono l'attività di risoluzione delle code generate negli scorsi anni dalla ripresa delle richieste di prestazioni da parte dell'utenza e si avviano verso standard virtuosi per le prestazioni in corso. Sarà necessario, tuttavia, monitorare durante la prossima raccolta dati l'andamento dei fuori standard di gestori come Gaia e Nuove Acque, che ad oggi non registrano livelli preoccupanti ma in costante aumento nelle ultime raccolte.

Il miglioramento delle prestazioni, di conseguenza, genera una diminuzione delle prestazioni da indennizzare e dunque una generalizzata diminuzione degli indennizzi maturati; a questo si aggiunge una maggiore capacità dei gestori di corrispondere gli indennizzi entro l'anno di riferimento.

Aggregando per aree tematiche i 43 indicatori previsti dalla RQSII, risulta che l'esecuzione dei lavori e la fatturazione sono i due gruppi di attività monitorate in cui il rispetto degli standard è maggiore, peraltro confermando e migliorando quanto rilevato lo scorso anno. Anche nel 2024 la gestione dei misuratori è risultata, salvo qualche eccezione virtuosa, meno efficace rispetto agli altri standard, mentre quella degli sportelli e degli appuntamenti sostanzialmente si conferma. Allo stesso tempo si è registrato un notevole miglioramento delle comunicazioni mentre gli standard sul pronto intervento confermano sostanzialmente quanto rilevato lo scorso anno.

Sulle attivazioni e disattivazioni e sulla preventivazione, dove i gestori analizzati sono quasi sempre mediamente migliori rispetto a quanto rilevato da ARERA sul territorio nazionale, la situazione complessiva è di un buon rispetto degli standard, salvo qualche specifica difficoltà per alcuni gestori già registrata lo scorso anno ed in via di attenuazione.

Tale andamento è confermato dall'analisi dei tempi medi effettivi di svolgimento delle prestazioni, che evidenziano come gli stessi siano generalmente molto ridotti rispetto agli standard. Tranne che per poche rilevazioni, spesso riconducibili a situazioni specifiche e circostanziate, i gestori riescono infatti ad effettuare le prestazioni abbondantemente entro gli standard, andando in difficoltà solo in situazioni non prevedibili: per alcuni di essi sarebbe quindi possibile prevedere un ulteriore miglioramento degli standard garantiti all'utenza.

Allegato 1

Livelli di qualità RQSII dei gestori toscani con più di 50.000 abitanti serviti

TIPOLOGIA INDICATORE	INDICATORE	GAIA	ACQUE	PUBBLIACQUA	NUOVE ACQUE	ASA	ADF	GEAL	ARERA
Specifico	Fascia di puntualità per gli appuntamenti (Ore)	2	3	2	2	3	3	2	3
Generale	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato (Ore)	24	24	24	24	24	24	24	24
Generale	Tempo massimo per l'appuntamento concordato (Giorni)	7	7	5	7	7	7	7	7
Specifico	Tempo di attivazione, della fornitura (Giorni)	5	5	3	3	5	5	5	5
Specifico	Tempo di disattivazione della fornitura (Giorni)	5	5	4	3	5	5	5	7
Specifico	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (Giorni)	2	2	2	2	2	2	2	2
Specifico	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (Giorni)	10	10	10	10	10	10	10	10
Specifico	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (Giorni)	5	5	3	3	5	5	5	5
Specifico	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (Giorni)	10	10	10	10	10	10	10	10
Specifico	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (Giorni)	30	30	20	30	30	30	30	30
Specifico	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (Giorni)	10	10	7	10	10	10	10	10
Generale	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura (Giorni)	10	10	10	10	10	10	10	10
Specifico	Tempo per la risposta a reclami (Giorni)	25	25	20	25	25	25	25	30
Specifico	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni (Giorni)	25	30	20	25	25	25	25	30
Generale	Tempo per la risposta a richieste scritte di	30	30	20	30	30	30	30	30

TIPOLOGIA INDICATORE	INDICATORE	GAIA	ACQUE	PUBBLIACQUA	NUOVE ACQUE	ASA	ADF	GEAL	ARERA
	rettifica di fatturazione (Giorni)								
Specifico	Tempo di esecuzione della voltura (Giorni)	5	5	3	5	5	5	5	5
Specifico	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (Giorni)	20	20	15	8	20	20	20	20
Generale	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso (Giorni)	30	30	25	30	30	30	30	30
Specifico	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (Giorni)	15	15	10	8	15	15	15	15
Generale	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso (Giorni)	30	30	25	30	30	30	30	30
Generale	Tempo di esecuzione di lavori complessi (Giorni)	30	30	25	30	30	30	30	30
Specifico	Tempo di esecuzione di lavori semplici (Giorni)	10	10	7	10	10	10	10	10
Specifico	Tempo di rettifica di fatturazione (Giorni)	60	60	45	60	60	60	60	60
Specifico	Tempo per l'emissione della fattura (Giorni)	45	45	45	45	45	45	45	45
Specifico	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (Giorni)	10	7	5	10	7	10	10	10
Specifico	Tempo di intervento per la verifica del misuratore (Giorni)	10	7	5	10	10	10	10	10
Specifico	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (Giorni)	10	10	7	10	10	10	10	10
Specifico	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo (Giorni)	15	20	10	18	15	20	20	20
Specifico	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo (Giorni)	10	5	5	8	5	10	10	10
Specifico	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo (Giorni)	15	20	10	18	15	20	20	20
Specifico	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo (Giorni)	10	5	5	8	5	10	10	10
Specifico	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (Giorni)	20	20	15	20	20	20	20	20
Specifico	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (Giorni)	10	10	7	10	10	10	10	10
Generale	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (Ore)	3	3	3	3	3	3	3	3

TIPOLOGIA INDICATORE	INDICATORE	GAIA	ACQUE	PUBBLIACQUA	NUOVE ACQUE	ASA	ADF	GEAL	ARERA
Generale	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) (Secondi)	120	120	90	120	120	120	120	120
Generale	Tempo massimo di attesa agli sportelli (Minuti)	60	60	40	60	60	60	60	60
Generale	Tempo medio di attesa agli sportelli (Minuti)	15	15	10	15	15	15	15	20
Generale	Tempo medio attesa al Call center (Secondi)	240	240	180	240	240	240	240	240