

irisacqua

irisacqua

BILANCIO SOCIALE 2006/2008







Signori Soci, Gentili Lettori,

Nel 2005 i sindaci della Provincia di Gorizia, deliberarono la costituzione di una società per la gestione del ciclo idrico integrato e per la realizzazione di un Piano di investimenti che potesse dotare la nostra Provincia di un moderno ed efficiente sistema di infrastrutture in grado di garantire a tutta la cittadinanza un servizio di elevato livello qualitativo, omogeneo in tutto il territorio di competenza e continuamente monitorato dall'Autorità d'Ambito nel rispetto delle previsioni contenute nella Carta del Servizio. Il tutto realizzato con i soli introiti derivanti dalla tariffa.

Il sistema idrico provinciale, al momento della redazione del Piano d'Ambito, aveva evidenziato un sistema acquedottistico vetusto con perdite di rete superiori al 50%, un territorio dove il 30% degli utenti non era servito dalla rete fognaria, impianti di sollevamento e di distribuzione obsoleti e impianti di depurazione fuori dai parametri di impatto ambientale imposti dalla normativa.

Furono quindi individuati gli interventi necessari per risolvere tali criticità, pur senza gravare eccessivamente sugli utenti; con l'approvazione del Piano d'Ambito furono definiti investimenti per complessivi **€ 236 milioni**.

In questi primi tre anni di vita, grazie alla stipula di un contratto di finanziamento da **€ 110 milioni** - primo e tuttora unico esempio in Italia di erogazione ad una azienda interamente pubblica, che vede anche la partecipazione della Banca Europea di Investimenti - **IRISACQUA** ha avviato lavori per **€ 63 milioni**, continuando, nel contempo, a gestire il servizio in tutta la Provincia secondo i parametri di qualità posti dalla Carta del Servizio e costantemente monitorati dall'Autorità d'Ambito.

Nel triennio appena concluso si è inoltre registrata una consistente contrazione dei consumi d'acqua pari a circa un milione di metri cubi in meno rispetto alle previsioni del Piano d'Ambito. Ci piace pensare che tale riduzione possa essere non solo una conseguenza della crisi ma anche il frutto della campagna sul risparmio idrico svolta dalle varie amministrazioni del territorio e sostenuta dall'Azienda.

Giova inoltre ricordare che Irisacqua, nonostante la grave crisi che ha investito nel corso del 2008 l'economia globale, opera sul mercato in funzione anticiclica, dando impulso al settore delle opere pubbliche, attuando investimenti sul territorio della Provincia, dando lavoro alle imprese, assumendo e formando nuovi collaboratori.

E' volontà della Società confrontarsi, in modo aperto e costruttivo con tutti i suoi interlocutori: cittadini, istituzioni, azionisti, collaboratori, fornitori, utenti.

In quest'ottica si inserisce il Bilancio Sociale, strumento di gestione e comunicazione, che rappresenta i nostri valori, la missione, le strategie e gli effetti dell'attività d'impresa. All'interno del documento abbiamo cercato di valorizzare ed esplicitare attraverso i dati e le informazioni più significative il rapporto fra l'Azienda e l'Ambito Territoriale in cui opera.

Desideriamo porgere quindi il nostro più sentito ringraziamento ai collaboratori tutti, all'AATO, ai Sindaci, alle Rappresentanze Sindacali, ai fornitori ed agli utenti per il costante impegno e la professionalità dimostrata nel raggiungimento dei nostri obiettivi.

il Presidente Sergio Bianchin



25
Comuni

142.448
Abitanti serviti

466 Km²
Superficie territorio interessato

2.200 Km
Rete

16
Impianti di depurazione



12.900.000 m³
Acqua erogata

15.900.000 m³
Acque reflue trattate





236.000.000 €
Investimento complessivo

157.000.000 €
In Autofinanziamento

63.000.000 €
Investimenti già avviati

A full-page background image showing a cyclist from behind, riding on a paved road that curves into the distance. The sky is filled with dramatic, colorful clouds in shades of orange, pink, and blue, suggesting a sunset or sunrise. The landscape below the road consists of rolling green hills.

20.239.000 €
Valore della produzione

74.495.000 €
Capitale investito netto

91
Dipendenti

irisacqua

BILANCIO SOCIALE 2006/2008



INDICE

1 IDENTITÀ, METODO E ORGANIZZAZIONE / PAG. 21

- 1.1 Storia ed esperienza
- 1.2 La missione ed i valori
- 1.3 Politica verso una gestione sostenibile
- 1.4 I Soci
- 1.5 Gli Organi Societari
- 1.6 Modelli di riferimento e metodo di rilevazione
- 1.7 L'Organizzazione
- 1.8 Comunicazioni e relazioni esterne
- 1.9 Obiettivi di miglioramento

2 DIMENSIONE ECONOMICO FINANZIARIA / PAG. 43

- 2.1 Le risorse economiche
- 2.2 Dati di carattere economico e finanziario
- 2.3 Formazione e ripartizione del valore aggiunto
- 2.4 Obiettivi 2009

3 DIMENSIONE SOCIALE / PAG. 53

- 3.1 Dialogo con i "Portatori di Interesse"
- 3.2 Clienti e Utenti
- 3.3 L'AATO
- 3.4 Le Risorse Umane
- 3.5 I Fornitori
- 3.6 Iniziative con le comunità locali
- 3.7 Obiettivi di miglioramento

4 DIMENSIONE AMBIENTALE / PAG. 129

- 4.1 Il servizio Idrico Integrato
- 4.2 Produzione ed utilizzo di acqua potabile
- 4.3 Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio e sicurezza idraulica nel territorio
- 4.4 Qualità ed etica dell'acqua
- 4.5 Raccolta delle acque reflue e depurazione
- 4.6 La pianificazione e monitoraggio
- 4.7 Risorse energetiche
- 4.8 Obiettivi di miglioramento per l'ambiente e nell'ambiente

5 DIMENSIONE QUALITATIVA / PAG. 167

Il Sistema di Gestione per la Qualità

6 STATO DEGLI OBIETTIVI PIANIFICATI E SINTESI DELLE PERFORMANCE / PAG. 173

- 6.1 Verifica dello stato di raggiungimento degli obiettivi
- 6.2 Indicatori di performance in sintesi

I INFORMAZIONI PER IL LETTORE / PAG. 181

La struttura del Report
Conformità dei dati
Informazioni sul documento

A APPENDICI / PAG. 185

Glossario generale
Glossario economico e finanziario
Tipologia tariffe 2009
Tipologia parametri analizzati
Processo organizzativo di Irisacqua Srl



IDENTITÀ, METODO E ORGANIZZAZIONE

1

- 1.1** Storia ed esperienza
- 1.2** La missione ed i valori
- 1.3** Politica verso una gestione sostenibile
- 1.4** I Soci
- 1.5** Gli Organi Societari
- 1.6** Modello di riferimento e metodo di rilevazione
- 1.7** L'Organizzazione
- 1.8** Comunicazioni e relazioni esterne
- 1.9** Obiettivi di miglioramento

1.1 Storia ed esperienza

L'Azienda

La società Irisacqua Srl è stata costituita in data 29/12/2005 a seguito della scissione parziale non proporzionale del ramo d'azienda dedicato all'attività del ciclo idrico integrato in precedenza gestito dall'azienda IRIS - Isontina Reti Integrate e Servizi SpA e dalle gestioni autonome comunali.

Irisacqua è detenuta al cento per cento dagli enti locali, ed è responsabile della gestione del servizio idrico integrato della Provincia di Gorizia. L'affidamento è stato deliberato dall'Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale "Orientale Goriziano" (AATO) per un periodo di trenta anni a partire dal 1° gennaio 2006.

Tale affidamento è regolamentato dalla Convenzione-Contratto sottoscritta dall'AATO e da Irisacqua in data 24/10/2006. Parte integrante della Convenzione è il Piano d'Ambito, strumento di pianificazione precedentemente redatto da Aqvaria Consulting ed approvato dall'AATO in data 22/06/2005.

Il territorio di competenza di Irisacqua corrisponde a quello dei 25 Comuni costituenti la Provincia di Gorizia.

Il **Servizio Idrico Integrato** comprende:

- captazione, sollevamento, trasporto, trattamento, distribuzione e vendita dell'acqua per qualsiasi uso ed in qualsiasi forma
- fognature e trasporto delle acque reflue
- impianti di trattamento e depurazione delle acque reflue

Irisacqua provvede inoltre, tramite la propria organizzazione tecnica, alla progettazione ed alla realizzazione delle infrastrutture e degli impianti.

Nella gestione del Servizio Idrico Integrato Irisacqua è tenuta al rispetto degli standard di qualità indicati dalla Carta del Servizio Idrico approvata dall'AATO in conformità al dettato del D.P.C.M. 29/04/99.



1.2 La missione ed i valori

Irisacqua ha la grande responsabilità di gestire una risorsa preziosa come l'acqua. Con questa consapevolezza, l'Azienda indirizza le sue scelte strategiche e operative non solo verso gli indispensabili obiettivi di natura economico-finanziaria, ma anche verso obiettivi di responsabilità sociale e di tutela dell'ambiente.

Irisacqua opera attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di:

- reti di distribuzione, adduzione e serbatoi
- impianti di captazione e sollevamento
- impianti di depurazione delle acque reflue urbane
- reti di raccolta delle acque reflue

L'Azienda,

- garantisce costantemente la qualità e la continuità del servizio in tutto il territorio servito, anche in caso di emergenza
- assicura la costante salvaguardia delle risorse idriche e dell'ambiente

Attraverso il miglioramento continuo e la valorizzazione delle proprie risorse, Irisacqua opera con un sistema flessibile e finalizzato a mantenere ed elevare costantemente i propri standard di qualità dell'acqua e di servizio all'utenza servita.

Irisacqua fonda la sua identità sul rispetto e la condivisione di valori fondanti come:

- accrescere costantemente competenza e affidabilità
- migliorare la qualità di processo e di prodotto
- saper valutare e soddisfare i bisogni dell'Utente
- sviluppare e valorizzare le risorse umane
- informare con trasparenza e correttezza

La condivisione e l'attuazione di comportamenti etici garantisce a tutti i portatori di interesse interni ed esterni, un operato conforme alle esigenze di redditività d'impresa e di sviluppo del contesto territoriale in cui Irisacqua opera ma allo stesso tempo anche di sicurezza delle condizioni di lavoro e di tutela ambientale.

1.3 Politica verso una gestione sostenibile dei diversi bisogni

I principali compiti di Irisacqua

Irisacqua esercita le diverse attività, in quanto composizione di un unico insieme quale è il “Sistema Idrico Integrato”, con le seguenti finalità:

1. Centralità dell’utenza

Al servizio dei cittadini, Irisacqua ha organizzato la propria attività assicurando:

- risposte alle esigenze della pubblica amministrazione e degli utenti
- un contatto diretto e continuo con l’Utenza
- l’applicazione di “tariffe” stabilite annualmente dall’AATO
- funzionalità nell’erogazione dell’acqua, potabilità, interruzioni, scarichi, e trasparenza nei rapporti
- uno standard di qualità garantito e controllato nel rispetto di quanto stabilito dalla Carta del Servizio Idrico approvata dall’AATO

Alcuni indicatori riguardano:

- la garanzia e il controllo di qualità dell’acqua: effettuando, con mezzi propri o tramite laboratori certificati, un monitoraggio costante della qualità dell’acqua fornita e dell’acqua depurata
- la tempestività di risposta, primo intervento, l’attenzione a particolari categorie di utenti

2. Centralità dell’ambiente

- il rispetto dell’ambiente nelle varie accezioni, quali sono, la tutela:
 - del suolo
 - delle acque
 - dell’aria
- attraverso:
 - il risparmio delle risorse, riduzione dei consumi, etc.
 - la riduzione delle perdite nelle reti acquedottistiche
 - la riduzione delle infiltrazioni e perdite nelle e dalle reti fognarie
 - l’ottimizzazione degli scarichi derivanti dall’attività di depurazione

3. Piano d’Ambito

- l’attuazione delle scelte strategiche di pianificazione dettate dall’AATO mediante la realizzazione del Piano d’Ambito

Il tutto nel rispetto della normativa

- per la tutela ambientale (D.L.sg. 152/06 e successive modifiche ed integrazioni)
- fiscale
- sulla sicurezza (T.U. 81/08)
- contrattuale (CCNL)
- nonché di tutta la legislazione relativa agli appalti delle OOPP

... e nel rispetto e coinvolgimento del personale

- valorizzazione e coinvolgimento delle risorse umane, attraverso la costruzione e il mantenimento di relazioni con il Personale improntate all’investimento continuo nello sviluppo delle competenze, all’innovazione del ruolo, alla garanzia dell’occupazione, alla concertazione delle decisioni, alla trasparenza degli atti aziendali



1.4 | Soci

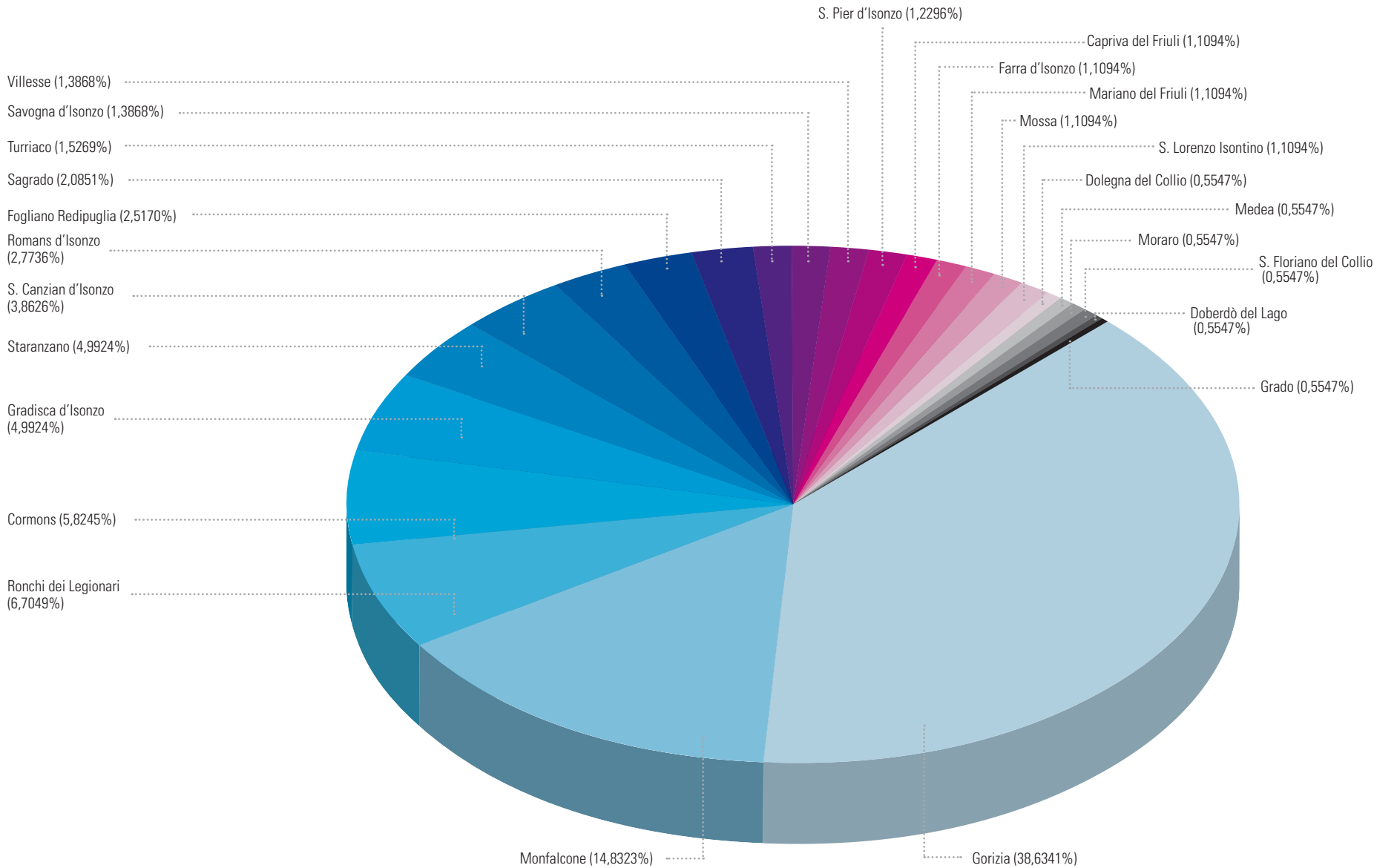
Ripartizione del capitale sociale

Socio	Quota (€)	%
Comune di Gorizia	7.726.817,28	38,6341
Comune di Monfalcone	2.966.451,58	14,8323
Comune di Ronchi dei Legionari	1.340.983,28	6,7049
Comune di Cormons	1.164.898,96	5,8245
Comune di Gradisca d'Isonzo	998.484,82	4,9924
Comune di Staranzano	801.058,72	4,0053
Comune di S. Canzian d'Isonzo	772.516,62	3,8626
Comune di Romans d'Isonzo	554.713,78	2,7736
Comune di Fogliano Redipuglia	503.406,46	2,5170
Comune di Sagrado	417.014,32	2,0851
Comune di Turriaco	305.388,42	1,5269
Comune di Savogna d'Isonzo	277.356,90	1,3868
Comune di Villesse	277.356,90	1,3868
Comune di S. Pier d'Isonzo	245.925,36	1,2296
Comune di Capriva del Friuli	221.885,52	1,1094
Comune di Farra d'Isonzo	221.885,52	1,1094
Comune di Mariano del Friuli	221.885,52	1,1094
Comune di Mossa	221.885,52	1,1094
Comune di S. Lorenzo Isontino	221.885,52	1,1094
Comune di Dolegna del Collio	110.942,76	0,5547
Comune di Medea	110.942,76	0,5547
Comune di Moraro	110.942,76	0,5547
Comune S. Floriano del Collio	110.942,76	0,5547
Comune di Doberdò del Lago	92.186,70	0,4609
Comune di Grado	2.241,26	0,0112
Totale capitale sociale	20.000.000	100%

Fonte: Atto di scissione

Irisacqua quindi:

- è una società a capitale interamente pubblico (è infatti costituita dai 25 Comuni della Provincia di Gorizia) e viene gestita con principi di managerialità ed efficienza
- è una società con "assenza di vocazione commerciale": i suoi ricavi infatti, anzitutto per volontà unanime dei soci, vengono reinvestiti in infrastrutture e progetti a favore di tutti gli utenti. Inoltre, il contratto di finanziamento stipulato, impone l'obbligo di non distribuire dividendi per tutta la sua durata
- assumendosi i mutui relativi al ciclo idrico integrato precedentemente di responsabilità dei Comuni, consente a questi ultimi di liberare risorse che potranno essere utilizzate per altri servizi
- è impegnata a realizzare investimenti per complessivi 236 milioni di €, il 70% dei quali da avviarsi già entro i primi cinque anni, che comprendono manutenzioni ordinarie e straordinarie, progettazione di nuove opere e riqualificazioni delle esistenti
- ha come obiettivo la riduzione degli sprechi: l'obiettivo infatti non è realizzare più profitti ma aiutare l'utente ad un consumo più consapevole
- può attuare investimenti anche non immediatamente remunerativi grazie alla sua natura di società pubblica



1.5 Gli Organi Societari

Irisacqua è regolata dalle norme contenute nello Statuto approvato dall’Assemblea dei Soci il 29/12/2005.

Sono organi di Irisacqua:

- Comitato di Controllo Analogo
- Assemblea dei Soci
- Consiglio di Amministrazione o Amministratore unico
- Collegio Sindacale
- Organo deputato al Controllo Contabile

Il Comitato di Controllo Analogo è l’organo societario previsto dallo statuto all’art. 40 che recita: *Gli Enti Locali svolgono congiuntamente attraverso convenzione ex art. 30 del D.Lgs. 267/2000, le attività di “controllo analogo” di cui all’art. 113, comma 5, lett. c) e di collegamento fra gli organi sociali e gli Enti Locali facenti parte dell’Ambito Territoriale Ottimale “Orientale Goriziano”.*

Il Comitato è formato da 5 componenti indicati, attualmente, dai seguenti comuni soci:

- Comune di Gorizia
- Comune di Monfalcone
- Comune di Grado
- Comune di Fogliano Redipuglia
- Comune di Romans d’Isonzo

All’Assemblea dei Soci sono riservate le seguenti competenze:

- l’approvazione del bilancio e la destinazione degli utili
- la nomina e la revoca degli amministratori
- la nomina nei casi previsti dall’art. 2477 c.c., dei Sindaci e del Presidente del Collegio Sindacale o del Revisore
- la determinazione del compenso degli Amministratori e dei Sindaci
- le decisioni sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci
- le modificazioni dell’atto costitutivo
- la decisione di compiere operazioni che comportino una sostanziale modificazione dell’oggetto sociale, ovvero una rilevante modificazione dei diritti dei soci, nonché l’assunzione di partecipazioni da cui derivi responsabilità illimitata per le obbligazioni della società partecipata
- le decisioni in ordine all’anticipato scioglimento della società
- le decisioni in merito alla nomina e alla revoca dei liquidatori e quelle che modificano le deliberazioni assunte ai sensi dell’art. 2487, 1° comma, c.c.
- le decisioni in merito alla revoca dello stato di liquidazione ai sensi dell’art. 2487 ter c.c.
- le decisioni in merito all’esclusione del socio
- le decisioni in ordine all’emissione di titoli di debito da parte della società ai sensi del successivo art. 44
- l’approvazione dell’eventuale regolamento dei lavori assembleari

Inoltre l’Assemblea autorizza alcuni atti del Consiglio di Amministrazione, ferma restando la responsabilità del medesimo; nello

specifico:

- nomina e revoca del Direttore Generale
- l’approvazione delle linee strategiche della società e dei programmi operativi relativi allo sviluppo delle attività aziendali
- l’approvazione del budget triennale ed annuale
- operazioni societarie straordinarie di trasformazione, fusione, scissione, cessione e/o conferimento di pacchetti azionari e/o di quote di capitale, e/o di rami di azienda o di aziende riguardanti Società direttamente controllate e loro controllate dirette
- acquisti ed alienazione di beni immobili di importo superiore al 5% del capitale sociale

Il Consiglio di Amministrazione si compone di 3 persone, Presidente e 2 Consiglieri, è stato nominato in data 15/05/08 e resta in carica tre anni.

- Presidente: Sergio Bianchin
dalla Costituzione della Soc. Irisacqua fino al 15/05/08 Amministratore Unico: Paolo Lanari
- Vice Presidente: Roberto Fontanot
- Consigliere: Antonio Roversi

Il Direttore Generale: è nominato dal Consiglio di Amministrazione previa autorizzazione dell’Assemblea dei Soci, risponde allo stesso CdA.

- Direttore Generale: Paolo Lanari

Il Collegio Sindacale si compone di 3 Sindaci effettivi, fra cui è nominato il Presidente e 2 Supplenti. Sindaci e Presidente del Collegio Sindacale sono nominati dall’Assemblea.

- Presidente: Sergio Ceccotti
- Sindaci:
 - Mauro Verdimonti
 - Renzo Pagotto
- Sindaci supplenti:
 - Gianfranco Lugnani
 - Valentina Pahor

Infine, l’Organo al Controllo Contabile, come da Statuto art. 39, è rappresentato da:

- Società di revisione Reconta Ernst & Young

La rendicontazione dell’operato del vertice dirigenziale si sviluppa attraverso un sistema informativo incrociato che coinvolge tutti gli organi di governo (AATO, Consiglio di Amministrazione, Presidente, Collegio Sindacale e Direzione aziendale).

Tale sistema si articola in una pluralità di strumenti di natura economico-finanziaria e sociale, tra i più importanti: il Bilancio di Esercizio, il Bilancio Sociale, la Relazione sulla Carta del Servizio Idrico, la reportistica quantitativa ed economica del Piano d’Ambito.



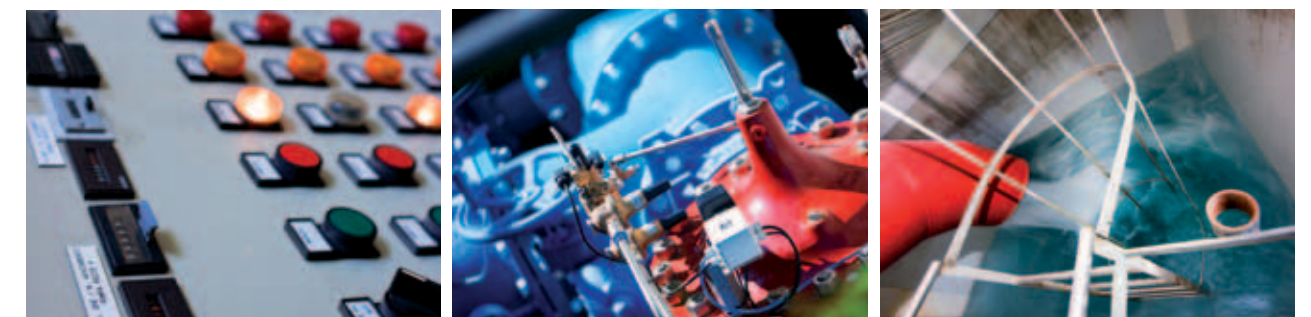
1.6 Modelli di riferimento e metodo di rilevazione

- Sistema di Gestione e di controllo
 - UNI EN ISO 9001:2000 - Sistema di Gestione per la Qualità
 - In fase di implementazione il Sistema di Gestione per la Sicurezza e Salute nei Luoghi di Lavoro OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Assessment Series)
 - Controllo di Gestione
 - Carta del Servizio
 - Controllo Analogico da Convenzione stipulata nel 2008
 - In fase di implementazione D.Lgs 231/2001 (Sistema di Gestione per la Responsabilità Amministrativa e Penale degli Enti)
- Codici di riferimento
 - Irisacqua ha in atto l'implementazione del Codice Etico delle Imprese
- Relazione di certificazione contabile del Bilancio di Esercizio da parte della Società di Revisione
- Rapporto di Sostenibilità Sociale attraverso il Bilancio Sociale

Irisacqua persegue lo sviluppo del servizio al cittadino come obiettivo primario. Ciò comporta una dimensione organizzativa funzionale che risulta possibile solo attraverso un "Sistema Metodologico" preciso.

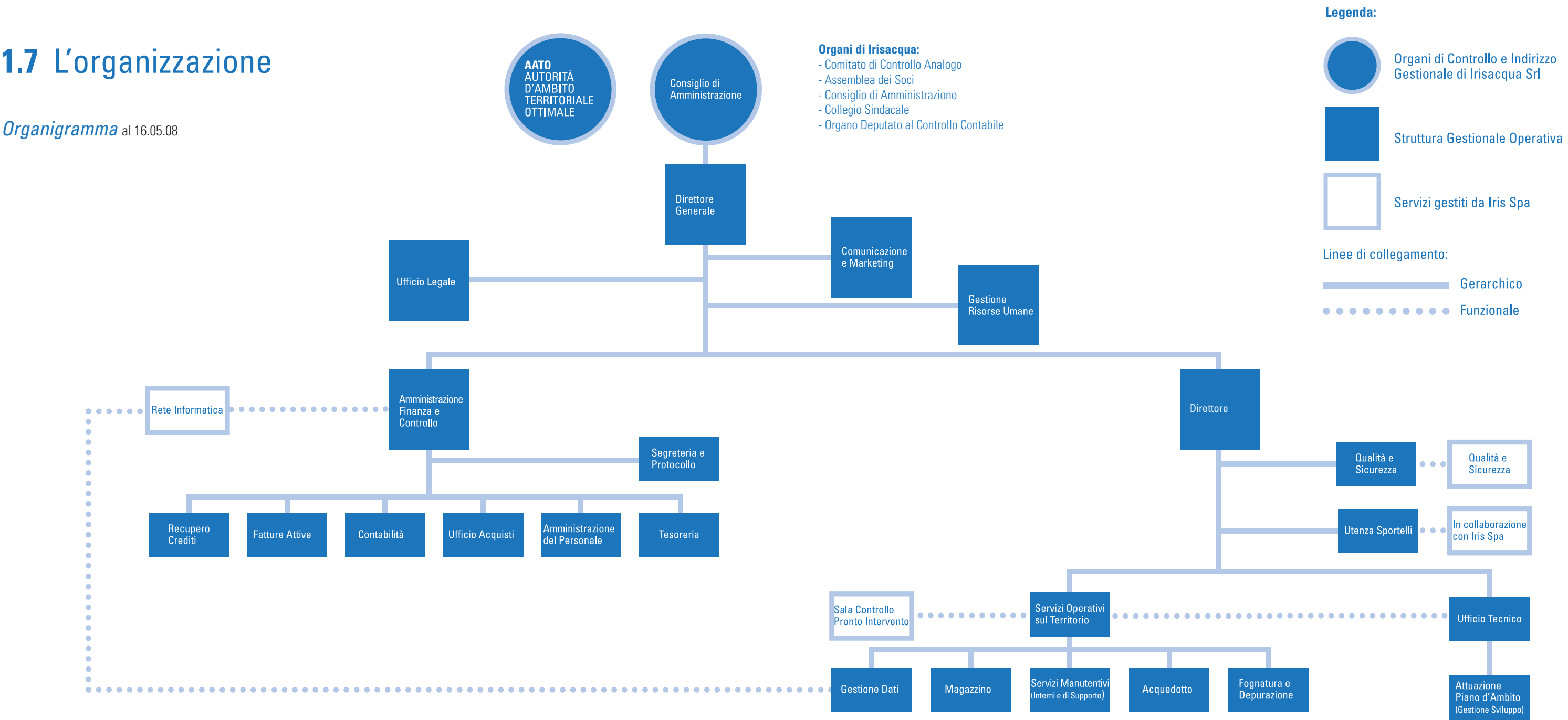
Tutto questo necessita di particolare impegno verso il personale dipendente e ascolto ai bisogni dell'utente, attraverso:

- Attenzione al Capitale Intellettuale
- Indagini rigorose di Soddisfazione dell'Utente rilevate in conformità agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali"



1.7 L'organizzazione

Organigramma al 16.05.08



Organico effettivo	2006	2007	2008
Dirigenti	2	2	3
Quadri	1	2	3
Impiegati (tecnici ed amministrativi)	18	41	48
Operai	41	42	37
Totale	62	87	91

Fonte: Amministrazione Personale

Assetto organizzativo

L'anno 2007 ha visto concretizzarsi la nuova struttura organizzativa di Irisacqua, perfezionata nel mese di maggio 2008. La struttura presenta caratteristiche di snellezza e flessibilità che hanno consentito all'azienda di rispondere efficacemente in questo triennio alle sfide imposte da uno scenario economico sempre più condizionante.

1.8 Comunicazioni e relazioni esterne

Dati identificativi e di utilità dell’Azienda:	
Ragione sociale	Irisacqua Srl
Logo identificativo	
C.F e P.IVA	01070220312
Sede legale	Via IX Agosto 15, 34170 Gorizia
Uffici unità secondarie	Via Cau de Mezo 8 - 18, 34077 Ronchi dei Legionari
Telefono	0481-593111
Telefax	0481-593410
Sito internet	www.irisacqua.it
Sportelli	Gorizia via IX Agosto 15: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30, martedì e giovedì dalle 14.00 alle 18.00 Gradisca d’Isonzo via Aquileia 9: martedì, giovedì, venerdì e sabato dalle 8.30 alle 12.30 Ronchi dei Legionari via Cau de Mezo 18: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle 8.30 alle 12.30, lunedì e mercoledì dalle 14.00 alle 18.00

Numero Verde	È attivo col seguente orario:	È gratuito:
CALL CENTER 800 99 31 31	da lunedì a venerdì: dalle 8.00 alle 20.00	• richieste pratiche contrattuali • richiesta di informazioni su consumi, tariffe, bollette, pagamenti • richieste informazioni sul servizio • segnalazioni di problemi quantitativi o qualitativi • ricezione dei reclami
	sabato dalle 8.00 alle 13.00	
AUTOLETTURE 800 99 31 91	24 ore su 24, 7 giorni su 7	Comunicazione delle autoletture
PRONTO INTERVENTO 800 99 31 90	24 ore su 24, 7 giorni su 7	Segnalare un guasto alla rete idrica e richiedere un intervento urgente

Fonte: Sito aziendale

Il ruolo della comunicazione

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, Irisacqua ha creato un sistema di contatto diretto con la propria utenza che si articola in sportelli dedicati ai consumatori, in numeri verdi gratuiti e in un contatto on line tramite un modulo da compilare e spedire agli uffici aziendali.

Gli **sportelli** sono situati in tre diverse località per tener conto delle esigenze diversificate dell’utenza e tutti sono in grado di dare concreta risposta a coloro che richiedono il loro servizio, senza distinzione di comune di residenza. Nelle mattinate dei giorni feriali e del sabato sono disponibili contemporaneamente due sportelli: in questo modo, le ore totali di apertura al pubblico sono 68 a settimana, 8 per ciascun giorno feriale e di 4 ore nella giornata di sabato.

Chi volesse **inoltrare una richiesta via mail**, può compilare l’apposito modulo inserito nel sito **www.irisacqua.it** e spedirlo in automatico agli uffici di Irisacqua che provvederanno a prendere in carico la segnalazione e rispondere ad ogni singolo quesito.

Sito Internet: www.irisacqua.it

Dal 2007 è attivo il sito informatico **www.irisacqua.it**, disponibile anche in lingua friulana e slovena, che viene costantemente aggiornato e dove gli Utenti possono trovare ogni informazione possibile sulla azienda, i servizi, la qualità dell’acqua, i bandi di selezione per personale, i bandi per le gare di appalto lavori e per incarichi di progettazione, le notizie delle aggiudicazioni e lo stato di avanzamento nella realizzazione degli investimenti previsti dal Piano d’Ambito.

Nel 2008 il sito è stato visitato da 9.433 Utenti, con 15.768 visite e 372.060 pagine visualizzate. Il traffico è più che raddoppiato rispetto al 2007 ed è in continuo aumento.

Sul sito e’ scaricabile la modulistica necessaria allo svolgimento delle varie pratiche così come i documenti di maggior interesse, compresa la Carta del Servizio Idrico Integrato.

Il sito comprende una sezione “news” che viene costantemente aggiornata con le notizie di maggior interesse, compresi gli avvisi di interruzione del servizio in caso di interventi programmati di manutenzione.

Oltre al sito, che rappresenta il canale informativo più completo e aggiornato, le informazioni agli Utenti vengono prevalentemente fornite in tempo reale dal personale addetto agli sportelli o per via telefonica, sia attraverso il Call Center sia attraverso il centralino aziendale.

VISITE AL SITO WEB DI IRISACQUA				
Anno	N. Utenti	N. Visite	Pagine visualizzate	N. Accessi
2007	5.099	8.152	180.285	557.956
2008	9.433	15.768	372.060	917.369

Fonte: IKON



Dal registro di protocollo al protocollo informatico

L’attività di registrazione della corrispondenza in ingresso ed in uscita risulta essere rilevante e l’utilizzo del Protocollo Informatico è una realtà consolidata che produce diversi vantaggi:

- verifica del tempo di risposta dall’arrivo della richiesta
- verifica delle responsabilità dell’iter processuale interno
- fluidità operativa e gestionale da parte del personale incaricato

N. Protocollo	2006	2007	2008
Posta in Uscita	2.309	5.558	4.947
Posta in Ingresso	2.638	7.808	7.265
Fatture ricevute	133	2.300	2.364

Fonte: Protocollo

Nell’anno 2008 risulta una diminuzione di n. protocollo rispetto al 2007. In realtà questo dato deriva da una diversa impostazione gestionale che riduce numericamente la protocollazione rispetto una uguale presenza di corrispondenza attiva.

Attività legale

Irisacqua ha assegnato centralità all’ufficio legale, attribuendogli un ruolo di consulenza nei confronti delle altre aree aziendali, relativamente alla preparazione o emanazione di atti (gestione dei regolamenti, pareri, capitolati di appalto, aspetti assicurativi, etc.).

Attraverso l’attività dell’Ufficio, si rappresentano le caratteristiche dell’attività legale dell’azienda, con particolare riferimento alle pratiche relative a questioni ambientali ed ai costi assicurativi sostenuti per la tutela dell’azienda stessa.

L’ufficio Legale ha iniziato la propria attività a settembre 2006 strutturandosi però nella concreta funzionalità delle competenze nel 2007, pertanto l’attività è riferita al biennio 2007-2008.

Attività Legale e Organi Sociali			N.
N. Delibere del Consiglio di Amministrazione			9
N. Determine (Amministratore Unico/Direttore Generale con Visti di conformità Legale)			98
Pareri giuridici a sostegno della gestione aziendale			41
Regolamenti (di cui n.2 revisioni)			7
tra i quali:	• revisione Regolamento Generale di Irisacqua		
	• regolamento Servizio Idrico Integrato Acquedotto		
	• determinazione dei costi di accesso agli atti		
N. Contratti			95
di cui:	• con i Comuni Partner	5	
	• locazione/compravendita	3	
	• servitù	9	
	• servizi vari	16	
	• affidamenti lavori/ progettazioni	62	
Ordini gestiti			129
Accesso agli atti			21
Cause e vertenze:	• cause civili da sinistri di cui 1 conclusa con transazione ed 1 tuttora in corso		2
	• lavori pubblici vinta da Irisacqua		1
	• vertenze presso Autorità LL PP vinte da Irisacqua		2
Privacy: Predisposizione Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati			

Fonte: Ufficio Legale

Appalti			N.
Procedure a Gestione diretta			65
di cui:	• appalto lavori	20	
	• appalto incarichi di progettazione	25	
	• appalto Integrato	1	
	• subappalti/sub affidamenti	19	
Gestione indiretta gare e Contratti d’appalto - Supporto, a richiesta, per procedure di forniture/servizi/lavori di competenza ufficio acquisti, tecnico-operativo, direzione			10
• creazione e gestione Banca Dati Appalti Lavori, Progettazione e Repertorio Contratti			
• redazione e Attivazione ALBI QUALIFICATI			3
• albo Imprese lavori : procedura iscrizioni			28
• albo Imprese Fornitori : procedura iscrizioni			25
• albo Progettisti : procedura iscrizioni (di cui n.5 per giovani professionisti)			39

Fonte: Ufficio Legale

L’azienda, a tutela di utenti, cittadini ed ambiente, garantisce ogni ristoro da danni ed incidenti, attraverso una attenta politica di copertura assicurativa.

Costi Assicurativi a tutela dell’Ambiente e dei Cittadini	2007 (€)	2008 (€)
Responsabilità civile terzi e prestatori di lavoro	10.800	34.000
Rc inquinamento	15.882	21.298
Polizza all risk	19.948	25.918
Rc auto	9.878	8.772

Fonte: Ufficio Legale

Rapporti con le Associazioni dei Consumatori

Una specifica convenzione, sottoscritta tra AATO Orientale Goriziano e Associazioni Consumatori (ADICONSUM, FEDERCONSUMATORI, ADOC, CODACONS) con Deliberazione di Conferenza D’ambito n.34 in data 07/03/2008, ha per obiettivo l’ottimizzazione dei rapporti con gli Utenti, attese le finalità di cui alla L.R. 13/2005.

L’atto ha:

- definito l’apertura di uno “Sportello degli Utenti” con l’assegnazione di uno spazio arredato, gratuito e funzionalmente idoneo ad una postazione di lavoro
- regolato le “Funzioni delle Associazioni dei Consumatori” e le funzioni dell’“AATO Orientale Goriziano”, definendo forme di collaborazione e garantendo diritti di accesso ai documenti nel rispetto della Legge 241/90, fermi restando i diversi ruoli e responsabilità delle parti

Le diverse forme di consultazione prevedono anche un sistema di monitoraggio periodico per la valutazione dei servizi erogati.

Sistemi Informativi

Architettura di rete e standard tecnologici

Il sistema informatico è stato progettato e realizzato per garantire all’azienda servizi qualitativamente compatibili con le esigenze dei vari settori e con le tecnologie consolidate presenti sul mercato ICT. Le qualità che sono ritenute indispensabili sono la stabilità e la robustezza complessiva, la scalabilità, la disponibilità dei dati, la sicurezza dei trattamenti, il rispetto delle normative vigenti, la ridondanza delle risorse critiche, la razionalizzazione delle risorse, il controllo dei costi e la semplificazione della gestione del sistema. A fronte di tutto ciò, si è deciso di convergere verso una architettura informatica centralizzata, soluzione che può sembrare obsoleta, ma che consente di garantire tutte le qualità ritenute indispensabili a costi ragionevoli.

Intranet aziendale, Internet e sistema di posta elettronica

Ogni sede connessa al sistema centrale è stata cablata. Tutte le sedi sono connesse tra loro da una rete Intranet in tecnologia HDSL. La continuità del servizio è garantita da una rete di backup ISDN con accesso primario presso la sede di Gorizia. L’accesso ad Internet è centralizzato e distribuito tramite specifico programma gestionale. La protezione della rete interna è assicurata ed aggiornata da un Centro Operativo di Sicurezza garantito da Telecom. Il sistema di posta elettronica utilizza Exchange server e Outlook come cliente sul singolo personal computer. Il dominio di posta viene gestito da Telecom, che fornisce un secondo sistema di relay, garantendo filtri antispam e antivirus sia per la posta in ingresso sia per la posta in uscita.

Sicurezza, privacy, protezione delle informazioni

Vengono gestiti sia gli aspetti riguardanti la sicurezza fisica (accesso al server, condizionamento, sistema antincendio, manutenzione periodica) che quelli relativi alla sicurezza logica e procedurale (dominio unico di autenticazione, sistema antivirus, aggiornamento centralizzato in tempo reale, inventario periodico hardware e software). In particolare, facendo riferimento al codice della privacy sono applicate le misure minime, pur applicando costanti migliorie.

Backup

Tutti i dati residenti sui Server dell’azienda sono salvati quotidianamente tramite la procedura di backup.

Software applicativo

Il sistema supporta la maggior parte dei processi interni. Tutti i prodotti sono installati in rete e resi disponibili agli utilizzatori indipendentemente dalla postazione di lavoro. Per quanto riguarda il processo di comunicazione interna e gestione della documentazione, è ampiamente consolidato l'utilizzo della posta elettronica, degli strumenti di informatica individuale e del software di archiviazione elettronica dei documenti. Il sistema integrato specifico viene utilizzato per la gestione di tutti i processi amministrativi e commerciali. Il fornitore, inoltre, si dimostra sensibile alle profonde trasformazioni del mondo delle utilities, oltre al prodotto, pertanto, è in grado di fornire servizi e consulenze.

Costi sostenuti dall'Azienda per i Sistemi informativi	2007	2008
Progetti e Servizi Informativi, sviluppo hardware e software (€)	255.060	246.671

Fonte: Amministrazione Finanza e Controllo

Sistema Informativo Territoriale

Il SIT (Sistema Informativo Territoriale) è un insieme di procedure e di strumenti informatici che permette di acquisire, collocare geograficamente, analizzare e porre in forma grafica e non, il patrimonio delle reti e degli impianti affidati alla società Irisacqua. In tal senso rappresenta lo strumento tecnico-informatico di riferimento sia per Irisacqua che per l'AATO, ponendosi come mezzo fondamentale per una conoscenza ottimale degli impianti presenti sul territorio. Questo processo di archiviazione sistematica dei dati topologici e caratteristici delle reti acquedottistiche, fognarie e degli impianti ha una duplice funzione: da una parte consente ad Irisacqua di agevolare la corretta gestione degli impianti e delle infrastrutture, dall'altra permette all'AATO di ricevere periodici aggiornamenti sullo stato di consistenza del sistema. Irisacqua si sta impegnando al fine di rendere tale banca dati completa ed aggiornata anche a livello delle nuove progettazioni. Il software utilizzato per la gestione del SIT è prodotto dall'azienda Intergraph, sulla cui tecnologia sono distribuite gratuitamente agli Enti Locali soluzioni GIS dalla regione Friuli Venezia Giulia. Nel contempo, per poter rendere fruibili i dati anche all'esterno, Irisacqua ha instaurato, a partire dal 2008, una collaborazione con Insiel SpA per lo sviluppo di un software per la ricerca e la visualizzazione dei dati stessi. Tale strumento di immediato e facile apprendimento permetterà che le relative informazioni siano rese disponibili, in un prossimo futuro, ai cittadini-utenti ed Enti pubblici semplicemente attraverso internet.

Tra le attività di miglioramento previste, si evidenziano le seguenti:

- curare la pubblicazione, sul sito web di Irisacqua, della mappatura delle opere programmate, al fine di evidenziare gli interventi pubblici di trasformazione del territorio e di manutenzione e trasformazione del patrimonio provinciale
- contestualizzare tutti gli aggiornamenti delle varianti adottate ed approvate
- mantenere costante e continuo l'aggiornamento della toponomastica per consentire l'allineamento con i dati anagrafici
- rendere disponibili alla consultazione tavole fondamentali per la progettazione edilizia, quali il controllo delle destinazioni d'uso e gli ambiti assoggettati ad autorizzazione paesaggistica

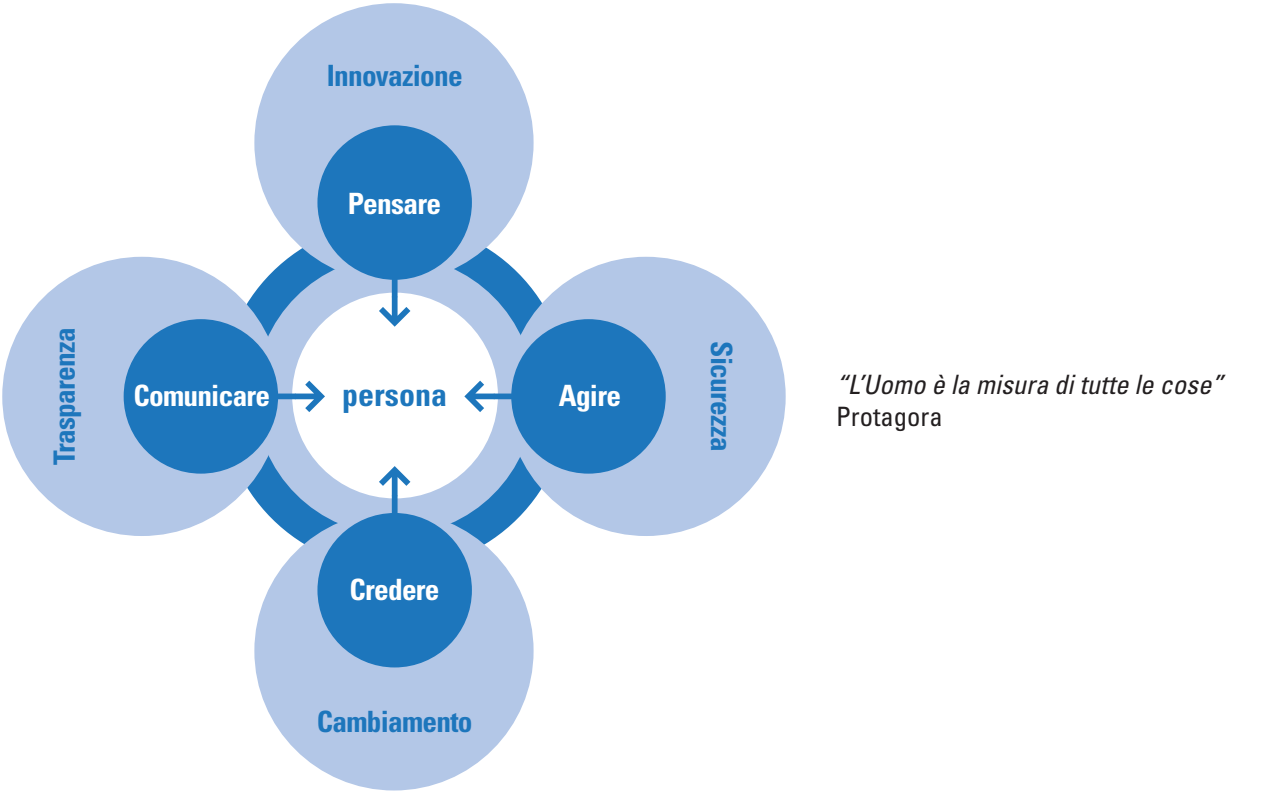
Oltre alla diffusione di banche dati autorevoli e costantemente aggiornate, il SIT si potrà occupare dell'integrazione dei sistemi di settore in modo da creare una base per l'interscambio e il confronto informativo, sia come strumento interno alla struttura che come servizio al cittadino e al professionista.

1.9 Obiettivi di miglioramento

Implementazione del D.L. 231/01 ed emissione del Codice Etico

Importante obiettivo, ai fini di una maggior trasparenza e tutela del bene comune, quale è una azienda in house, riguarda l'implementazione del sistema di gestione coerente con il D.Lgs. 231/01 che comprende:

- analisi dei rischi di gestione e individuazione delle relative misure di contrasto
- istituzione del modello organizzativo e dell'organo di vigilanza previsti
- realizzazione del Codice Etico



Implementazione della Certificazione OHSAS 18001

La norma OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Assessment Series) rappresenta un riferimento, riconosciuto a livello internazionale, per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Per Irisacqua, sviluppare un percorso gestionale integrato qualità-sicurezza, rappresenta non solo una maggiore garanzia organizzativa e metodologica quanto, nella sostanza, agire una maggior tutela e prevenzione della salute dei lavoratori nel rispetto e attenzione "alla persona".

DIMENSIONE ECONOMICO FINANZIARIA

2

2.1 Le risorse economiche

2.2 Dati di carattere economico e finanziario

2.3 Formazione e ripartizione del valore aggiunto

2.4 Obiettivi 2009



2.1 Le risorse economiche

Di seguito si riporta il Bilancio relativo agli Esercizi 2006, 2007, 2008 (valori espressi in €).

STATO PATRIMONIALE ATTIVO	31/12/2008	31/12/2007	31/12/2006
B) Immobilizzazioni			
I. Immateriali			
1) Costi di impianto e di ampliamento	90.223	135.334	180.446
4) Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	5.931.787	6.063.392	6.273.862
6) Immobilizzazioni in corso e acconti	1.206.322	2.533.697	1.510.744
7) Altre	3.939.563	1.088.453	926.874
	11.167.895	9.820.876	8.891.926
II. Materiali			
1) Terreni e fabbricati	6.190.652	6.436.701	6.655.250
2) Impianti e macchinario	47.037.522	47.555.921	48.106.174
3) Attrezzature industriali e commerciali	178.873	129.992	9.482
4) Altri beni	542.707	579.482	4.332
5) Immobilizzazioni in corso e acconti	3.323.858	284.648	298.389
	57.273.612	54.986.744	55.073.627
d) verso altri (- oltre 12 mesi)	48.539	45.455	29.236
<i>Totale immobilizzazioni</i>	<i>68.490.046</i>	<i>64.853.075</i>	<i>63.994.789</i>
C) Attivo circolante			
Rimanenze	310.895	300.512	16.153.389
Crediti Verso clienti (- entro 12 mesi)	10.311.599	10.063.368	10.261.927
4-bis) Per crediti tributari (- entro 12 mesi)	1.940.741	838.948	96.444
4-ter) Per imposte anticipate	192.632	103.215	264.570
5) Verso altri	2.808.457	4.566.222	4.647.345
	15.253.429	15.571.753	15.270.286
IV. Disponibilità liquide	4.779.727	449.449	1.777.588
<i>Totale attivo circolante</i>	<i>20.344.051</i>	<i>16.321.713</i>	<i>17.201.263</i>
D) Ratei e risconti - vari	54.409	28.398	29.780
<i>Totale attivo</i>	<i>88.888.506</i>	<i>81.203.186</i>	<i>81.225.832</i>

STATO PATRIMONIALE PASSIVO	31/12/2008	31/12/2007	31/12/2006
A) Patrimonio netto			
I. Capitale	20.000.000	20.000.000	20.000.000
IV. Riserva legale	1.106	-	-
VII. Altre riserve			
Avanzo da scissione	5.524.182	5.524.182	5.524.182
Riserva straordinaria	30.928.653	30.928.653	30.928.653
	36.452.835	36.452.835	36.452.835
VIII. Utili (Perdite) portati a nuovo	(42.518)	(63.535)	-
IX. Utile (Perdita) d'esercizio	(415.483)	22.123	-63535
<i>Totale patrimonio netto</i>	<i>55.995.940</i>	<i>56.411.423</i>	<i>56.389.300</i>
B) Fondi per rischi e oneri	224.535	83.403	30873
C) Trattamento fine rapporto di lavoro subordinato	1.295.470	1.265.913	897.248
D) Debiti			
4) Debiti verso banche	20.714.600	606.229	71.871
5) Debiti verso altri finanziatori	2.564.566	4.487.122	5.283.980
6) Acconti	30.847	105.058	27.500
7) Debiti verso fornitori	5.830.109	13.524.724	11.536.238
12) Debiti tributari	94.330	213.250	103383
13) Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	347.291	308.898	164.620
14) Altri debiti	1.412.448	3.664.435	5.941.074
<i>Totale debiti</i>	<i>30.994.191</i>	<i>22.909.716</i>	<i>23.128.666</i>
E) Ratei e risconti	378.370	532.730	779.745
<i>Totale passivo</i>	<i>88.888.506</i>	<i>81.203.186</i>	<i>81.225.832</i>

CONTI D'ORDINE	31/12/2008	31/12/2007	31/12/2006
1) Sistema dei rischi	3.684.844	4.158.879	2.500.000
2) Sistema degli impegni	163.764.839	-	172.347
3) Sistema dei beni di terzi presso l'impresa	42.240.663	42.240.663	32.108.663
<i>Totale conti d'ordine</i>	<i>209.690.346</i>	<i>46.399.542</i>	<i>34.781.010</i>

CONTO ECONOMICO	31/12/2008	31/12/2007	31/12/2006
A) Valore della produzione			
1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	16.518.859	15.578.544	14.160.319
2) Variazione delle rimanenze di prodotti in lavorazione, semilavorati e finiti	(23.885)	-112.496	153.389
4) Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	2.906.467	1.752.445	1.789.472
5) Altri ricavi e proventi:			
- vari	190.099	172.744	59.305
- contributi in conto esercizio	647.410	753.878	769.486
	837.509	926.622	828.791
Totale valore della produzione	20.238.950	18.145.115	16.931.971
B) Costi della produzione			
6) Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	1.475.654	766.436	46.307
7) Per servizi	8.982.247	8.712.214	11.529.347
8) Per godimento di beni di terzi	1.824.224	1.781.655	1.628.953
9) Per il personale			
a) Salari e stipendi	3.200.179	2.670.313	670.765
b) Oneri sociali	1.110.598	945.438	246.845
c) Trattamento di fine rapporto	225.871	197.344	43.399
e) Altri costi	13.547	6.302	
	4.550.195	3.819.397	961.009
10) Ammortamenti e svalutazioni			
a) Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	476.004	315.215	302.611
b) Ammortamento delle immobilizzazioni materiali	2.036.991	1.963.625	1.880.538
d) Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	272.193	50.000	200.000
	2.785.188	2.328.840	2.383.149
11) Variazioni delle rimanenze di materie prime	(41.998)	251.888	-
12) Accantonamento per rischi	142.196	58.276	-
14) Oneri diversi di gestione	313.549	256.690	112.107
Totale costi della produzione	20.031.255	17.471.620	16.660.872
Differenza tra valore e costi di produzione (A-B)	207.695	673.495	271.099

	31/12/2008	31/12/2007	31/12/2006
C) Proventi e oneri finanziari			
16) Altri proventi finanziari:	446.571	98.463	108.346
17) Interessi e altri oneri finanziari:	1.195.192	331.193	334.802
17-bis) Utili e perdite su cambi	78		
Totale proventi e oneri finanziari	(748.543)	(232.730)	(226.456)
Totale rettifiche di valore di attività finanziarie	-	-	-
E) Proventi e oneri straordinari			
20) Proventi:	266.750	23.859	
21) Oneri:	18.513	83.661	26.279
Totale delle partite straordinarie	248.237	(59.802)	(26.279)
Risultato prima delle imposte (A-B±C±D±E)	(292.611)	380.963	18.364
22) Imposte sul reddito dell'esercizio,correnti, differite e anticipate	122.872	358.840	81.899
23) Utile (Perdita) dell'esercizio	(415.483)	22.123	(63.535)

Fonte: Bilanci di esercizio 2006/2007/2008

(Glossario economico e finanziario in Appendice)



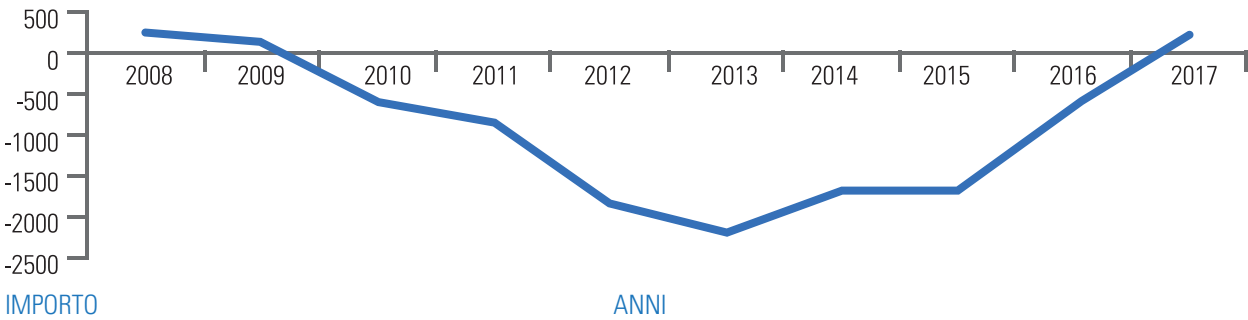
2.2 Dati di carattere economico e finanziario

I principali indicatori economico-finanziari della Società sono riportati nella tabella sottostante.

Principali indicatori	2008 (€)	2007 (€)	2006 (€)
Valore della produzione	20.238.951	18.145.115	16.931.971
EBITDA	2.992.884	2.952.335	2.654.248
EBIT	207.695	673.495	271.099
Risultato ante imposte	(292.611)	380.963	18.363
Risultato dell'esercizio	(415.483)	21.223	(63.535)
Patrimonio netto	55.995.940	56.411.423	56.389.300
Capitale investito netto	74.495.379	62.404.643	59.967.563
Cash flow	4.330.278	(1.328.139)	1.777.588

Fonte: Relazioni integrative ai bilanci

Il 2008 rappresenta un anno molto importante per Irisacqua: si conclude infatti quello che il Piano d'Ambito definisce come "primo ciclo di regolazione triennale". La valutazione dei risultati aziendali dell'esercizio 2008 deve essere fatta prendendo come riferimento quanto previsto dal Piano d'Ambito e dal correlato e conseguente Piano Economico Finanziario che esponiamo di seguito:



Andamento risultato esercizio periodo di affidamento Fonte: Amministrazione Finanza e Controllo

Obiettivo della Società è il mantenimento dei risultati indicati dal Piano economico finanziario che consentono ad Irisacqua nel corso della durata della concessione di realizzare gli investimenti previsti, di assicurare l'erogazione del servizio idrico integrato agli utenti dell'Ambito secondo gli standard quantitativi e qualitativi previsti dalla Carta del Servizio e di ripagare il finanziamento ottenuto dalle Banche per la realizzazione di tutto il Progetto.

Il Piano d'Ambito pertanto stabilisce quali siano i volumi e la tariffa che forniscono, lungo l'intera durata dell'affidamento, i ricavi necessari a realizzare il Piano come sopra descritto. Al fine di garantire l'equilibrio finanziario in termini di flussi di cassa, considerando che la legge impone un tetto all'aumento annuo della tariffa e che la maggior parte degli investimenti viene realizzata nel corso dei primi tre cicli triennali, i risultati economici assumono un andamento negativo nei primi dieci anni per poi risalire nel corso degli anni successivi, consentendo di generare il cash flow necessario per ripagare il debito agli Istituti Finanziatori che garantiscono la copertura finanziaria nei primi tre cicli triennali e per restituire, alla scadenza della concessione, il capitale investito ai soci.

Il dato maggiormente significativo che emerge nel corso di questo primo ciclo triennale è che il volume di acqua erogata è stato sensibilmente inferiore rispetto alle previsioni contenute nel Piano d'Ambito.

Se infatti il 2006 aveva registrato volumi in linea con le previsioni del Piano d'Ambito, già nel 2007 i dati consuntivi avevano evidenziato una contrazione dei consumi di circa 600 mila me tri cubi, a cui nel 2008 si aggiungono ulteriori 350 mila metri cubi, il che comporta in termini di fatturato una diminuzione dei ricavi da vendita acqua di circa 985 mila € rispetto alle previsioni.

Spetterà all'Autorità d'Ambito in occasione del citato bilancio di fine ciclo verificare quanta parte di tale riduzione debba essere considerata strutturale e quanta invece possa essere imputata a fenomeni di stagionalità che, giova ricordare, hanno comunque caratterizzato il 2008 con piogge frequenti e temperature miti anche nel periodo primaverile ed estivo, al fine di eventualmente provvedere alla stesura di una variante al Piano d'Ambito.

Nel corso del 2008 l'attuazione del Piano d'Ambito ha ricevuto un notevole impulso, al momento risulta avviato l'iter di realizzazione di investimenti per oltre 56 milioni di €.

Nel dettaglio l'esercizio 2008 l'esercizio si chiude con un valore della produzione pari a € 20.238.950 (+ 11,5%) rispetto l'anno precedente), i costi operativi sono pari a € 17.103.871 di cui 4.550.519 relativi al costo del personale, il margine operativo lordo è stato pari a € 3.135.079 (+ 2,4% rispetto al 2007). Il risultato netto, dopo aver contabilizzato imposte per € 122.872, è in perdita per € 415.483.

Il capitale netto investito è pari a € 74.495.379, era di € 62.404.463 al 31 dicembre 2007, il totale attivo è pari a € 88.888.506, mentre il patrimonio netto è di € 55.995.940. Le passività a lungo termine sono pari a € 23.958.008 per effetto del primo tiraggio del contratto di finanziamento effettuato nel corso del mese di luglio 2008 per complessivi € 20.684.000.

Nel corso del primo ciclo triennale che si è concluso con il 2008 sono stati avviati investimenti per complessivi 55,7 milioni di € di cui 5,5 milioni di € relativi ad interventi già completati, 15,3 milioni di € relativi ad investimenti in corso di esecuzione, 28,4 milioni di € per i quali è già stata affidata la progettazione, 6,5 milioni di € per i quali è stata indetta la gara per l'affidamento della progettazione.

Ricavi per servizi	2008 (€)	2007 (€)	2006 (€)
Fatturato	20.238.951	18.145.115	16.839.000
Ricavi da vendite	14.750.178	14.482.922	13.000.000
Ricavi da Servizi	1.989.787	1.385.346	1.285.000
Solidarietà	275.862	130.707	134.547

Fonte: Bilanci di esercizio 2006/2007/2008

I ricavi per servizi, derivanti dallo svolgimento di attività accessorie al ciclo idrico integrato ma non remunerate tramite la tariffa, quali allacciamenti, realizzazione estendimenti reti e condotte, rilascio autorizzazioni allo scarico in fognatura e relativi collaudi, depurazione bottini, etc., hanno avuto un incremento del 44% rispetto l'anno precedente passando da € 1.385.346 a € 1.989.787.

Indici finanziari	2008	2007
R.O.I. (return on investments)	0.23%	0.83%
R.O.E. (return on equity)	0.73%	0.04%

Fonte: Relazioni integrative ai bilanci

2.3 Formazione e ripartizione del valore aggiunto

Come è stata impiegata la ricchezza creata?

Il seguente modello di riclassificazione dei valori economici evidenzia il valore aggiunto generato attraverso le attività svolte dalla società:

Conto economico	31/12/2008 (€)	31/12/2007 (€)
Valore della produzione	20.238.951	18.145.115
Costi della produzione	(12.173.914)	(11.153.555)
Valore aggiunto caratteristico lordo	8.065.036	6.991.560
Componenti accessorie straordinarie	248.237	(59.802)
Valore aggiunto globale lordo	8.313.273	6.931.758
Ammortamenti	(2.885.386)	(2.135.228)
Valore aggiunto sociale	5.427.887	4.796.530

Fonte: Amministrazione Finanza e Controllo

Questo valore sociale è stato così redistribuito e impiegato:

Distribuzione remunerazioni	31/12/2008(€)	31/12/2007(€)
Remunerazione dipendenti	4.550.195	3.819.397
Remunerazione Pubblica Amministrazione	474.633	652.280
Remunerazione capitale di credito	748.543	232.730
Remunerazione capitale di rischio	-	-
Remunerazione azienda	(415.483)	22.123
Liberalità (Cultura dell’acqua)	70.000	70.000
Valore aggiunto sociale	5.427.887	4.796.530

Fonte: Amministrazione Finanza e Controllo

Come si può notare la maggior parte del valore creato (84%) viene impiegato per remunerare il personale dipendente, il 14% per gli oneri per capitale a breve e lungo termine, il 9% è costituito da imposte dirette ed indirette mentre l’1% è destinato alla collettività sotto forma di liberalità.

2.4 Obiettivi 2009

Gli investimenti

Nel 2009 dovrebbero essere realizzati investimenti per oltre 15 milioni di € tra nuovi appalti che verranno affidati nell’esercizio e la prosecuzione di lavori già affidati, cercando come già fatto nel 2008 di utilizzare in modo efficace ed efficiente le risorse interne, gestendo in proprio tutti quegli interventi che, per dimensioni e complessità, possono essere realizzati attingendo direttamente alle professionalità e competenze interne.

Revisione del Piano d’ambito

Scadenza di particolare rilievo che ci vedrà coinvolti nel 2009 è la revisione del piano d’ambito che, a termini di convenzione, deve essere fatta al completamento di ogni ciclo triennale. Un gruppo di lavoro è già stato costituito e sta predisponendo una revisione del modello operativo e del piano economico finanziario che tenga conto di tutte le problematiche emerse durante il primo ciclo di regolazione.

Fra queste riteniamo di menzionare:

- il trend di costante riduzione dei consumi da parte degli utenti
- la significativa e costante entità dei rimborsi per perdite occulte previsti dalla Carta del Servizio
- la crescita progressiva dei crediti inesigibili (per i quali si raccomanda da tempo l’introduzione del deposito cauzionale, previsto dalla Carta del Servizio ma non ancora reso operativo)
- il significativo ammontare delle sanzioni amministrative collegate a carenze strutturali degli impianti che ci sono stati affidati in gestione (almeno fino a quando non verranno completati gli interventi di adeguamento previsti dal Piano d’Ambito)
- gli oneri sempre crescenti per lo smaltimento dei fanghi di depurazione, la necessità di interventi di straordinaria manutenzione sugli impianti elettrici

Il tutto continuando a gestire il Servizio Idrico Integrato nel rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi previsti dalla Carta del Servizio, per la quale si è provveduto a predisporre la relazione annuale nei termini previsti dalla Legge.

La Nuova Sede

Nel corso del 2009, dando attuazione ad una specifica delibera del Consiglio di Amministrazione, preceduta da un incontro consultivo con i Sindaci Soci, si darà corso alla richiesta di concessione edilizia per la realizzazione della nuova sede legale ed operativa, che verrà realizzata ristrutturando ed ampliando l’esistente fabbricato situato lungo lo stradone della Mainizza, in località Mocchetta a Gorizia.

Contratto di “Service”

Va infine ricordato che il 31 dicembre 2009 scadrà il contratto di servizi con IRIS SpA, relativo alla gestione dei servizi informatici, sala controllo e gestione qualità e sicurezza. Tale contratto verrà rinegoziato tenendo conto delle modificate esigenze e della già ricordata previsione di unificazione delle strutture amministrative ed operative in un’unica sede.

DIMENSIONE SOCIALE

3.1 Dialogo con i “Portatori di Interesse”

3.2 Clienti e Utenti

- Carta del Servizio Idrico Integrato
- Contenzioso con gli utenti
- Gestione del rapporto contrattuale
- Gestione della morosità
- Customer satisfaction

3.3 L'AATO

- L'AATO e Irisacqua Srl
- Il piano d'ambito
- Opere ed Infrastrutture

3.4 Le Risorse Umane

- La composizione del personale
- Accordo premio di risultato
- Selezione del personale
- Competenze e formazione
- Salute e sicurezza
- Costo del lavoro, redditività, valore aggiunto
- Assenze dal servizio
- Relazioni industriali e con il personale
- Rapporti con le Organizzazioni Sindacali ed attività sindacale

3.5 I Fornitori

- Politica di gestione della fornitura e degli appalti
- La ricaduta nel territorio del valore aggiunto

3.6 Iniziative con le Comunità locali

- L'acqua del rubinetto di Gorizia
- A scuola d'acqua
- Cooperiamo

3.7 Obiettivi di miglioramento



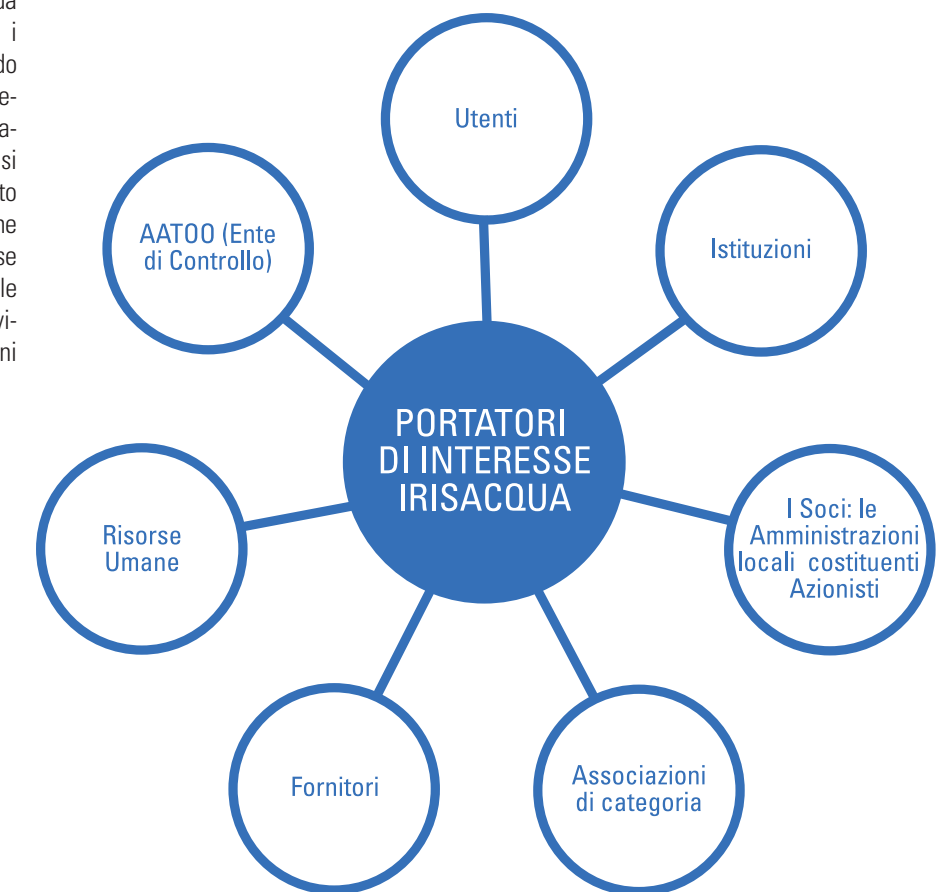
3.1 Dialogo con i “Portatori di Interesse”

Le politiche e le strategie societarie di Irisacqua sono basate sulle esigenze e sulle aspettative degli interlocutori di interesse, in quanto si ritiene fondamentale che tutti gli interlocutori si sentano parte attiva di un progetto comune.

Tra le categorie di interlocutori presenti si evidenziano:

- i Clienti e gli Utenti
- i Soci di Irisacqua: le Amministrazioni locali
- l'AATO - Ente di controllo
- le Risorse Umane
- i Fornitori
- le Istituzioni
- le Associazioni di categoria (industriali, commercianti, agricoltori...)

Come vedremo in seguito, Irisacqua mantiene costantemente aperti i canali di comunicazione in modo tale da definire, verificare e riesaminare periodicamente le strategie societarie. In tale ottica, si sta valutando un approfondimento delle specifiche esigenze di alcune categorie di portatori di interesse (le diverse categorie di utenza, le diverse realtà locali, etc.) per individuare eventuali modifiche di alcuni aspetti gestionali.





3.2 Clienti e Utenti

Quadro Demografico

Comune	Al 31/12/03	Al 31/12/06	Al 31/12/07	Al 31/12/08
Capriva del Friuli	1.634	1.727	1.737	1.714
Cormons	7.643	7.699	7.756	7.762
Doberdò del Lago	1.452	1.458	1.470	1.475
Dolegna del Collio	436	406	396	397
Farra d'Isonzo	1.714	1.760	1.779	1.780
Fogliano Redipuglia	2.739	2.974	3.024	3.034
Gorizia	36.697	36.156	36.099	35.966
Gradisca d'Isonzo	6.776	6.616	6.623	6.603
Grado	8.812	8.641	8.663	8.678
Mariano del Friuli	1.518	1.583	1.576	1.573
Medea	920	934	945	995
Monfalcone	27.496	27.701	27.825	28.035
Moraro	709	747	742	773
Mossa	1.680	1.692	1.671	1.679
Romans d'Isonzo	3.632	3.705	3.735	3.743
Ronchi dei Legionari	11.437	11.810	11.946	12.043
Sagrado	2.187	2.204	2.231	2.221
S.Canzian d'Isonzo	6.015	6.326	6.357	6.394
S.Floriano del Collio	812	816	833	831
S.Lorenzo Isontino	1.424	1.496	1.547	1.573
S.Pier d'Isonzo	1.897	1.926	1.940	1.951
Savogna d'Isonzo	1.756	1.760	1.763	1.769
Staranzano	6.752	6.862	6.969	7.078
Turriaco	2.536	2.595	2.648	2.684
Villesse	1.568	1.619	1.662	1.697
Totali	140.242	141.213	141.937	142.448
Variazione		971	724	511
Variazione annuale %		+ 0,69%	+ 0,51%	+ 0,36%
Trend 2003-2008 %				+ 1,57%

Fonte: Uffici anagrafe dei Comuni Soci

Andamento delle utenze per comune di residenza

Comune	31/12/06	31/12/07		31/12/08			
	N. Utenze Totali	N. Utenze Totali	N. Utenze Complete	Utenza solo Acquedotto	N. Utenze Totali	N. Utenze Complete	Utenza solo Acquedotto
Capriva del Friuli	702	709	652	57	717	658	59
Cormons	3.217	3262	2281	981	3.304	2.321	983
Doberdò del Lago	607	615	-	615	613	-	613
Dolegna del Collio	243	243	19	224	244	19	225
Farra d'Isonzo	700	715	275	440	735	292	443
Fogliano Redipuglia	1.152	1159	841	318	1.178	1.062	116
Gorizia	16.361	16427	14308	2119	16.562	14.426	2.136
Gradisca d'Isonzo	2.456	2507	1629	878	2.529	2.042	487
Grado	3.512	3521	3.181	340	3.610	3.268	342
Mariano del Friuli	694	705	552	153	707	671	36
Medea	391	426	380	46	455	443	12
Monfalcone	12.869	13042	11450	1592	13.087	11.934	1.153
Moraro	314	321	173	148	327	302	25
Mossa	625	633	582	51	637	599	38
Romans d'Isonzo	1.275	1303	718	585	1.343	1.175	168
Ronchi dei Legionari	5.040	5136	2781	2355	5.190	3.355	1.835
Sagrado	988	1002	332	670	1.009	516	493
S.Canzian d'Isonzo	2.221	2242	1824	418	2.273	2.132	141
S.Floriano del Collio	322	323	0	323	328	-	328
S.Lorenzo Isontino	650	676	560	116	697	581	116
S.Pier d'Isonzo	736	750	601	149	769	702	67
Savogna d'Isonzo	733	733	97	636	743	102	641
Staranzano	2.545	2619	2395	224	2.675	2.557	118
Turriaco	999	1031	858	173	1.063	1.004	59
Villesse	584	606	415	191	625	558	67
Totale	59.936	60.706	46.904	13.802	61.420	10.701	50.719

Fonte: Ufficio Fatture Attive

Incremento delle utenze

L'incremento delle utenze che fruiscono della rete è stato:

Anno	N. Utenze Totali	% Incremento
2005	59.039	-
2006	59.936	1,52%
2007	60.706	1,28%
2008	61.420	1,18%

Fonte: Ufficio Fatture Attive

L'incremento delle utenze che fruiscono della rete integrata è stato:

Anno	Utenze Totali	Utenze Complete	Differenza n.	Incremento allacci fognari %	Utenze solo Acquedotto	Differenza n.	Diminuzione di utenze solo idriche %
2007	60.706	46.904	-	-	13.802	-	-
2008	61.420	50.719	+ 3.815	+ 8,13%	10.701	- 3.101	-22,47%

Fonte: Ufficio Fatture Attive

L'incremento parte dall'anno 2007 in quanto le verifiche e la messa in regola degli allacci è iniziata da tale periodo.

Nel 2008 le utenze attive per allacci acqua sono 61.420 (756 nuove utenze nel corso del 2007 e 714 nel corso del 2008) mentre gli allacci completi (rete idrica e scarico fognario) risultano 50.719 nel 2008 con un notevole incremento attivo pari a 8,13% (+3.815) rispetto al 2007.

Questo dato va ricondotto al fatto che, nel 2008, l'azienda ha affrontato un grande impegno nel verificare il reale utilizzo della rete fognaria. Infatti, la discrepanza, riscontrata nel 2007, tra il numero delle utenze che fruiscono del servizio completo rispetto a coloro che fruiscono solo della rete idrica ha posto l'esigenza di effettuare verifiche puntuali che hanno impegnato gli uffici tecnici in forma massiccia.

Servizi

Nell’ambito della trasparenza e del contatto con l’Utente, Irisacqua provvede a fornire tutte le indicazioni in merito alla stipula di:

- contratti (subentri/volture, nuovi allacci, disdette)
- autorizzazioni all’allacciamento in fognatura,

nonché informazioni su:

- tariffe
- bollette
- pagamenti
- agevolazioni
- autoletture

e sui diritti garantiti agli Utenti dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

Tutte le informazioni sono accessibili presso:

- gli Sportelli Utenza,
- il call center 800 99 31 31
- il sito **www.irisacqua.it**

Avvio del rapporto contrattuale

Le attività di avvio del rapporto contrattuale sono gestite in maniera informatica e pertanto per ognuna di esse è possibile ricostruire in maniera dettagliata l’iter seguito: dalla richiesta di preventivo alla esecuzione dell’allacciamento all’attivazione della fornitura. Anche le fasi successive (disdetta, voltura, modifica, cessazione, riattivazione) vengono gestite informaticamente.

Va rilevato che l’avvio del rapporto contrattuale riguarda il servizio di erogazione di acqua potabile e prevede la posa di un contatore per misurare i volumi forniti.

L’allacciamento alla pubblica fognatura, invece, non comporta necessariamente la stipula di un rapporto contrattuale: infatti nel caso di nuove costruzioni l’allacciamento fognario può precedere il contratto di fornitura, che viene stipulato al momento in cui l’unità abitativa viene effettivamente occupata mentre, per converso, la costruzione di nuovi collettori rende allacciabili alcuni edifici già serviti da acquedotto; in tal caso non viene stipulato un nuovo contratto ma si procede semplicemente alla messa a ruolo come “servizio completo” della utenza preesistente.

Va inoltre evidenziato che, mentre gli allacciamenti alla rete idrica sono sempre realizzati dal Gestore del servizio (che provvede all’installazione dei contatori), gli allacciamenti alla rete fognaria possono essere indifferentemente realizzati sia da Irisacqua che da imprese di fiducia scelte direttamente dagli Utenti.

Attualmente il processo autorizzativo all’allacciamento alla rete fognaria e di eventuale realizzazione degli allacci non è integrato al sistema informatico aziendale. Irisacqua si prefigge, come **obiettivo da realizzare nel corso del 2009**, di sviluppare l’informatizzazione delle procedure relative al servizio di fognatura.

Le tariffe

Le modalità di determinazione sono fissate dal DM 1° agosto 1996.

L’articolazione tariffaria è definita dall’assemblea dell’AATO ed è valida per tutti i 25 Comuni della Provincia di Gorizia. Viene determinata annualmente.

E’ modulata in funzione di:

- tipo di servizio (acquedotto o acquedotto-fognatura)
- consumi (essenziali, base, eccessivi, medie grandi utenze, etc.)
- tipologia di utilizzo (domestico, agricolo, pubblico, diversi)

E’ la somma di due voci:

- quota fissa
- quota variabile in relazione al consumo

Favorisce:

- la famiglia disagiata
- la famiglia numerosa

Assicura:

- servizio 24 ore al giorno, 365 giorni all’anno
- potabilità sempre sotto controllo, pressione minima garantita, media pro-capite di 150 lt giorno
- efficienza delle reti e degli impianti
- rilevanti investimenti per il miglioramento delle infrastrutture
- standard garantiti ed omogenei in tutta la provincia.

Il dettaglio delle tariffe complete, aggiornate all’anno 2009, sono riportate in Appendice.

QUOTA AL CONSUMO (IMPORTI RIFERITI AL 2009 - IVA E CONTRIBUTO PVS ESCLUSI)		
Consumi	Solo acqua potabile (€/mc)	Acqua potabile, fognatura e depurazione (€/mc)
Essenziali (fino a 6 mc/mese)	0,1695	0,2543
Standard (da 6 a 15 mc/mese) 500 lt/giorno per famiglia	0,5091	0,7636
Eccessivi (oltre 15 mc/mese)	1,2727	1,9090

Fonte: Assemblea AATO

Gestire i costi attraverso l’utilizzo consapevole

SOLO ACQUEDOTTO					
Consumo annuo	Bolletta 2007 (€)	Bolletta 2008 (€)	Δ (€)	Bolletta 2009 (€)	Δ (€)
100 metri cubi	59,84	64,85	5	69,06	4,21
140 metri cubi	75,37	83,97	8,59	89,42	5,45
180 metri cubi	90,9	103,09	12,19	109,79	6,70
240 metri cubi	160,78	174,79	14	186,15	11,36

UTENZA COMPLETA					
Consumo annuo	Bolletta 2007 (€)	Bolletta 2008 (€)	Δ (€)	Bolletta 2009 (€)	Δ (€)
100 metri cubi	89,77	97,27	7,5	103,59	6,32
140 metri cubi	113,06	125,95	12,89	134,13	8,48
180 metri cubi	136,35	154,63	18,27	164,68	10,05
240 metri cubi	241,17	262,18	21	279,22	17,04

Fonte: Ufficio Fatture Attive

Quando apriamo il rubinetto dell’acqua è arduo comprendere l’effettiva quantità che ne esce. La bolletta, pertanto, può essere messa in discussione soprattutto verso i consumi.

La media dei consumi domestici calcolati risulta essere tra i 150 e 180 lt al giorno per persona. Mediamente, quindi, una famiglia di 4 persone ha un consumo giornaliero che varia da 500 lt a 840 lt.

Questo calcolo non tiene conto dei consumi delle attività commerciali, turisti e non residenti. Il consumo reale risulta contenuto, ma di gran lunga superiore alla percezione media dell’utente.

A tale proposito, si richiama l’attenzione a quanto è emerso dall’indagine della Customer Satisfaction. L’indagine rivela, infatti, il tipo di percezione diffusa dell’Utente su questo aspetto controverso. Alla domanda “Sa forse dirmi qual è il consumo medio giornaliero d’acqua di una famiglia?” solo l’8,3% risponde > 200 lt. al giorno per persona, il 27,3% dichiara di non saperlo ed il restante 64,2% ritiene da < 50 lt fino a 200 lt al giorno per persona.



Carta del Servizio Idrico Integrato

Irisacqua impronta a regole di correttezza e trasparenza il corretto e tempestivo rapporto con i propri Utenti.

La Carta del Servizio Idrico Integrato definisce i principi, i criteri ed i parametri per l'erogazione dei servizi forniti da Irisacqua. Il rispetto dei parametri e degli indicatori contenuti nella Carta del Servizio assicura lo standard di qualità del servizio erogato.

I suoi principi fondamentali sono:

- 1. Eguaglianza e imparzialità del trattamento
- 2. Continuità del Servizio
- 3. Partecipazione
- 4. Cortesia
- 5. Efficacia ed efficienza del Servizio
- 6. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- 7. Informazione sulle condizioni principali del Servizio erogato

La Carta del Servizio completa e un vademecum con le principali domande e risposte si possono scaricare dal sito **www.irisacqua.it** cliccando sui link nel riquadro "Documenti correlati".

Caratteristiche definite per l'attuazione della Carta del Servizio Idrico Integrato (delibera n.23 del 15/05/2007 Assemblea AATO)

Azioni per la rilevazione ed il monitoraggio dei dati e verifica dello standard attuato	• classificato e gestito i reclami degli Utenti • approntato nuove procedure di gestione aziendale, e modificato - in parte - quelle esistenti • introdotte nuove codifiche nel sistema informatico • introdotto apparecchiature "eliminacode" per la gestione delle attese agli sportelli e la registrazione delle pratiche svolte (avviato ottobre 2007)	
Parametri: Tempo attesa max 15' Tempo servizio max 30'	1. avvio del rapporto contrattuale 2. accessibilità del servizio 3. gestione del rapporto contrattuale 4. continuità e regolarità nell'erogazione del servizio	
Apertura al pubblico sportelli	Mattina apertura 2 sedi Pomeriggio apertura 1 sede (D.P.C.M. 29/04/99 prevede un orario di apertura di 8 ore giornaliere per i giorni feriali e di 4 ore per il sabato)	Attualmente Irisacqua apre: Gorizia 3 mattine e 2 pomeriggi Gradisca d'Isonzo 4 mattine Ronchi dei Legionari 5 mattine e 2 pomeriggi.
Attivazione Eliminacode:	08/10/07 Gorizia 12/10/07 Ronchi dei Legionari 26/11/07 Monfalcone 15/11/07 Gradisca d'Isonzo	
I dispositivi eliminacode rilevano:	• tempi di attesa • numero di utenti serviti • distribuzione fra sedi e turni di apertura • numero pratiche svolte • ripartizione tipo servizi	
Modalità di pagamento	Pagamenti per stipula nuovi contratti mediante POS (carte bancomat o carte di credito)	



Sintesi attività di sportello e di erogazione del servizio	2007	2008
Tempo medio di attesa allo sportello	8' e 2"	10' e 12"
Percentuale di attesa inferiore ai 30'	93%	90,08%
Rettifiche bollette	1045	666
Perdite occulte	192	184
Interventi su perdite	382	385
Durata massima sospensione	8 ore e 30'	8 ore e 50'
Tempo medio pronto intervento	22 ore e 20'	53'
Percentuale interventi entro le 5 ore	86,85%	99,59%
Tempo medio preventivo	6,62 gg.	4,28 gg.
Tempo medio allaccio	26,49 gg.	10,93 gg.
Subentro/riattivazione	15,12 ore	8,64 ore

Fonte: Relazione annuale sulla qualità del servizio

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempo di attesa

Gli orari di apertura degli sportelli aziendali sono stati fissati dalla Carta del Servizio, tenendo conto di quanto previsto dal D.P.C.M. 29/04/99.

Poiché nel corso del 2007 si sono riscontrate delle disfunzioni, nelle ore di apertura, in quanto lo sportello di Gradisca d’Isonzo non riusciva a smaltire la richiesta di servizi nei tempi previsti dalla Carta, si è proposto di modificare, a titolo sperimentale e a partire dal mese di giugno 2008, l’orario degli sportelli prevedendo un turno di apertura a Gradisca d’Isonzo il venerdì mattina anziché il venerdì pomeriggio e chiudendo lo sportello di Ronchi dei Legionari il venerdì mattina.

Nonostante l’offerta complessiva sia stata ridotta a 64 ore settimanali, si è notato un miglioramento sia nei tempi di attesa che nella distribuzione del carico di lavoro per addetto, come evidenziato dai dati illustrati, pertanto tale modifica è stata resa definitiva.



ANALISI SERVIZIO 2007					
Nota:Fornitura attivata/cessata/ riattivata il giorno stesso della richiesta, il tempo è pari a 0.					
	Attività eseguite N.	Tempo medio effettivo gg.	Tempo massimo previsto gg.	Interventi oltre T max N.	Rispetto T max %
1) Allacciamento alla rete idrica					
Tempo di preventivazione nuovi allacciamenti e richiesta di modifica allacciamenti esistenti	594	6,62	15	64	89,23%
Tempo di esecuzione dell’allacciamento alla rete idrica *	400	26,49	30	112	72,00%
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	7	7,71	30	0	100%
2) Allacciamenti alla rete fognaria					
Autorizzazione allacciamenti a pubblica fognatura (comprende rilascio del preventivo di esecuzione)	382	42	60	45	88,22%
Tempo di esecuzione dell’allacciamento alla rete fognaria	32	31	30	11	65,63%
3) Attivazione e cessazione della fornitura					
Attivazione della fornitura idrica	1.191	5,86	15	71	94,04%
Subentro e riattivazione nella fornitura	2.523	0,63	6	31	98,77%
Cessazione della fornitura idrica	1.342	6,62	6	345	74,29%
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	47	0,17	3	0	100%

* Note: I tempi di esecuzione si intendono al netto del rilascio delle autorizzazioni da parte degli Enti competenti
Dia- Legge Urbanistica Regionale L.R. 05/2007. Previsti 30 gg. silenzio-assenso

ANALISI SERVIZIO 2008					
Nota:Fornitura attivata/cessata/ riattivata il giorno stesso della richiesta, il tempo è pari a 0.					
	Attività eseguite N.	Tempo medio effettivo gg.	Tempo massimo previsto gg.	Interventi oltre T max N.	Rispetto T max %
1) Allacciamento alla rete idrica					
Tempo di preventivazione nuovi allacciamenti e richiesta di modifica allacciamenti esistenti	618	4,28	15	28	95,47%
Tempo di esecuzione dell’allacciamento alla rete idrica *	377	10,93	30	56	85,15%
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	3	9,67	30	0	100%
2) Allacciamenti alla rete fognaria					
Autorizzazione allacciamenti a pubblica fognatura (comprende rilascio del preventivo di esecuzione)	320	31	60	50	84,38%
Tempo di esecuzione dell’allacciamento alla rete fognaria	51	31	60	11	78,43%
3) Attivazione e cessazione della fornitura					
Attivazione della fornitura idrica	1.011	2,95	15	14	98,62%
Subentro e riattivazione nella fornitura	2.362	0,36	6	32	98,65%
Cessazione della fornitura idrica	1.277	8,22	6	471	63,12%
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	95	0,40	3	5	94,74%

* Note: I tempi di esecuzione si intendono al netto del rilascio delle autorizzazioni da parte degli Enti competenti
Dia- Legge Urbanistica Regionale L.R. 05/2007. Previsti 30 gg. Silenzio-assenso

VARIAZIONI 2007 - 2008					
<i>Nota:Fornitura attivata/cessata/ riattivata il giorno stesso della richiesta, il tempo è pari a 0.</i>					
	Attività eseguite N.	Tempo medio effettivo gg.	Tempo massimo previsto gg.	Interventi oltre T max N.	Rispetto T max %
1) Allacciamento alla rete idrica					
Tempo di preventivazione nuovi allacciamenti e richiesta di modifica allacciamenti esistenti	4,04%	- 35,35%	15 gg.	- 56,25%	7,00%
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica *	- 5,75%	- 58,74%	30 gg.	- 50%	18,26%
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	- 57,14%	25,42%	30 gg.	0%	0%
2) Allacciamenti alla rete fognaria					
Autorizzazione allacciamenti a pubblica fognatura (comprende rilascio del preventivo di esecuzione)	- 16,23%	- 26,19%	60 gg.	11,11%	- 4,36%
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria	n.d.	n.d.	60 gg.	n.d.	n.d.
3) Attivazione e cessazione della fornitura					
Attivazione della fornitura idrica	- 15,11%	- 49,66%	15 gg.	-80,28%	4,87%
Subentro e riattivazione nella fornitura	- 6,38%	- 42,86%	6 gg.	3,13%	- 0,13%
Cessazione della fornitura idrica	- 4,84%	19,46%	6 gg.	36,52%	15,04%
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	102,12%	110,53%	3 gg.	n.a. %	- 5,26%

* Note: I tempi di esecuzione si intendono al netto del rilascio delle autorizzazioni da parte degli Enti competenti
Dia- Legge Urbanistica Regionale L.R. 05/2007. Previsti 30 gg. Silenzio-assenso

Fonte: Relazione annuale sulla qualità del servizio

Commenti alla Tabella “Analisi del Servizio”

Sono riportati i dati relativi ai tempi di preventivazione ed esecuzione, o modifica, di allacci alla rete idrica. Come si può notare i tempi medi di preventivazione sono sensibilmente calati rispetto al 2007 e sono circa un terzo del tempo previsto dalla Carta del Servizio; anche la percentuale di rispetto del tempo massimo è migliorata significativamente, superando il 95%.

Per quanto riguarda l’esecuzione degli allacciamenti, si nota un marcato miglioramento rispetto ai valori dell’anno precedente, mentre la percentuale di rispetto dei tempi è migliorata, ma non è ancora ottimale. Obiettivo per il 2009 è raggiungere almeno il 90%.

L’entrata in vigore della Legge Urbanistica Regionale L.R. 05/2007 che impone la presentazione di una D.I.A. (Denuncia di Inizio Attività) aveva avuto una pesante ripercussione sui tempi complessivi di esecuzione degli allacci. Dopo un primo periodo di rodaggio, i Comuni hanno definito le modalità di presentazione della D.I.A. ed ora questa attività può considerarsi a regime.

I casi di modifica di allacciamento esistente sono molto rari e sono, comunque, stati tutti eseguiti in tempi notevolmente inferiori al limite fissato dalla Carta.

Per quanto riguarda invece le procedure relative all’autorizzazione agli allacciamenti alla rete fognaria, i tempi medi di risposta sono migliorati rispetto al 2007 e sono pari a circa metà del tempo previsto dal Regolamento di Fognatura. La percentuale di procedure che rispettano ha invece subito una flessione e non può considerarsi ottimale. L’obiettivo per il 2009 è quello di raggiungere una percentuale di rispetto del 90%.

Dopo i chiarimenti normativi conseguenti all’adozione del nuovo Regolamento di Fognatura, l’emissione di pareri vincolanti da parte del Gestore riguarda solo l’autorizzazione allo scarico di reflui industriali non assimilabili ai domestici. Si è trattato di 51 casi, con un tempo medio di risposta soddisfacente ma un percentuale di rispetto inferiore all’80% che dovrà essere migliorata e portata al 90% nel corso del 2009. Anche per questa attività si prevede di procedere alla informatizzazione delle procedure.

Il numero complessivo degli allacciamenti eseguiti è stato modesto, addirittura inferiore a quello del 2007, nonostante l’intensa attività di censimento di Utenti allacciabili e la redazione sistematica di preventivi.

Sono, inoltre, riportati i dati statistici relativi agli allacciamenti alla rete fognaria ed alla attivazione della fornitura idrica, ai subentri, cessazione e riattivazione dopo eventuali sospensioni dovute a morosità.

Si tratta di attività che non richiedono autorizzazioni particolari e vengono quindi generalmente effettuati in tempi rapidi, significativamente inferiori a quelli previsti dalla Carta del Servizio.

In particolare l’attività di subentro e riattivazione viene molto spesso eseguita il giorno stesso della richiesta, così come la riattivazione della fornitura dopo una sospensione per morosità.

Fa invece eccezione la pratica di cessazione della fornitura idrica, il cui tempo medio è aumentato ed è addirittura superiore al tempo massimo previsto dalla Carta. Per cercare di velocizzare questa attività, nel corso del 2008 si è provato ad affidarla a ditta esterna. Il risultato è stato però deludente in quanto i tempi di consegna dei vari ODI ad una struttura non collegata al sistema informatico aziendale hanno vanificato il beneficio dell’aumento delle risorse disponibili. A partire da ottobre questo servizio è stato di nuovo svolto direttamente dal personale Irisacqua.

Va inoltre rilevato il significativo aumento delle sospensioni per morosità e delle riattivazioni successive all’incasso degli arretrati. L’attività di recupero crediti è stata svolta con molto impegno, forti della convinzione che solo una bassa percentuale di insoluto può consentire di mantenere il piano tariffario previsto dall’AATO evitando ulteriori rincari che penalizzerebbero gli Utenti più diligenti.

Obiettivi Carta del Servizio	Obiettivi 2008	Risultato 2008	Obiettivi 2009
ALLACCIAMENTO ALLA RETE IDRICA			
Tempo di preventivazione nuovi allacciamenti e richiesta di modifica allacciamenti esistenti	1) Distinguere “nuovi allacciamenti” da “modifica allacciamenti esistenti”	100%	
	2) Raggiungere una percentuale di rispetto dei tempi del 95%	100%	1) Mantenere una percentuale di rispetto dei tempi del 95%
Tempo di esecuzione dell’allacciamento alla rete idrica	1) Registrare puntualmente ritardi nel rilascio dei permessi di scavo	100%	
	2) Raggiungere una percentuale di rispetto dei tempi del 90%	100%	1) Mantenere una percentuale di rispetto dei tempi del 90%
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	1) Mantenere la percentuale di rispetto dei tempi al di sopra del 98%	100%	1) mantenere la percentuale di rispetto dei tempi al di sopra del 98%
ALLACCIAMENTI ALLA RETE FOGNARIA			
Autorizzazione allacciamenti a pubblica fognatura (comprende rilascio del preventivo di esecuzione)	1) Raggiungere una percentuale di rispetto dei tempi del 95%	Raggiunto al 84,38%	1) Raggiungere una percentuale di rispetto dei tempi superiore del 90%
			2) Attivare procedura per gestione informatizzata delle autorizzazioni
Tempo di esecuzione dell’allacciamento alla rete fognaria	1) Raggiungere una percentuale di rispetto dei tempi del 90%	Raggiunto al 78,43%	1) Raggiungere una percentuale di rispetto dei tempi del 90%
	2) Attivare procedura per esecuzione sistematica Verifiche di Funzionalità	Riproposto	2) Eseguire Verifiche di Funzionalità su almeno il 70% degli allacciamenti autorizzati.
	3) Registrare puntualmente ritardi nel rilascio dei permessi di scavo	100%	3) Registrare puntualmente ritardi nel rilascio dei permessi di scavo
Emissione pareri per l’autorizzazione, da parte dell’AATO, allo scarico in rete fognaria	1) Raggiungere una percentuale di rispetto dei tempi del 80%	100%	1) Raggiungere una percentuale di rispetto dei tempi del 90%
			2) Attivare procedura per gestione informatizzata dei pareri

Obiettivi Carta del Servizio	Obiettivi 2008	Risultato 2008	Obiettivi 2009
ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA			
Attivazione della fornitura idrica	1) Raggiungere una percentuale di rispetto dei tempi del 95%	100%	1) Mantenere una percentuale di rispetto dei tempi del 98%
Subentro e riattivazione nella fornitura	1) Mantenere una percentuale di rispetto dei tempi superiore al 98%	100%	1) Mantenere una percentuale di rispetto dei tempi superiore al 98%
Cessazione della fornitura idrica	1) Modificare la procedura di attivazione squadra operativa	100%	1) Riorganizzare le squadre operative addette a questa attività
	2) Raggiungere una percentuale di rispetto dei tempi del 95%	Raggiunto al 63,12%	2) Raggiungere una percentuale di rispetto dei tempi del 90%
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	1) Mantenere la percentuale di rispetto dei tempi del 100%	Raggiunto al 94,74%	1) Raggiungere percentuale di rispetto dei tempi del 98%
SPORTELLLO			
Valutazione tempo medio di attesa allo sportello	1) Portare il tempo medio di attesa di Gradisca d’Isonzo al di sotto dei 15 minuti.	100%	1) Mantenere il tempo medio di attesa di Gradisca d’Isonzo al di sotto dei 15 minuti.
	2) Raggiungere una percentuale di rispetto dei tempi complessiva superiore al 95%	Raggiunto al 90,08%	2) Mantenere una percentuale di rispetto dei tempi complessiva superiore al 90%
N. pratiche svolte da ciascuno sportello (ottobre-dicembre 2006)	1) Abilitare il CALL CENTER allo svolgimento di altre pratiche (modifica anagrafiche, richieste di sopralluogo, richiesta preventivi, richiesta interventi)	Raggiunto al 50%	1) Completare l’abilitazione del CALL CENTER allo svolgimento di pratiche (richiesta preventivi, richiesta interventi)
N. di utenti serviti per sportello e per turno di apertura	1) Portare la media utenti per addetto per turno a Gradisca d’Isonzo al di sotto di 20.	100%	

Fonte: Relazione annuale sulla qualità del servizio



Accessibilità del servizio

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempo di attesa

Gli sportelli di Irisacqua, sono gestiti congiuntamente con Iris SpA ed Isogas Srl, ciò rappresenta un fattore molto positivo per gli utenti che hanno a disposizione un unico sportello per tre servizi diversi (acqua, gas, rifiuti urbani) che diventano quattro a Gorizia, dove Iris SpA eroga anche l’energia elettrica.

Attualmente Irisacqua ha strutturato l’offerta di apertura dell’orario degli sportelli in relazione all’andamento della preferenza di accesso dell’utenza. Infatti, il numero complessivo di utenti che si presentano la mattina è oltre il doppio di quelli che si presentano il pomeriggio.

Pertanto, a partire dal mese di luglio 2008 gli orari di apertura sono stati modificati, con la chiusura dello sportello di Monfalcone, l’introduzione di un turno mattutino in più a Gradisca d’Isonzo e la chiusura di Ronchi dei Legionari nella giornata di venerdì.

Queste modifiche hanno consentito di equilibrare il numero medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura, migliorare la percentuale di rispetto e ridurre i tempi medi di attesa di Gradisca d’Isonzo.

Infatti, gli Utenti hanno dimostrato di preferire i turni mattutini (71%) rispetto a quelli pomeridiani (29%). La decisione di aprire sportelli in due sedi la mattina ed in una sola al pomeriggio risulta, quindi, corretta e congruente con tale ripartizione.

L’apertura al sabato mattina ha incontrato nuovi consensi, raddoppiando al 6% rispetto al 3% del 2007. La percentuale di Utenti che si reca allo sportello varia dal 23% del lunedì al 14% del venerdì.

In ogni sportello è stata predisposta una corsia preferenziale per gli Utenti “particolari”, come previsto dalla Carta del Servizio. Tale corsia è stata utilizzata solo in rarissime occasioni, del tutto irrilevanti dal punto di vista statistico.

Preferenze di accesso dell’utenza presso gli sportelli	2007	2008
Mattina	71%	71%
Pomeriggio	29%	29%
Lunedì	21%	23%
Martedì	19%	19%
Mercoledì	20%	20%
Giovedì	17%	19%
Venerdì	20%	14%
Sabato	3%	6%

Fonte: Registrazione “eliminacode”

La distribuzione degli utenti per addetto e per turno di apertura è sostanzialmente omogenea, con un minimo di n.14 utenti serviti ad un massimo di n.19,92. Fa eccezione Gradisca d’Isonzo dove, un unico addetto deve servire mediamente 28 persone per turno. Non a caso Gradisca d’Isonzo è lo sportello dove si sono registrati i tempi di attesa maggiori.

Attività Sportello	Utenti serviti	Attese allo sportello > 30'	% rispetto dei tempi previsti	Pratiche svolte	N. pratiche allo sportello	N. pratiche telefoniche
2007	7.297	511	93,00%	12.229	11.637	591
2008	37.412	3.710	90,08%	64.840	64.233	607

Fonte: Registrazione “eliminacode”

Dalle rilevazioni emerge che il tempo medio di attesa agli sportelli è di 10 minuti e 12 secondi contro un tempo medio di attesa di 15 minuti indicato dalla Carta del Servizio. La situazione è insoddisfacente per il solo sportello di Gradisca d’Isonzo, con un tempo medio di attesa superiore allo standard (poco oltre i 18 minuti) e una percentuale di rispetto del 78,56%. Non fa testo lo sportello di Monfalcone in quanto è stato chiuso, nel secondo trimestre del 2008, causa inagibilità dei locali comunali.

Gestione dell’utenza presso gli sportelli e tipologia delle richieste

2008				
Tipologia e % richieste	Pratiche telefoniche	Pratiche c/o sportello	N. Pratiche totali	%
Ripartizione per tipo di pratica				
Informazioni / autovettura	395	36.401	36.796	56,77%
Subentro/disdetta	101	17.816	17.917	27,64%
Nuovo contratto	50	7.216	7.266	11,21%
Richiesta preventivo	20	2.421	2.441	3,77%
Utenze temporanee	-	399	399	0,62%
Reclami	-	-	-	0,00%
Totale richieste	566	64.253	64.819	100%
	0,87%	99,13%	100%	-
Ripartizione per settore				
Acqua		19.601		30,24%
Gas		24.947		38,49%
Elettricità		8.650		13,34%
Rifiuti		11.621		17,93%

Fonte: Registrazione “eliminacode”

Svolgimento delle pratiche per via telefonica - servizio informazioni

I dati relativi ai numeri verdi si riferiscono solo al periodo luglio-dicembre del 2008 in quanto precedentemente le linee erano intestate a IRIS SpA.

Chiamate numeri verdi	01/07/2008 - 31/12/2008
Pronto intervento	1.594
Autoletture	3.230
Call center	4.319

Fonte: Operatore telefonia

Va rilevato che il 99% delle pratiche viene svolto con la presenza fisica dell’Utente allo sportello mentre meno dell’1% delle pratiche viene svolto telefonicamente dal personale addetto allo sportello.

Rapportando il numero delle chiamate al pronto intervento su base annua, **circa 3.200**, a quello degli interventi effettuati, **n.986** di pronto intervento o reperibilità, emerge un dato significativo: le chiamate sono quasi tre volte il numero degli interventi.

Questo significa che la sala controllo fa un notevole lavoro di filtro e che spesso le chiamate non sono segnalazioni di guasti ma possono essere:

- richieste di informazioni (magari chi non riceve subito risposta al numero verde informazioni riprova con il numero verde guasti)
- segnalazioni di autoletture
- più telefonate per lo stesso guasto (se salta una condotta possono essere molti utenti a segnalare il medesimo problema)
- richieste di interventi non urgenti (sopralluoghi, sostituzione contatori) che non vengono gestite come “Pronto Intervento” ma come normale Ordine di Servizio

Call Center

Il servizio Call Center (Numero verde **800-993131**) è attivo dalle 8.00 alle 20.00 dei giorni feriali e dalle 8.00 alle 13.00 del sabato per fornire informazioni relativamente ai servizi erogati, le modalità di allacciamento, i documenti necessari per la stipula dei contratti, le tariffe in vigore.

N. Chiamate al Call Center	Mar-dic 2007	2008
Totale chiamate ricevute	n.d.	6.425
Totale chiamate risposte	5.618	5.819
Abbandoni	n.d.	606
Media giornaliera ricevute	n.d.	20,46
Media giornaliera risposte	23,00	18,53

Fonte: Telekottage

Nel 2008 il Call Center ha ricevuto 6.425 telefonate, con una media di 20,5 telefonate al giorno (erano 23 nel 2007). Di queste il 34% ha ricevuto risposta entro 10 secondi, il 18% entro 30 secondi, il 13% entro un minuto, il 24% entro 2 minuti mentre quasi il 10% degli Utenti ha abbandonato la chiamata o ha ricevuto risposta oltre i 2 minuti di attesa. Il 47% delle conversazioni telefoniche dura meno di un minuto, 15% meno di due minuti, 21% tra due e quattro minuti mentre il 17% impegna l’operatore oltre i quattro minuti.

TEMPI DEL CALL CENTER				
Tempi	N. telefonate / tempi attesa	%	N. Telefonate / durata colloquio	%
0-10 secondi	2.203	34,29	494	8,49
10-20 secondi	737	11,47	322	5,53
20-30 secondi	418	6,51	738	12,68
30-40 secondi	301	4,68	726	12,48
40-50 secondi	288	4,48	271	4,66
50-60 secondi	271	4,22	160	2,75
0-60 secondi	4.218	65,65	2.711	46,59
60-120 secondi	1.563	24,33	886	15,23
120-180 secondi	38	0,59	701	16,72
180-240 secondi			548	9,42
>240 secondi			973	12,05

Fonte: Telekottage

A partire dai primi mesi del 2009, in occasione della richiesta dei dati catastali, il Call Center è stato abilitato alla registrazione delle modifiche anagrafiche.
L’obiettivo di breve periodo è quello di abilitarlo all’emissione di alcuni Ordini di Intervento, ad esempio richiesta di sopralluogo.
Nel medio periodo verrà valutata la possibilità di qualificare il sistema informatico in modo da rendere possibile l’interazione telematica da parte dell’Utente tramite il sito **www.irisacqua.it**.

La segnalazione dei guasti e la richiesta di interventi urgenti per via telefonica è possibile tramite il Numero verde 800-993190, attivo sette giorni su sette, 24 ore su 24. E’ inoltre sempre disponibile il Numero verde 800-993191 per la comunicazione delle autoletture.



Contenzioso con gli utenti

Irisacqua considera come reclamo una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti. Ciò costituisce una opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti.

Considerato il numero di abitanti serviti, pari a oltre **142 mila**, l’indice di reclamo scritto rispetto ad altre realtà simili è piuttosto contenuto (**0,013%** per cittadino).

Reclami

I reclami possono essere trasmessi dagli utenti ad Irisacqua:

- tramite lettera e/o fax
- direttamente presso gli sportelli dell’Area Utenze utilizzando la modulistica messa a disposizione
- per via telefonica chiamando il numero verde 800 99 31 31
- per posta elettronica all’indirizzo info@irisacqua.it
- tramite il sito aziendale **www.irisacqua.it** utilizzando l’apposito modulo on line

Nel corso del 2008 nessun Utente, come del resto era accaduto anche nel 2007, ha fatto richiesta di rimborso per il mancato rispetto degli impegni.

La seguente Tabella evidenzia la tipologie delle richieste espresse da parte dell’utenza/cittadini ed i tempi di trattamento effettuato da Irisacqua:

Richieste degli utenti	2007	2008	Variazione
Programmazione appuntamenti con Utenti	n.448	n.435	- 2,90%
Tempo medio risposta (Tempo max previsto 7 gg)	3,5 gg.	3,2 gg.	- 8,75%
% rispetto T max	100%	100%	0%
Rispetto degli appuntamenti con gli Utenti (sopralluoghi effettuati)	n.448	n.435	- 2,90%
Ritardo oltre 2 ore	n.32	n.19	-40,63%
% rispetto livello qualità (livello previsto: 2 ore)	93,75%	95,63%	2,01%
Richieste scritte di informazioni ricevute	n.15	n.33	120%
Tempo medio risposta (Tempo max previsto 30 gg)	15,53 gg.	21,00 gg.	35,22%
Risposte oltre T max	n.3	n.5	60,00%
% rispetto T max	80,00%	84,85%	6,06%
Reclami scritti	n.9	n.19	111,11%
Tempo medio effettivo (Tempo max previsto 30 gg)	13,56 gg.	28,00 gg.	106,49%
% rispetto T max	88,89%	73,68%	- 17,11%
Richieste di accesso agli atti	n.13	n.23	76,90%
Tempo medio effettivo (Tempo max previsto 30 gg)	16,54 gg.	16,39 gg.	- 0,91%
% rispetto T max	84,62%	95,65%	95,65%
Richieste di risarcimento danni	n.10	n.18	80,00%
Tempo medio effettivo (Tempo max previsto 30 gg)	34,78 gg.	14,11 gg.	- 59,43%
% rispetto T max	70,00%	94,44%	34,92%
Media	80,88%	87,16%	7,76%

Fonte: Relazione annuale sulla qualità dei Servizi

Tempi di risposta

Ancorché il tempo medio di risposta sia circa la metà di quello stabilito dalla Carta del Servizio, vi sono stati alcuni casi in cui la risposta non è stata fornita entro il tempo massimo di 30 giorni. Si tratta di disguidi che, con l’esperienza e una maggiore attenzione a quanto previsto dalla Carta, devono e possono essere evitati. Nel 2008 la media dei tempi di risposta entro il tempo massimo fissato è stata complessivamente del 87,16% migliorando il servizio rispetto al 2007 (80,88%).

Obiettivi Carta del Servizio	Obiettivi 2008	Risultato 2008	Obiettivi 2009
RISPOSTE AGLI UTENTI			
Programmazione appuntamenti con Utenti	1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%	100%	1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%
Rispetto degli appuntamenti con gli Utenti	1) Raggiungere una percentuale di rispetto tempi di risposta del 95%	100%	1) Mantenere una percentuale di rispetto tempi di risposta del 95%
Richieste scritte di informazioni	1) Raggiungere una percentuale di rispetto risposta del 100%	Raggiunto al 84,85%	1) Raggiungere una percentuale di rispetto risposta del 95%
Reclami scritti	1) Raggiungere una percentuale di rispetto tempi di risposta del 100%	Raggiunto al 73,68%	1) Raggiungere una percentuale di rispetto tempi di risposta del 95%
Richieste di accesso agli atti	1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%	Raggiunto al 95,65	1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%
Richieste di risarcimento danni			1) Raggiungere una percentuale di rispetto risposta del 100%
BOLLETTE			
Rettifica bollette	1) Portare il tempo medio di risposta al di sotto dei 20 giorni	100%	1) Mantenere il tempo medio di risposta al di sotto dei 15 giorni
	2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 90%	100%	2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 95%
Ricalcolo bollette a seguito perdita occulta	1) Portare il tempo medio di risposta al di sotto dei 30 giorni	100%	1) Mantenere il tempo medio di risposta al di sotto dei 25 giorni
	2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 90%	Raggiunto al 86,96	2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 90%

Fonte: Relazione annuale sulla qualità dei Servizi

Gestione del rapporto contrattuale

Rettifiche di fatturazione

	2007	2008
Pratiche evase	1.045	666
Tempo medio di risposta	21,82 gg.	11,62 gg.
Tempo risposta > 30 giorni	511	48
% rispetto	51,10%	92,79%

Fonte: Direzione

Le richieste di rettifica di fatturazione nel corso del 2008 sono state molto meno numerose che nel 2007 (666 contro 1.045). Il tempo medio di risposta si è pressoché dimezzato e la percentuale di rispetto ha superato il 90%, a dimostrazione che il servizio di lettura dei contatori è migliorato notevolmente.

Ricalcolo bollette a seguito di perdite occulte

	2007	2008
Pratiche evase	192	184
Tempo medio di risposta	43,49 gg.	21,01 gg.
N. pratiche con Tempo risposta > 30 giorni	121	24
% rispetto	36,98%	86,96%

Fonte: Relazione annuale sulla qualità dei Servizi

Le richieste di ricalcolo della bolletta a seguito di perdite occulte sono state 184, con una minima variazione rispetto ai 192 casi del 2007. Il tempo di risposta è stato drasticamente ridotto passando da 121 a 24 giorni, con una percentuale di rispetto dell’86,96%. Per il 2009 si punta a avere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 90%. Grazie a questa procedura, espressamente prevista dalla Carta del Servizio, sono stati riconosciuti agli Utenti abbuoni per oltre € 200.000 annui. E’ inoltre proseguito il servizio di informazione agli Utenti per aiutarli a individuare tempestivamente eventuali perdite occulte. Il personale addetto alla lettura dei contatori, ove rilevi un consumo significativamente superiore a quello storicamente atteso e riscontri che il contatore è in funzione, lascia un avviso scritto in modo che l’Utente effettui ulteriori verifiche e provveda, se del caso, alla riparazione.

Verifica del contatore

Nel corso del 2007 nessun Utente ha ritenuto di avvalersi della facoltà di richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore presso laboratorio qualificato. Nel 2008, invece, un solo Utente si è avvalso di tale facoltà.

Passano da 400 a 700 le richieste di verifica delle letture che, in alcuni casi hanno dimostrato il corretto funzionamento del contatore (ma nulla è stato addebitato in tal caso all’Utente), in altri hanno determinato la rettifica delle bollette (punto precedente), in altri casi, infine, Irisacqua ha provveduto a suo carico alla sostituzione del contatore.

Nel contempo, nel 2008, Irisacqua ha posizionato n.1006 contatori (contro i 1199 del 2007) per nuove utenze; mentre aumentano i contatori sostituiti gratuitamente, perché obsoleti o difettosi (da n.853 contatori a n.1.891) e, vanno da n.9 a n.26 i contatori che sono stati sostituiti con addebito all’Utente.

Verifica livello pressione

Le richieste di verifica del livello di pressione sono state poco numerose. Sono state tutte eseguite entro il tempo massimo stabilito e hanno tutte dato esito negativo, nel senso che si è sempre verificato che il livello di pressione al punto di consegna fosse conforme agli standard prefissati.

Richieste di risarcimento danni

Nel corso del 2008 sono state ricevute n.18 richieste di risarcimento danni. Tutte queste sono state trasmesse alla Compagnia di Assicurazione e sono state gestite nel rispetto di quanto previsto dalla polizza assicurativa e dal Codice Civile.

Costi collegati	2007	2008
Postalizzazione bollette (€)	67.947	110.743
Letture contatori (€)	101.823	93.806

Fonte: Bilancio d’esercizio 2008



Gestione della morosità

Irisacqua, fin dalla sua costituzione, ha iniziato ad affrontare con molta determinazione la gestione della morosità, che viene gestita, nella maggioranza dei casi, internamente ed ha comportato gli invii di avvisi di pagamento, di solleciti raccomandate, di avvisi di sospensione, come previsto dalla Carta del Servizio, affidando lo specifico incarico per l’istruttoria delle pratiche legali nei casi irrisolti a Studio Legale esterno.

A tutt’oggi, le pratiche in essere rimangono n.144 (pari allo 0,23% dell’utenza totale).

Attualmente la fatture in morosità sono 4.193, per un totale di € 747.176 (importo al netto dei pagamenti effettuati dopo i solleciti).

Dati morosità’ al 31/12/2008	
N. fatture per le quali si è costituita la mora	4.193
N. di utenze che almeno una volta sono state messe in mora	2.732
N. avvisi di sospensione	402
N. utenze cui è stata sospesa la fornitura	394
Importi totali corrispondenti alle fatture messe in mora (€)	747.176
Importo corrispondente al totale avvisi di sospensione (€)	57.930

La seguente tabella esprime il valore degli importi insoluti aggiornati al 31.03.2009 rispetto al totale fatturato negli anni.

RIEPILOGO IMPORTI INSOLUTI SUL FATTURATO					
	Totale fatturato (€)	Totale insoluto al 31.03.2009 (€)	%	di cui:	
				Utenze attive (€)	Utenze chiuse (€)
2006	4.754.384	81.748	1,72	27.197	54.551
2007	17.718.568	292.819	1,65	129.750	163.069
2008	13.413.389	592.941	4,42	487.771	105.170

Fonte: Ufficio Recupero Crediti

Dai dati riportati emerge chiaramente il peso delle utenze chiuse rispetto a quelle attive: nel 2007 ad esempio sono infatti più del 50%.
Grazie però all’azione del recupero crediti, la percentuale di insoluto per il 2007 è ben al di sotto del 2% (al 31 marzo 2009). Nel corso dell’anno sono state inviate al legale 144 pratiche per un valore complessivo di circa 125 mila € mentre sono stati più di 3.000 gli utenti messi in morosità almeno una volta.

ELEMENTI DI SINTESI DEL RISPETTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Avvio e gestione del rapporto contrattuale	2007			2008		
	Numero interventi	Entro i termini	% rispetto	Numero interventi	Entro i termini	% rispetto
Preventivo nuovi allacci idrici	594	530	89,23%	618	590	95,47%
Esecuzione nuovi allacciamenti idrici	400	288	72,00%	377	321	85,15%
Modifica allacci esistenti	7	7	100,00%	3	3	100,00%
Autorizzazione allacci a pubblica fognatura	382	337	88,22%	320	270	84,38%
Emissione pareri per scarichi industriali	-	-	-	51	40	78,43%
Esecuzione nuovi allacci fognari	32	21	65,63%	26	14	53,85%
Attivazione fornitura idrica	1.191	1.120	94,04%	1.011	997	98,62%
Subentro e riattivazione forniture	2.523	2.492	98,77%	2.362	2.330	98,65%
Cessazione della fornitura idrica	1.342	997	74,29%	1.277	806	63,12%
Riattivazione forniture dopo morosità	47	47	100,00%	95	90	94,74%
Verifica livello di pressione	7	7	100,00%	22	20	90,91%
PARZIALE 1	6.525	5.846	89,59%	6.162	5.481	88,95%

Segnalazione guasti e pronto intervento						
PARZIALE 2	745	647	86,85%	986	982	99,59%

Accessibilità del servizio						
Utenti serviti allo sportello	7.297	6.786	93,00%	37.142	33.432	90,01%
Appuntamenti con utenti	448	448	100,00%	435	435	100,00%
Rispetto appuntamenti	448	416	92,86%	435	416	95,63%
PARZIALE 3	8.193	7.650	93,37%	38.012	34.283	90,19%

Informazioni /reclami						
Richiesta scritta informazioni	15	12	80,00%	33	28	84,85%
Reclami	9	8	88,89%	19	14	73,68%
Accesso agli atti	13	11	84,62%	23	21	91,30%
Risarcimento danni	10	7	70,00%	18	17	94,44%
Rettifica bollette	1.045	534	51,10%	666	618	92,79%
Ricalcolo bollette perdita occulta	192	71	36,98%	184	160	86,96%
PARZIALE 4	1.284	643	50,08%	943	858	90,99%

TOTALE	16.747	14.786	88,29%	46.103	41.604	90,24%
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Fonte: Relazione annuale sulla qualità dei Servizi

Customer satisfaction

I risultati dell’attività di servizio, informazione e assistenza al cittadino sono stati monitorati in termini di “soddisfazione dell’Utente” con un confronto tra le attese e la percezione della qualità del servizio ricevuto. Irisacqua, nel 2007 e nel 1° quadrimestre 2009, ha rilevato il livello di soddisfazione dei propri Utenti attraverso un’indagine effettuata somministrando un questionario a un campione rappresentativo del territorio di competenza. Entrambe le indagini sono state realizzate dalla Società Quaeris.

Obiettivi e metodologia

La presente relazione s’inserisce nella tradizione di attenzione all’ascolto della propria utenza di Irisacqua. Le indagini sono state realizzate attraverso la somministrazione di interviste telefoniche sulla base di un questionario strutturato con sistema CATI ad un campione di 1000 utenti che, nel 2008 ha preso in considerazione gli utenti del servizio idrico integrato, mentre nel 2007, poiché ancora in unione con IRIS, contava gli utenti di servizio idrico integrato, distribuzione del gas metano, igiene ambientale ed elettricità e di cui qui riportiamo i soli dati relativi ai servizi specifici di Irisacqua.

In entrambi i casi, gli obiettivi principali perseguiti sono:

- misurare la customer satisfaction complessiva degli Utenti per il servizio erogato
- elaborare i dati con presentazione degli indici di customer satisfaction per ciascun criterio indicato
- fornire un’indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative dell’utenza per un miglioramento degli standard di qualità del servizio

Le rilevazioni sono, nei loro aspetti metodologico-operativi, conformi agli orientamenti stabiliti dalle “Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali”.

1. Aspetti valutati nelle indagini:

- il servizio prestato presso gli sportelli e Uffici
- il servizio prestato telefonicamente dagli operatori
- la qualità dell’acqua relativamente a sapore, odore e limpidezza
- le soluzioni adottate per risolvere i problemi relativi al sistema di fognature
- l’assenza di interruzioni per guasti o sospensioni
- la presenza dell’acqua in tutti i periodi dell’anno
- la competenza del personale addetto agli interventi
- la chiarezza e la facilità di lettura delle bollette (dato rilevato nel 2009)

2. Dati 2009

2009 Dati di sintesi	Totale utenti	Utenti privati	Utenti business
Interviste realizzate	1.000	680	370
Indice Sintetico di Soddisfazione	88,5	89,2	86,6
Indice Generale di Soddisfazione	90,6	89,6	91,7

Fonte: Rapporto Quaeris

L’indice sintetico di soddisfazione è positivo e decisamente superiore alla soglia convenzionale di accettabilità, posta al valore di 70. L’indice generale di soddisfazione, rilevato dalla domanda “considerando il servizio nel suo complesso, lo ritiene in linea al di sotto o al di sopra con le sue aspettative” è lievemente superiore a quello sintetico in entrambe le rilevazioni e corrisponde a quanto rilevato nel 2007. Ciò induce a ritenere che l’immagine aziendale generi lieve valore aggiunto alle performance di prodotto-servizio complessive. L’indice di soddisfazione per ciascun aspetto preso in considerazione dall’indagine è realizzato considerando sia gli utenti in linea con le aspettative sia gli utenti secondo i quali l’azienda supera le aspettative.

Tra gli aspetti più apprezzati, si segnalano:

- la chiarezza e la facilità di lettura delle bollette (91,2%)
- la professionalità e competenza del personale presso gli uffici (88,2%)

Tra gli aspetti in performance meno positiva ma pur sempre elevata, si segnala:

- la cortesia e disponibilità degli operatori al telefono (79,5%)

L’indice di importanza relativa, invece, si basa sui giudizi forniti esclusivamente da quanti hanno riferito che sul singolo aspetto il servizio erogato è inferiore o superiore alle aspettative. L’indice varia da 1 (= per nulla importante) a 5 (= molto importante) e permette di discriminare quali siano le dimensioni principali che l’utente considera nel giudicare la qualità del servizio; tanto più elevato sarà il giudizio di importanza su di un aspetto, tanto più un’esperienza positiva sarà in grado di generare soddisfazione nell’utenza.

I fattori con più alto indice di importanza sono:

- la professionalità e competenza del personale al telefono (3,1)
- la cortesia e disponibilità degli operatori al telefono (2,8)

Per quanto riguarda gli aspetti considerati solo nell’ultima indagine:

- il sistema “Eliminacode” introdotto lo scorso anno fa riscontrare un miglioramento del servizio al 38,4% del campione che lo ha utilizzato
- solo il 27,2% del campione è a conoscenza che l’AATO della provincia di Gorizia ha dato disposizione ad Irisacqua di applicare un listino articolato su tre fasce di consumo con prezzi al metro cubo che aumentano con il crescere dei consumi e ben il 49,8% non la ritiene una disposizione opportuna
- la maggioranza degli intervistati (64,2%) ritiene il consumo medio giornaliero di acqua, per una famiglia di 4 persone, da < 50 lt. fino ad un massimo di 200 litri. Solo l’8,3% risponde possa essere > 200 lt. al giorno per persona, mentre il 27,3% dichiara di non saperlo
- il 25,8% non usa precauzioni particolari per risparmiare acqua

- l'introduzione di un contributo aggiuntivo dell'1% dell'ammontare di ciascuna bolletta del Servizio Idrico destinato alla realizzazione di progetti di cooperazione nei Paesi in Via di Sviluppo viene considerata inutile da ben il 44,2% delle persone, mentre il 10% ritiene tale contributo troppo alto ed il 16,1% lo giudica basso
- il sito di Irisacqua è stato visitato solo dal 16,8%. A tutti gli intervistati che hanno avuto modo di visitare il sito internet di Irisacqua è stato chiesto di esprimere una valutazione riguardo ad esso inteso quale veicolo di informazione al servizio dell'utente. Il 79,7% ha espresso un giudizio positivo o decisamente positivo, il 14,5% non ha espresso parere, e solo un residuale 5,8% si è espresso negativamente

3. Lo sviluppo

Diminuisce notevolmente tra gli intervistati la percentuale degli utenti che preferisce utilizzare il servizio telefonico (dal 58,1% al 33,3%), con un leggero aumento di coloro che si recano allo sportello (dal 32,3% al 44,4%), raddoppia, invece, chi si trova a proprio agio utilizzandoli entrambi (dal 9,7% al 22,3%).

Agli sportelli il tempo di attesa percepito è al di sotto dei 5 minuti per il 58,7% di coloro che vi si recano, in ribasso rispetto al dato precedente che era del 63,6%.

I motivi per i quali sono stati contattati gli uffici, al di là della richiesta di informazioni, sono considerevolmente mutati:

Principali richieste degli Utenti	2007	2008
Informazioni	53,4%	58,5%
Pagamenti, solleciti, rateizzazione delle bollette	17,2%	5,3%
Sopralluoghi o interventi	27,6%	6,2%
Allacciamento o chiusura contratto	1,7%	30%

Fonte: Rapporto Quaeris

Per quanto riguarda la qualità dell'acqua il campione si divide sostanzialmente in due:

il 51,6%, contro il 57,3% dell'anno precedente (aumentano coloro che la bevono sempre ma diminuiscono del 5% quelli che la bevono spesso), beve quotidianamente l'acqua di rubinetto, mentre il 63,1% (54,9% nel 2007) non la usa fondamentalmente per una questione di abitudine. Interessante il fatto che nel 2007 il 27,5% non la ritenesse di buona qualità e che nell'ultima rilevazione invece nessuno abbia dato questa motivazione.

Positivi anche i risultati rispetto al servizio fognatura: è residuale la percentuale di intervistati che riferisce di problemi nel servizio delle fognature (8,7% contro il 12,9% del 2007), riportandoli comunque a disagi climatici non prevedibili. In generale viene dato un giudizio soddisfacente alla capacità di intervento dell'azienda: nel 2008 il 64,8% del campione é soddisfatto dei tempi di risoluzione del problema.

Infine, aumenta la % del campione che è a conoscenza della separazione tra Iris Isontina ed Irisacqua (da 47,4% a 58,4%).

L'indagine completa, effettuata in data aprile 2009, è accessibile e scaricabile dal nostro sito www.irisacqua.it





3.3 L'AATO: Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale

L'AATO e Irisacqua Srl

La cosiddetta "Legge Galli" (Disposizioni in materie di risorse idriche, D.L. n.36 del 1994), valida su tutto il territorio nazionale, prevede che le Regioni definiscano gli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) e istituiscano le relative Autorità (definite Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale, quindi AATO) con funzioni di indirizzo e controllo del servizio idrico integrato (acquedotto, fognature, depurazione).

Le AATO hanno il compito di eseguire una ricognizione delle strutture e degli standard qualitativi in atto e di redigere un piano di interventi, definito Piano d'Ambito, che individua gli interventi necessari per superare le criticità esistenti in modo da assicurare, tramite il potenziamento ed il rinnovamento delle reti e degli impianti, standard qualitativi omogenei in ciascun Ambito Territoriale, nel pieno rispetto delle norme di tutela ambientale.

Le AATO hanno inoltre il compito di individuare il soggetto cui affidare la gestione del servizio e la realizzazione del Piano d'Ambito. Nella Regione Friuli Venezia Giulia è stata data attuazione alla Legge Galli mediante la Legge Regionale n.13 del 2005, che ha individuato quattro Ambiti Territoriali di cui uno, quello denominato "Orientale Goriziano" coincide territorialmente con la Provincia di Gorizia.

Il Piano d'ambito

Irisacqua, quindi, ha il compito di attuare le scelte strategiche di pianificazione dettate dall'AATO realizzando il Piano d'Ambito, un complesso organico di investimenti, del valore di ben 236 milioni di €, necessario ad assicurare la qualità del servizio attraverso la:

- realizzazione delle Infrastrutture
- manutenzione ordinaria e straordinaria delle stesse Infrastrutture.

Il Piano d'Ambito comprende valutazioni tecniche, economiche e finanziarie con cui sono stati definiti:

- il Piano degli Interventi e relativi Investimenti
- il Piano Tariffario, che contiene i valori di Tariffa Reale Media applicabile per ciascun anno di affidamento, al netto del tasso di inflazione programmata

Politica perseguita da Irisacqua per gli investimenti

Per far fronte alle necessità finanziarie per la realizzazione di tutte le opere previste nel piano d’ambito, Irisacqua ha stipulato nel febbraio del 2008 un contratto di finanziamento di 110 milioni di € con istituti di credito privati. Tale contratto prevede l’erogazione del finanziamento nel periodo che va da luglio 2008 fino al 31.12.2017. Successivamente a quella data (2017) Irisacqua dovrà estinguere il debito attraverso i ricavi da tariffa che, a quel punto della concessione, saranno sufficienti per proseguire nella gestione, sviluppare le reti e gli impianti e, allo stesso tempo, estinguere il debito stesso negli anni rimanenti della concessione.

Gli interventi previsti dal piano d’ambito sono 564.

Gli investimenti programmati nell’arco dei 30 anni ammontano a € 236 milioni, e di questi:

- € 158 milioni in autofinanziamento
- € 77 milioni utilizzando finanziamenti già disponibili

Opere ed infrastrutture

L’attuazione del piano d’ambito, cioè di quel complesso di investimenti per oltre 236 milioni di Euro individuati dall’AATO come necessari ad assicurare la qualità del servizio, rappresenta il principale obiettivo che Irisacqua si pone nell’ambito dell’affidamento trentennale del Servizio Idrico Integrato.

Le decisioni in termini di pianificazione territoriale sono di specifica competenza dell’AATO e gli interventi di rifacimento e sviluppo vengono realizzati da Irisacqua sotto la sua supervisione attraverso una rendicontazione periodica e/o annuale.

Prima di realizzare un progetto evidenziato nello specifico piano di risanamento di reti e impianti, la Direzione, in collaborazione con l’Ufficio Tecnico per la Gestione Sviluppo del piano d’ambito, valuta l’influenza del progetto in termini di coerenza con gli obiettivi e di priorità.

La caratteristica dell’attività di Irisacqua è quella di fornire una serie di servizi in ottemperanza a quanto previsto dalla convenzione stipulata con l’AATO e, nello stesso tempo, soddisfare le aspettative degli utenti del servizio, che sono i principali fruitori dello stesso.

Ogni fase del processo di progettazione è posta sotto controllo e segue le disposizioni previste dalle varie procedure aziendali.

Nell’ottica della trasparenza e della concreta informazione, per consentire ai diversi “portatori di interesse” di monitorare l’effettiva attuazione del Piano, Irisacqua predispone nel sito www.irisacqua.it un motore di ricerca che consente di individuare in tempo reale, comune per comune, servizio per servizio, lo stato di attuazione dei vari progetti.

Piano degli interventi

Investimenti complessivi definiti dal piano d’ambito dell’AATO

Tipologia Servizio	3° Variante del 02.12.08 (€)
Acquedotto	65.731.514,00
Depurazione	28.708.731,00
Fognature	141.878.700,00
Immateriali	1.824.259,93
Regimentazione idraulica	25.580.770,00
Totale	236.303.118,37

Fonte: Piano d’ambito variante 3

Comune-Ente	Investimenti Opere Totale complessivo (€)	Comune-Ente	Investimenti Opere Totale complessivo (€)
AATO	42.350.239,70	Moraro	1.496.900,00
Capriva del Friuli	7.233.067,52	Mossa	3.405.096,64
Cormons	8.360.538,67	Romans d’Isonzo	6.899.134,68
Doberdò del Lago	2.550.047,12	Ronchi dei Legionari	21.830.652,20
Dolegna del Collio	4.303.177,42	Sagrado	3.446.940,00
Farra d’Isonzo	2.779.848,05	San Canzian d’Isonzo	2.605.673,34
Fogliano Redipuglia	5.922.261,29	San Floriano del Collio	2.511.853,86
Gorizia	45.985.453,06	San Lorenzo Isontino	2.469.580,00
Gradisca d’Isonzo	12.791.923,21	San Pier d’Isonzo	2.421.855,60
Grado	16.792.138,58	Savogna d’Isonzo	7.864.640,00
Mariano del Friuli	3.554.575,90	Staranzano	7.262.252,73
Medea	2.261.165,89	Turriaco	1.988.150,00
Monfalcone	13.005.072,82	Villesse	4.210.880,09
Totale complessivo			236.303.118,37

Fonte: Piano d’ambito variante 3

Per quanto riguarda i tempi di realizzazione, il Piano può essere sintetizzato dalla seguente Tabella (valori espressi in €).

Lavori iniziati prima del 2006 (*)	Acquedotto	Depurazione	Fognatura	Immateriali	Regimentazione idraulica	Totale
Già completati	1.706.330,07	3.323.515,86	21.591.257,24	-	15.580.770,00	26.621.103,17
In corso da parte di altri Enti	3.240.000,00	-	369.300,00	-	10.000.000,00	19.190.070,00
Da avviare	-	-	11.175.000,00	-	-	21.175.000,00
PRPC ancora attivi	-	-	6.114.000,00	-	25.580.770,00	6.114.000,00
Totale	4.946.330,07	3.323.515,86	39.249.557,24	-	-	73.100.173,17

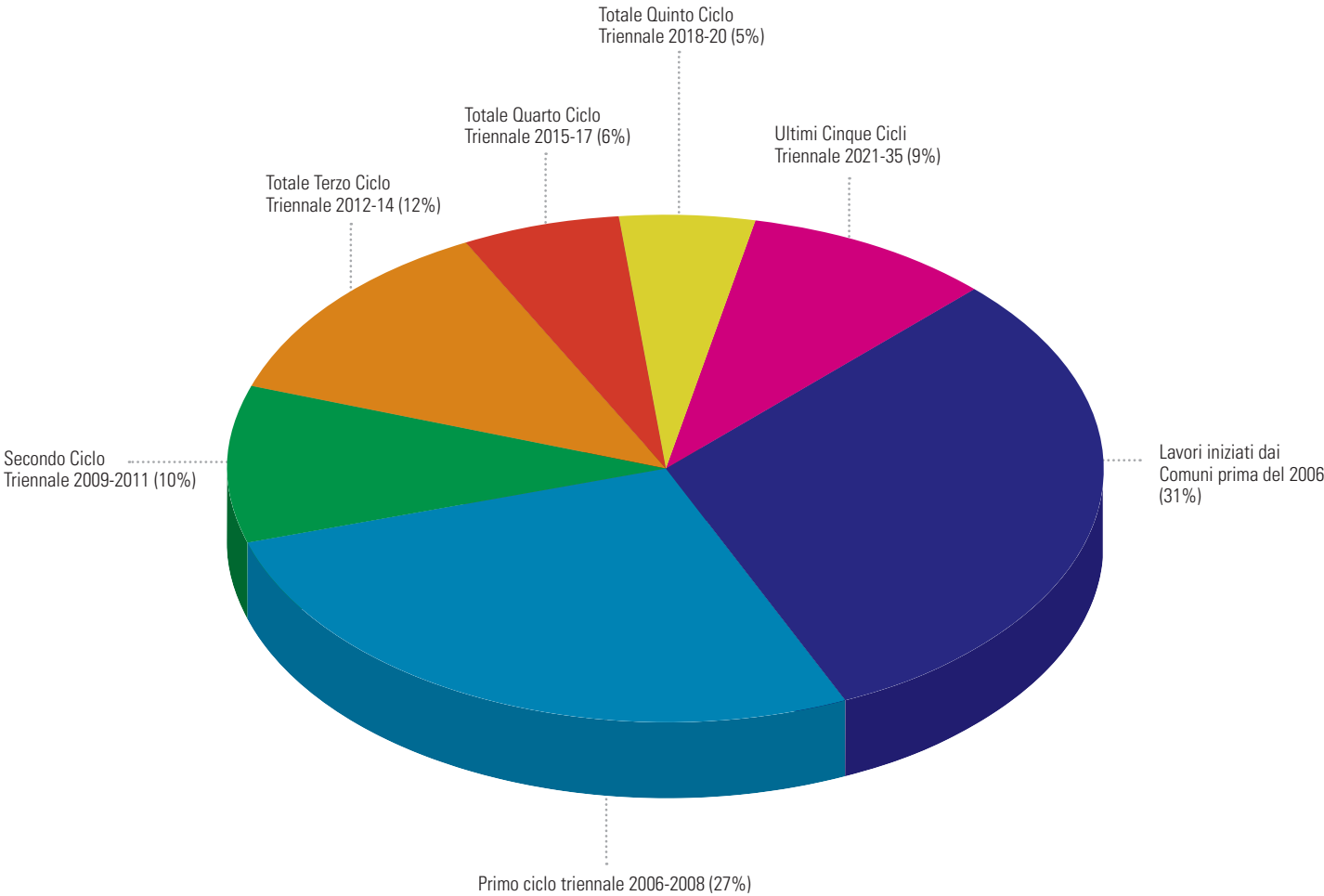
(*) Le Opere completate si riferiscono al Piano degli Investimenti e riguardano soprattutto lavori iniziati e finiti dai Comuni di riferimento.

Primo ciclo triennale	Acquedotto	Depurazione	Fognatura	Immateriali	Regimentazione idraulica	Totale
Completati	2.687.832,50	629.025,01	951.129,02	1.209.259,93	-	5.477.246,46
In corso	2.419.743,41	4.065.710,60	8.443.335,00	465.000,00	-	15.393.789,01
Prog. Preliminare	1.811.340,00	- 2.549.200,00	8.286.100,00	80.000,00	-	10.177.440,00
Prog. Definitiva	-	6.237.538,00	-	-	-	2.549.200,00
Prog. Esecutiva	2.175.687,71	6.477.501,00	7.305.291,47	-	-	15.718.517,18
Affidato incarico	-	-	-	-	-	6.477.501,00
Bando in pubblicazione	-	91.000,00	5.725.000,00	-	-	5.725.000,00
In fase di studio	987.500,00	-	917.113,47	-	-	1.995.613,47
Totale Primo Ciclo Triennale	10.082.103,62	-	31.627.968,96	1.754.259,93	-	63.514.307,12

Pianificato per il Secondo Ciclo Triennale	Acquedotto	Depurazione	Fognatura	Immateriali	Regimentazione idraulica	Totale
Da avviare nel 2009	1.370.000,00	1.273.085,82	9.316.800,00	70.000,00	-	12.029.885,82
Da avviare nel 2010	1.986.600,00	459.000,00	5.275.148,31	-	-	7.720.748,31
Da avviare nel 2011	1.988.011,42	366.000,00	1.536.597,50	-	-	3.890.608,92
Totale Secondo Ciclo Triennale	5.344.611,42	2.098.085,82	6.128.545,81	70.000,00	-	23.641.243,05

In Pianificazione fino al 2035	Acquedotto	Depurazione	Fognatura	Immateriali	Regimentazione idraulica	Totale
Totale Terzo Ciclo Triennale 2012-14	11.112.086,29	750.000,00	16.313.233,50	-	-	28.175.319,79
Totale Quarto Ciclo Triennale 2015-17	5.882.600,00	750.000,00	8.648.837,50	-	-	15.281.437,50
Totale Quinto Ciclo Triennale 2018-20	9.413.799,00	750.000,00	1.488.200,00	-	-	11.651.999,00
Ultimi Cinque Cicli Triennale 2021-35	17.438.638,74	3.500.000,00	-	-	-	20.938.638,74
Totale Progetti Gestione Diretta	64.220.169,14	31.221.576,29	113.456.343,01	1.824.259,93	25.580.770,00	236.303.118,37

Fonte: Ufficio Programmazione e Coordinamento Interventi







3.4 Le risorse umane

La composizione del personale

Di seguito sono riportate le informazioni atte a rappresentare le caratteristiche del personale.

I dati sono ricondotti al 31.12 di ogni anno.

Si sottolinea che l'anno 2006 rappresenta lo start up della società che, con gradualità ha sviluppato il proprio assetto organizzativo in base alla Convenzione con l'AATO. Tale accordo definisce la pianta organica con cui Irisacqua deve operare. Per tale motivo, l'anno 2006, fa da "ponte" tra la precedente gestione di Iris SpA e l'attuale di Irisacqua Srl.

I dipendenti presenti in tale anno (62) sono stati inseriti gradualmente tra luglio e dicembre. Questo implica la difficoltà statistica di ricondurre il dato ad una reale comparazione sia in termini quantitativi che qualitativi ed economici.

Le tabelle, di seguito sviluppate, indicano o meno i dati del 2006 in base alla possibilità di estrapolazione del dato stesso.

SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI IN BASE ALLA TIPOLOGIA CONTRATTUALE			
Tipologie contrattuali	2006	2007	2008
Full time a tempo indeterminato	61	85	83
Part time a tempo indeterminato	1	2	2
Tempo determinato	-	-	6
Totale	62	87	91

ULTERIORI PRESENZE			
Tipologie contrattuali	2006	2007	2008
Co.Co.Pro.	-	-	2
Inserimento secondo legge 68/99	-	-	1
Totale	-	-	3

Fonte: Amministrazione Personale

SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI IN BASE AL SESSO			
Sesso	2006	2007	2008
Maschi	58	66	69
Femmine	4	21	22
Totale	62	87	91

SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI IN BASE AL TITOLO DI STUDIO			
Titoli di studio	2006	2007	2008
Elementare	1	1	0
Media Inferiore	29	31	36
Professionale	3	7	1
Media Superiore	25	37	41
Laurea	4	11	13
Totale	62	87	91

DIPENDENTI SUDDIVISI PER MACRO-CATEGORIA E PER SESSO									
Categoria	2006			2007			2008		
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot
Dirigenti	1	1	2	1	1	2	2	1	3
Quadri	1	0	1	1	1	2	2	1	3
Impiegati (tecnici ed amministrativi)	15	3	18	22	19	41	28	19	47
Operai	41	0	41	42	0	42	37	1	38
Totale	58	4	62	66	21	87	69	22	91

IMPIEGATI SUDDIVISI PER CATEGORIA E PER SESSO									
Impiegati	2006			2007			2008		
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot
8° Livello	1	0	1	2	2	4	1	2	3
7° Livello	2	1	3	5	2	7	5	2	7
6° Livello	7	0	7	8	3	11	8	3	11
5° Livello	0	1	1	2	4	6	4	6	10
4° Livello	5	1	6	5	7	12	7	5	12
3° Livello	0	0	0	0	1	1	2	1	3
2° Livello	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Totale	15	3	18	22	19	41	28	19	47

OPERAI SUDDIVISI PER CATEGORIA E PER SESSO									
Operai	2006			2007			2008		
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot
6° Livello	0	0	0	1	0	1	1	0	1
5° Livello	3	0	3	2	0	2	1	0	1
4° Livello	10	0	10	16	0	16	16	0	16
3° Livello	21	0	21	19	0	19	15	0	15
2° Livello	6	0	6	4	0	4	4	1	5
1° Livello	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Totale	41	0	41	42	0	42	37	1	38

Rilevante, in termini di politica per le pari opportunità, notare la distribuzione di genere nelle posizioni di vertice e gestionali (dirigenti, quadri, 8° livello) nonché l’assunzione (inizio 2008), di una donna per la posizione di operaio presso l’area depurazione.

SUDDIVISIONE DEI DIPENDENTI IN BASE ALL'ANZIANITÀ ANAGRAFICA			
Anzianità anagrafica	2006	2007	2008
Da 21 a 30 anni	6	8	7
Da 31 a 40 anni	17	28	31
Da 41 a 50 anni	26	31	27
Da 51 a 60 anni	13	20	26
Totale	62	87	91

Presenza in azienda e Turn over	2006	2007	2008
Al 1° gennaio	-	62	87
Introduzione Direttore Generale	-	-	1
Assunzioni dirette (da Iris SpA)	-	20	-
Nuove assunzioni (2008: n.5 tempo determinato)	-	5	5
Inserimento categoria protetta legge 68/99	-	-	1
Personale a Progetto	-	-	2
Pensionamento (n.1 all’1/1/2008 e n.1 all’1/7/2008)	-	-	-2
Personale presente al 31 dicembre	62	87	94
Pensionamento (n.1 all’1/1/2009)	-	-	-1
Personale presente in data 31/5/2009	-	-	93

Fonte: Amministrazione Personale

Accordo premio di risultato

Il nuovo sistema di valutazione del personale è stato introdotto dal 2007. Tale sistema supera il concetto di giudizio sull’attività dei singoli dipendenti formulato solo a posteriori.

Esso, infatti, è basato sulla comunicazione preventiva degli obiettivi e degli elementi di valutazione, sia aziendali che individuali, permettendo in tal modo la compartecipazione consapevole alla vita aziendale.

Il sistema di valutazione e monitoraggio delle attività incentiva così i dipendenti a organizzare in modo strutturato il proprio lavoro, orientandoli al risultato.

Selezione del personale

All’interno del percorso organizzativo, fin dal 2006, si è posta la necessità di effettuare delle prove selettive di assunzione. L’ottica su cui si è deciso di procedere è stata quella di collocare in una determinata posizione la persona più adatta ad essa, in base ad analisi curriculare e caratteriale. In questo senso, la procedura di selezione, oltre alla verifica del percorso professionale e delle eventuali necessità formative, prevede un’indagine conoscitiva relativa alla consapevolezza che il candidato ha delle proprie potenzialità, competenze e obiettivi da lui prefissati (sapere, saper fare, saper essere).

I valori necessari che Irisacqua ha ritenuto porre in essere all’equipe preposta all’attività di selezione sono: la responsabilità, l’integrità, l’autonomia, la cura e il rispetto del candidato.

Il Regolamento di Irisacqua, quindi, risponde ai requisiti posti e richiesti dall’articolo 18 del D.L. 112 del 25 giugno 2008 (come modificato dalla legge di conversione L. n.133 del 6 agosto 2008) e rispetta i principi di cui al comma 3 dell’articolo 35 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165.

Le procedure di reclutamento, pertanto, si conformano ai seguenti principi:

- economicità e celerità di espletamento
- adeguata pubblicità della selezione attraverso la pubblicazione del relativo avviso nel sito internet di Irisacqua e/o negli albi comunali
- adozione di meccanismi trasparenza idonei a verificare il possesso dei requisiti attitudinali e professionali richiesti in ordine alla posizione da ricoprire
- rispetto delle pari opportunità tra lavoratori e lavoratrici
- commissioni di selezione costituite dalla Direzione e/o dal Responsabile dell’area o settore di pertinenza della posizione da ricoprire e da professionisti esterni esperti

	2006	inizio 2007	2007	inizio 2008	2008	2009
Selezioni	Sett-nov 300 curriculum 50 colloqui	nuove assunzioni	Nov-dic 100 curriculum 30 colloqui	nuove assunzioni	Assunzione legge protetta	In previsione selezioni per completamento pianta organica e turn over
Assunzioni		5		5	1	5

Fonte: Direzione

Competenze e Formazione

Analisi delle attività formative nel triennio 2006-2007-2008

La formazione ha un ruolo di primaria importanza per lo sviluppo delle professionalità e conseguentemente dell’azienda, ed ha lo scopo di orientare e coinvolgere il maggior numero possibile di persone nello sviluppo delle attività aziendali.

“Imparare significa scoprire quello che già sai. Fare significa dimostrare che lo sai. Insegnare è ricordare agli altri che sanno bene quanto te. Siamo tutti Allievi, Praticanti e Maestri.”
Richard Bach

Riepilogo attività di formazione ai dipendenti	2006	2007	2008
Dati calcolati su n. dipendenti al 31/12	62	87	91
Tot. ore lavorate anno	23.933	131.208	152.196
Tot. ore formative effettuate	78	1.204	3.030
% ore formative anno / n. ore lavorate	0,32%	0,92%	1,99%
Costo Dipendenti anno (€)	961.009	3.819.397	4.550.195
Tot. Costo formazione (€)	11.215	42.532	89.701
% Costo formazione / costo dipendenti	1,17%	1,11%	1,97%

Fonte: Direzione Amministrativa

Partecipazione alle attività formative

Come risulta evidente dalle tabelle seguenti, dal 2007 la formazione ha avuto un notevole incremento, sia rispetto al numero dei dipendenti formati che all’effettiva partecipazione ai corsi. È positivo che buona parte dei dipendenti ha frequentato più di un corso.

Nel 2008 questa tendenza è proseguita, basti considerare che nel febbraio 2008 è stato completato ed approvato il piano formativo per il biennio 2008-2009 nel quale il principio di fondo è stato quello di orientare la programmazione formativa:

- agli indirizzi e agli obiettivi dell’azienda
- al modello organizzativo/gestionale attuale e futuro
- alle esigenze del contesto interno (es. risorse e competenze organizzative disponibili) ed esterno (territorio, cittadini, interlocutori di riferimento, etc.)

Il piano formativo è stato costruito sui seguenti input principali:

- i risultati dell’analisi organizzativa (maggio 2007)
- i risultati dell’analisi sulle competenze (maggio 2007)
- i risultati dell’analisi sul fabbisogno formativo (maggio 2007 - ottobre 2007)
- i risultati derivati dalla ricostruzione di un data-base dell’attività formativa pregressa (ottobre-dicembre 2007)
- le priorità individuate dai responsabili, sia in termini organizzativi che in termini formativi (gennaio 2008)

Formazione per settore	2006			2007			2008		
	N. Pers. Formato	N. parte-cipazioni	Ore	N. Pers. Formato	N. parte-cipazioni	Ore	N. Pers. Formato	N. parte-cipazioni	Ore
Amministrativi	4	4	84	16	29	404	32 (*)	105	574
Operativi	11	11	260	24	38	240	37	186	1225
Tecnici operativi	-	-	-	9	12	149	15	132	780
Tecnici	5	6	230	13	26	411	9	74	451
Totale	20	18	574	62	105	1.204	93	497	3.030

(*) sono considerati anche n.2 co.co.pro. e n.1 inserimento secondo legge 68/99

Fonte: Amministrazione Finanza e Controllo

Ad aver svolto maggiore attività formativa negli ultimi due anni, relativamente al numero del personale presente, sono gli operativi, seppur di poco.

Ciò è dovuto prevalentemente al fatto che in tale settore si doveva provvedere ad aggiornare la formazione nell’area relativa alla normativa del D.Lsg, ex 626/94, attuale T.U. 81/08, Sicurezza sul Lavoro, e della norma ISO 9001:2000 necessaria per l’implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Nel 2008 la distribuzione rispetto al sesso del personale formato rispecchia fedelmente quella del personale totale presente in azienda che vede il 26,60% di donne e il 73,40% di uomini. Negli anni precedenti questo rapporto era leggermente sbilanciato a favore degli uomini.

Rapporto dipendenti formati e non	2006	2007	2008
N. partecipazioni ad eventi formativi	18	105	497
% partecipazioni su personale in servizio	29,03	120,69	528,72
N. Persone formate nell’anno	20	62	93
% persone formate / personale in servizio	32,26	71,26	98,94

Ore formazione per aree tematiche	2006		2007		2008	
	Ore	%	Ore	%	Ore	%
Informatica	110	19,16	246	20,43	179	5,91
Economico/Finanziario - Giuridico/Normativo	64	11,15	194	16,11	269	8,88
Comunicazione Interpersonale Professionale	-	-	368	30,56	193	6,37
Informazione interna	-	-	-	-	286	9,44
Tecnico, Tecnico manutentivo, Operativo	400	69,68	164	13,62	575	18,98
Qualità e “Sicurezza nel lavoro”	NR	-	232	19,27	1.528	50,43
Totale	574	100,00	1.204	100,00	3.030	100,00

Costi formazione	2006	2007	2008
Rimborsi per trasferte (€)	-	2.181	1.174
Costo corsi (€)	925	12.350	25.128
Costo orario personale (€)	10.290	28.000	63.399
Totale (€)	11.215	42.531	89.701

Fonte: Amministrazione Finanza e Controllo

Salute e Sicurezza

Irisacqua si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza, applicando con senso di responsabilità il nuovo T.U. 81/2008 ed in particolare l’art. 28, attraverso una attenta analisi dei rischi dello stress lavoro correlato e che vede l’azienda impegnata a:

- sviluppare la consapevolezza dei rischi
- promuovere comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori
- preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, nonché l’interesse degli altri soggetti interessati

Obiettivo di Irisacqua è proteggere le proprie risorse umane, patrimoniali e finanziarie, ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all’interno della Società, ma anche con i fornitori, le imprese ed i clienti coinvolti nella propria attività.

A tal fine, una capillare struttura interna, attenta all’evoluzione degli scenari di riferimento ed al conseguente mutamento delle minacce, realizza interventi di natura tecnica ed organizzativa, attraverso:

- l’introduzione di un sistema integrato di gestione dei rischi e della sicurezza
- una continua analisi del rischio e della criticità dei processi e delle risorse da proteggere
- l’adozione delle migliori tecnologie
- il controllo e l’aggiornamento delle metodologie di lavoro
- l’apporto di interventi formativi e di comunicazione

Salute fisica

Per il motivo specificato all’inizio della presente sezione relativamente ai dati del 2006, e vista l’assenza di eventi significativi, nelle seguenti tabelle la comparazione inizia con l’anno 2007.

Sorveglianza Sanitaria	2007	2008
N. totale personale presente	87	94
N. visite mediche periodiche	47	72
% visite/totale personale	54,02%	67,68%

Fonte: Amministrazione Finanza e Controllo

Con l’aumento delle visite mediche periodiche si assiste ad una riduzione delle ore perse per infortunio, emerge quindi una correlazione: la prevenzione aiuta a far sì che gli incidenti siano meno gravi.

Infortuni	2007	2008
N. infortuni	3	3
N. hh. perse per infortunio	574	462
Indice di frequenza infortuni (IF= n. infortuni * 105 / n. ore lavorate)	22,86	19,71
Indice gravità infortuni (nr. ore perse/ore lavorate * 1.000)	4,37	3,03

Fonte: Amministrazione Personale

Ore formazione	2007		2008	
	Ore	%	Ore	%
Primo soccorso	76	6,31	340	11,22
Formazione Sicurezza	84	6,98	239	7,89
Informazione Sicurezza/Qualità	60	4,98	83	2,74
Formazione Sicurezza Gestionale	-	-	108	3,56
Formazione Sicurezza Amianto	-	-	646	21,32
Antincendio	12	1,00	112	3,70
Totale ore dedicate alla gestione del sistema qualità e del sistema “sicurezza nel lavoro”	232	19,27(*)	1.528	50,43(*)
Totale complessivo della formazione	1.204	100,00	3.030	100,00

(*) % sul totale ore complessive

Fonte: Amministrazione Finanza e Controllo



Rischio stress lavoro correlato

Art. 28 T.U. Dlgs. 81/08

“ ...la valutazione dei rischi, ... ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell’accordo europeo dell’8 ottobre 2004, e quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 26 marzo 2001, n.151, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all’età, alla provenienza da altri Paesi.” L’accordo Europeo è stato recepito dalle parti sociali (Rappresentanti dei Datori di Lavoro e dei Lavoratori) in data 9 giugno 2008.

A seguito dell’art. 28 del T.U. 81/08 Irisacqua ha svolto una ricerca approfondita al fine di elaborare un DVR specifico per lo stress lavoro correlato.

La valutazione del rischio di stress non è solo un obbligo di legge, ma rappresenta un’ulteriore occasione per Irisacqua di gestire al meglio l’organizzazione, renderla più sicura valorizzando al contempo le risorse umane.

La ricerca, inoltre, non ha lo scopo di misurare il livello di stress del singolo, bensì si prefigge di valutare atteggiamenti e strumenti presenti in azienda volti a controllare e contrastare il rischio di stress correlato al lavoro i cui obiettivi sono, pertanto, di:

- verificare l’efficacia delle misure di prevenzione finora adottate
- indirizzare l’attenzione sui sintomi che possono indicare l’insorgenza di problemi di stress correlato al lavoro
- migliorare la consapevolezza e la comprensione del rischio parte di tutti

Fasi della ricerca:

- 1° fase: Costituzione di un gruppo di lavoro
- 2° fase: Sviluppo della “diagnosi” con l’impiego di tecniche di analisi organizzativa e di indagine psicosociale
- 3° fase: Elaborazione e restituzione dei risultati
- 4° fase: Incontro con il gruppo di lavoro (Datore del lavoro, RSPP, RLS, Incaricato) alla luce dei risultati emersi
- 5° fase: Controllo

Strumenti di indagine:

- la rilevazione dei dati oggettivi (fase preventiva)
- il questionario
- l’osservazione
- l’intervista

I dati sono stati correlati ad **indicatori di manifestazione, rischio e contrasto** e divisi in tre macrogruppi:

- “indicatori di analisi legati al funzionamento dell’azienda”
- “indicatori di analisi legati a salute e sicurezza”
- “indicatori legati alla percezione dei dipendenti”

L’analisi è sviluppata verso:

- intera Organizzazione
- area Amministrativi
- area Servizi Produttivi - Tecnici Operativi
- area Servizi Produttivi - Operativi
- area Ufficio Tecnico
- area Utenza

Il DVR Stress, lavoro correlato, riscontra la presenza di indicatori di rischio Bassi e, indicatori di manifestazione, solo in alcune aree, limitatamente Medi. In nessun caso si sono riscontrati indicatori di rischio e/o manifestazione Alti e/o Gravi. Tale risultato equivale a definire l’Indice di Rischio di **Tipo 1**.

		Giudizio di frequenza degli indicatori di manifestazione			
Costi formazione		BASSO	MEDIO	ALTO	GRAVE
Giudizio di frequenza degli indicatori di rischio	BASSO	1	2	3	5
	MEDIO				
	ALTO	4			
	GRAVE				

Fonte: DVR Rischio stress lavoro correlato (1)

L’azienda, inoltre, pone in essere azioni e metodologie (chiamati indicatori di “contrasto”) in misura tale da prevenire e/o correggere ogni situazione che possa costituire, nel presente e per il futuro, un rischio elevato, in particolare:

- progettazione ed Investimenti
- attività di miglioramento rapporto con utenza - adozione di regole di comportamento aziendale e personale, informazione e comunicazione
- gestione per la sicurezza (€ 60.781,00)
- counselling organizzativo ed individuale attivato nel 2007
- agevolazione linguistica verso l’utenza (sito web e bollettazione in tre lingue)
- piano Incentivante collegato sia alla produttività individuale che collettiva. Discusso e concordato con le RSU e condiviso con tutto il personale
- pianificazione ed attuazione del Piano Formativo
- ore dedicate/su ore presenza lavorativa pari all’1,99% (> 1,07% rispetto al 2007)
(Nota: da rilevare, come termine di paragone, che il contratto collettivo del comparto regionale prevede l’obbligo dell’1%)
- sistema di gestione norme ISO 9000 (certificato a dic. 2007 e gestito con sorveglianza annuale). Organigramma, Chiarezza del ruolo, definizione delle responsabilità e delle competenze
- pianificazione degli obiettivi e Chiarezza delle priorità con puntuali verifiche trimestrali (attraverso: POG, Carta del Servizio, Piano Incentivante, Riesame Direzione)

Sussistono in alcune aree, o parti di esse, situazioni non completamente positive essenzialmente dovute a carenza di informazione e/o comunicazione che dovranno essere oggetto di interventi, progettati e mirati tra le azioni di contrasto, da parte della Direzione e dei Responsabili.

In generale però, la positività del clima aziendale che si ricava dai dati oggettivi è evidente ed è dimostrata ulteriormente dalla percezione estremamente positiva espressa in una serie di risposte date dai dipendenti nel loro insieme.

In particolare, si ritengono particolarmente soddisfatti rispetto a:

- il tipo di lavoro e le mansioni svolte
- il livello di stabilità e sicurezza
- i rapporti con i colleghi
- il doversi prendere la responsabilità dei rischi
- l’orario di lavoro
- il ruolo professionale svolto rispetto alle richieste dei superiori
- la quantità di lavoro assegnato
- l’autonomia
- il sistema di distribuzione degli incentivi
- la possibilità di gestire e proteggersi dai disagi (temperatura, polverosità, rumore, etc.)
- l’apporto dato all’azienda con il proprio lavoro

Si può notare che agli aspetti ritenuti più che soddisfacenti corrispondono in larga parte con i valori, le motivazioni, le attese espresse dai dipendenti e a cui gli stessi assegnano elevata importanza; tali aspetti si possono così riassumere:

- stabilità e sicurezza del posto di lavoro
- sviluppo professionale e personale
- senso di appartenenza all’azienda
- desiderio di partecipazione
- accettazione di regole trasparenti ed eque
- serenità e salubrità dell’ambiente di lavoro
- positività dei rapporti tra colleghi

Infine, per quanto riguarda l’atteggiamento dei dipendenti nei confronti del lavoro, nella maggioranza dei casi questo esprime la propensione a svolgerlo in serenità, con piacere e facendo fronte al rischio di stress in modo adeguato.

A seguire gli aspetti su cui i dipendenti concordano maggiormente:

- dare il massimo sul lavoro
- il desiderio di mantenersi aggiornati su nuove tecnologie, idee, innovazioni o cambiamenti
- di fronte al problema, cercare una soluzione
- ritenere che rispetto al proprio lavoro “il gioco valga la candela”
- sentirsi adeguato a svolgere il proprio lavoro
- essere sereni e sentirsi contenti nella vita di tutti i giorni, e nel lavoro
- non dare peso all’eventuale comportamento freddo e distaccato dei colleghi
- evitare di irritarsi per piccole interferenze esterne
- sentirsi in grado anche quando cose da fare al lavoro sono troppe
- mantenere la fiducia in se stessi anche se il lavoro non procede regolarmente
- avere interessi prioritari oltre al lavoro

(1) Il DVR Rischio stress lavoro correlato è stato realizzato dall’Istituto Gestalt Pordenone.

Costo del lavoro, redditività, valore aggiunto

	Spese per il personale (€)	Acquisto vestiario e spese mensa (€)	Costo formazione (€)	Costo sicurezza (€)	Totale costo del lavoro (€)
2006	961.009	10.027	925	704	972.665
2007	3.819.397	69.479	15.113	4.559	3.908.548
2008	4.550.195	74.338	27.950	11.691	4.664.174

Valore Aggiunto / Addetto	2008
N. Personale presente (n. in rapporto al tempo full time, 1 part-time di 4 ore = 0,5)	91
Ricavi vendite e prestazioni (€)	16.518.860
Fatturato per addetto (€)	181.526
Valore della Produzione (€)	20.238.951
Costi della Produzione (€)	20.031.255
Valore aggiunto per addetto (€)	2.282
Nota: Si ritiene escludere gli anni 2006 e 2007 dal confronto in quanto il rapporto valore aggiunto per addetto non è rilevabile. Irisacqua, infatti, nel 2006 e parte del 2007 si è avvalsa di personale in service da Iris SpA.	

Fonte: Amministrazione Finanza e Controllo



Assenze dal servizio

Il fenomeno dell’assenza per motivi di salute (escluse, quindi, le assenze a favore della sostenibilità, incarichi istituzionali, congedo matrimoniale, attività sindacale, ferie) si è registrato, su livelli pari al 4,97% nel periodo 2007 ed al 3,95% nel 2008.

Anche le ore di assenza per malattia (esclusi quindi gli infortuni), considerato in via generale un indice di possibile “disagio”, risultano in diminuzione con un calo di quasi **un punto %** e di una media di 7 ore procapite, nell’anno 2008 rispetto ai valori del 2007: mentre tra il 2006 ed il 2007 le ore di assenza erano, in media, più che raddoppiate (da 31 a 79 ore procapite).

La finale diminuzione di tale tipo di assenza nell’ultimo biennio si potrebbe ricondurre ad un miglioramento del clima organizzativo quale risultato di una politica del personale improntata ad un’organizzazione articolata e strutturata, con distribuzione del lavoro chiara e condivisa, improntata al concetto della responsabilità diffusa e dell’acquisizione di autonomia.

Inoltre, analizzando nel dettaglio le tipologie di assenza totale si può rilevare che nel 2007 per circa lo 0,46% sono costituite da assenze a favore della sostenibilità (maternità, legge 104/92, etc...), salendo nel 2008 allo 0,84%, a conferma di una politica aziendale attenta alle necessità dei dipendenti.



Gestione Orario Lavorativo

Descrizione	2006	2007	2008
N. Persone	62	87	91
N. ore di assenza a favore sostenibilità (maternità, allattamento, assistenza figli, permessi ex legge 104/92, congedo familiare, donazioni sangue)	166	694	1.436
N. ore assenza x permessi o aspettativa non retribuita	-	-	420
N. ore di assenza per permessi sindacali, assemblee, sciopero	82	957	589
N. ore di assenza per motivi istituzionali (incarichi politici, attività di seggio alle elezioni)	24,75	470	762
N. ore di assenza per Congedo matrimoniale	81,25	160	-
N. ore di assenza dovute ad infortunio sul lavoro	-	574	462
N. ore di assenza per motivi di salute (malattie/visite mediche, ricovero ospedaliero)	1.945	6.881	6.322
<i>Totali ore assenza</i>	<i>2.299</i>	<i>9.736</i>	<i>9.991</i>
<i>N. ORE LAVORABILI</i>	<i>34.337</i>	<i>149.862</i>	<i>171.808</i>
N. ore dovute (lavorabili, ferie sottratte)	33.168	133.329	153.800
N. ore lavorate ordinarie	23.154	123.593	143.809
N. ore conteggiate come straordinario	779	7.615	8.387
<i>N. ore lavorate (comprese le ore straordinarie)</i>	<i>23.933</i>	<i>131.208</i>	<i>152.196</i>
% ore lavorate su ore lavorabili	70	88	89
% straordinari su ore lavorabili	2,27	5,08	4,88
% ore di assenza per malattia sulle ore lavorabili	5,86	4,59	3,68
% ore di assenza per infortunio su ore lavorabili	-	0,38	0,27
% ore di assenza a favore della sostenibilità sulle ore lavorabili	0,48	0,46	0,84
% ore di assenza x permessi o aspettativa non retribuita	-	-	0,24
<i>Totale malattia + infortunio + permessi non retribuiti</i>	<i>-</i>	<i>4,97</i>	<i>3,95</i>
% ore di assenza sulle ore lavorabili incluse le assenze a favore della sostenibilità ed escluse le ferie	6,15	5,44	4,07
% ore di assenza sulle ore lavorabili escluse le ore a favore della sostenibilità e ferie	5,66	6,03	4,73
Trend assenze a favore della sostenibilità (il 2007 rispetto ai valori del 2006; il 2008 rispetto al 2007)	-	- 0,04	0,80
Trend assenze per motivi di salute (il 2007 rispetto ai valori del 2006; il 2008 rispetto al 2007)	-	- 0,19	-0,20

Fonte: Amministrazione Personale

Utilizzo delle Ferie Spettanti	2007	2008
N. ore ferie godute	16.533	18.008
N. ore ferie spettanti	n.r.	18.607
% ferie residue	n.c.	6,44

Fonte: Amministrazione Personale

Tra il 2007 ed il 2008 si è visto un aumento di **un punto %** delle ore lavorate rispetto alle ore lavorabili, questo nonostante la diminuzione delle ore conteggiate come straordinario. Risulta evidente, quindi, la diminuzione delle assenze ed il miglioramento della produttività nelle ore ordinarie.

Relazioni industriali e con il personale

Irisacqua è costantemente impegnata per il miglioramento della comunicazione interna, anche attraverso l’analisi del clima, lo sviluppo della formazione legata alla capacità del “Saper essere” o questo stesso documento. Strumenti efficaci e innovativi per informare e ascoltare i collaboratori.

Iniziative a favore dei dipendenti

Nella consapevolezza della rilevanza delle trasformazioni avvenute e di quelle in corso, Irisacqua ha attivato alcuni interventi direttamente finalizzati alla valutazione del livello di motivazione del Personale e della qualità del rapporto con la Società nonché al rafforzamento ulteriore dell’integrazione fra le sue diverse componenti.

La Strategia della Qualità fornisce risposte interessanti e combinazioni organizzative efficaci anche, e prima di tutto, a partire dall’organizzazione delle risorse umane.

Tra gli strumenti, è stata adottata l’analisi del clima organizzativo interno con l’obiettivo di monitorare sistematicamente il “rapporto persona-organizzazione” e di pianificare il Piano Formativo Biennale (2008-2009) per la valorizzazione e la crescita professionale del personale.

L’azienda, quindi, ha introdotto nell’anno 2007 un progetto sperimentale di Counselling Aziendale ed Individuale, con le quali si è impegnata a rispondere ad alcune esigenze dei collaboratori e a completare il quadro degli interventi in favore delle risorse umane.

Counselling
Aziendale
finalizzato a:

- Analisi e Diagnostica organizzativa
- Analisi delle competenze presenti e/o da integrare
- Valutazione degli esiti
- Sviluppo del piano formativo
- Attività formativa
- Counselling individuale interno

Il progetto di Counselling ha permesso di verificare lo stato di fatto, la percezione del singolo lavoratore circa la propria attività e ruolo professionale e verificare possibili criticità da analizzare e, conseguentemente, adottare azioni finalizzate al loro superamento. Tale attività risulta propedeutica a quanto la legislazione, nel 2008, chiede ai Datori di Lavoro (TU 81/2008 art. 28) e di cui è stato dato conto nelle pagine precedenti.

Approccio e modalità del Progetto di Counselling Aziendale

Coerentemente con quanto previsto dalla normativa e dal contratto collettivo del personale e in linea con le esigenze di tipo strategico espresse dall’azienda, il progetto di Irisacqua si è prefissato i seguenti obiettivi:

- adeguamento delle competenze relativamente al processo di riorganizzazione con particolare riguardo alle linee organizzative da sviluppare
- sviluppo della capacità innovativa e di iniziativa della struttura
- sviluppo delle capacità trasversali per il miglioramento continuo della comunicazione
- promozione della cultura basata sulla gestione delle competenze
- valorizzazione delle risorse umane in un’ottica di miglioramento del servizio e del processo di lavoro

Il piano formativo è stato costruito sui seguenti input principali:

- i risultati dell’analisi organizzativa, in particolare le criticità riscontrate e le linee di miglioramento proposte (maggio 2007)
- i risultati dell’analisi sulle competenze con l’individuazione degli obiettivi di competenze da sviluppare (maggio 2007)
- i risultati dell’analisi sul fabbisogno formativo, elaborati partendo dalla somministrazione di una scheda di autovalutazione sulla percezione dei bisogni da parte dei dipendenti tecnici-amministrativi (maggio 2007 e completamento ottobre 2007)
- i risultati derivati dalla ricostruzione di un data-base dell’attività formativa pregressa effettuata da ogni singoli dipendente. In corrispondenza a tale indagine è stato richiesto ulteriormente il fabbisogno formativo, somministrando uno schema su cui evidenziare la percezione dei bisogni da parte di tutti i dipendenti (ottobre-dicembre 2007)
- le priorità individuate dai responsabili, sia in termini organizzativi che in termini formativi (gennaio 2008)

Le esigenze/aspettative formative dei dipendenti, le competenze richieste dal ruolo e quelle possedute sono state incrociate con le azioni di miglioramento definite nell’analisi organizzativa per ipotizzare i percorsi formativi da sviluppare.

I principali strumenti per la rilevazione delle informazioni sono stati:

- schede e schemi di rilevazione, per registrare le esigenze formative dei dipendenti
- colloqui con i responsabili

Metodologia

La rilevazione del fabbisogno è stata realizzata attraverso un’indagine rivolta a tutto il personale in forza presso Irisacqua. L’indagine era tesa a rilevare le attività formative pregresse, la prossima formazione prevista e la formazione desiderata da ogni dipendente. Schemi appositamente predisposti sono stati distribuiti a tutti i dipendenti dai responsabili di riferimento.

I diversi strumenti adottati, unitamente alla continua volontà di apertura al dialogo tra vertici aziendali e collaboratori nonché il continuo confronto con i rappresentanti dei lavoratori, le RSU ed i Sindacati Territoriali, contribuiscono a creare all’interno di Irisacqua un clima positivo, collaborativo e partecipe, riscontrabile anche dall’assenza di cause o ricorsi da parte del personale dipendente.

Rapporti con le Organizzazioni Sindacali ed attività sindacale

Incontri RSU e Direzione aziendale

Particolare attenzione è stata rivolta ai rapporti con le rappresentanze sindacali con cui sono stati stipulati 3 specifici accordi per disciplinare e concordare regole:

- per la determinazione e distribuzione del Premio di risultato
- per la disciplina della Reperibilità
- per la disciplina delle Indennità di trasferta

Inoltre, nel corso dei 10 incontri tenutesi nell’anno 2008, sono stati dibattuti con le OOSS importanti argomenti, quali:

- passaggi di livello
- programma e regole per le Assunzioni

Iscritti alle Organizzazioni Sindacali	2006	2007	2008
N. dipendenti iscritti ai Sindacati	35	41	45
% Iscritti/Totale dipendenti	56%	47%	47,87%

Nel biennio 2007-2008 si nota che il tasso di “sindacalizzazione” dei dipendenti ha un leggero aumento (da 47% a 47,87%).

Assenze per motivi sindacali	2006	2007	2008
N. ore totali lavorate (ordinarie e straordinarie)	23.933	131.208	152.196
N. ore per permessi sindacali	164	536	501
N. ore per scioperi	24	133	69
N. ore per assemblee	0	288	88
N. totale ore	188	957	658
Incidenza ore sciopero / ore totali lavorate	0,100%	0,101%	0,045%
Trend annuale assenze per scioperi	-	0,001%	- 0,055%

Fonte: Amministrazione Personale

Si riscontra un’incidenza delle assenze per motivi sindacali corrispondente ad un valore dello 0,10% ore per dipendente nel 2006 e 2007 e di 0,045% ore per dipendente nel 2008. Relativamente alle assenze per scioperi si rileva una diminuzione nel 2008 di oltre il 55% rispetto al 2007.

Apertura verso l'esterno

L'azienda ha tra le sue priorità il consolidamento organizzativo. Per tale motivo, sono state accolte limitatissime richieste di stage lavorativo volto a mantenere l'equilibrio tra le proprie priorità e la possibilità di offrire un reale e concreto contributo formativo alle persone interessate e ospitate.

Attività di formazione esterna: gli stage

Stage	2007	2008
N. soggetti coinvolti	2	3
Durata complessiva degli stage (mesi)	5,5	18

Fonte: Amministrazione Finanza e Controllo





3.5 I Fornitori

Politica di gestione delle forniture e degli appalti

Per l’attuazione del Piano d’Ambito Irisacqua assume la veste di Stazione Appaltante e, in quanto società a capitale totalmente pubblico, è tenuta all’osservanza di tutte le leggi statali e regionali in materia di Lavori Pubblici, Forniture e Servizi.

Irisacqua, ai sensi dell’Art. 238, comma 7, del D.Lgs 163/2006 (Codice degli Appalti) si è dotata di un proprio **regolamento**, che definisce in dettaglio la disciplina adottata per i contratti di lavori, forniture e servizi (inclusi i servizi di progettazione) di importo inferiore alla soglia comunitaria.

Nel sito **www.irisacqua.it** si può prendere visione dei **bandi attivi**, sia per quanto riguarda incarichi di progettazione che appalti lavori, e scaricare tutta la documentazione necessaria alla partecipazione alla gara. E’ inoltre possibile sapere a quali imprese e/o studi di progettazione sono stati affidati, negli ultimi dodici mesi, appalti lavori o incarichi di progettazione.

Albo Fornitori	2007	2008
Albo Progettisti	36	40
di cui giovani professionisti	3 (8,33%)	5 (12,5%)
Albo Imprese per OOPP	23	27
Albo Fornitori Beni e Servizi	29	29

Fonte: Ufficio Legale

Irisacqua ha provveduto a costituire un **Albo Professionisti**, dal quale attingere per individuare i nominativi da interpellare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza, per l’affidamento di incarichi di importo inferiore a € 211.000,00. L’Albo viene costantemente aggiornato e ci si può iscrivere inviando apposita domanda corredata dai relativi moduli debitamente compilati.

Per facilitare l’avviamento dell’attività professionale dei giovani neolaureati, il regolamento prevede una quota di interPELLI riservata ai professionisti iscritti da meno di cinque anni all’Ordine Professionale. L’intento di favorire i giovani professionisti trova inoltre applicazione, nel rispetto del criterio di rotazione, per quegli incarichi di importo inferiore a € 20.000,00 per i quali è prevista la possibilità di l’affidamento diretto.

Infine, Irisacqua ha provveduto a costituire un elenco di **Imprese abilitate**, da interpellare per l’esecuzione di lavori di importo inferiore a € 200.000,00. Anche questo elenco viene costantemente aggiornato e ci si può iscrivere inviando apposita domanda corredata dai relativi moduli debitamente compilati.

La ricaduta nel territorio del valore aggiunto

I dati qui riportati, descrivono la ripartizione territoriale della provenienza delle aziende cui Irisacqua affida la realizzazione di opere, manutenzione e servizi.
In tal modo si evidenzia la ricaduta nel territorio provinciale e regionale delle forniture effettuate. Inoltre, va fatto presente che anche le ditte site fuori regione si avvalgono, nel rispetto della normativa vigente, dell’indotto locale.

Gli importi indicati nelle tabelle sono calcolati sul fatturato ricevuto nell’anno indicato, IVA esclusa.

TOTALI COMPLESSIVI DELLA FORNITURA			
	2006	2007	2008
Provincia GO (€)	10.873.844	4.237.928	3.009.614
Regione (€)	282.089	3.146.427	3.337.033
Fuori Regione (€)	464.153	2.915.353	5.053.274
Totale (€)	11.620.085	10.299.707	11.399.921

DISTRIBUZIONE DEL VALORE PER UTILIZZO TERZISTI			
	2006	2007	2008
Provincia GO (€)	217.341	1.717.634	1.509.701
Regione (€)	0	257.147	244.959
Totale (€)	217.341	1.974.780	1.754.660

DISTRIBUZIONE DEL VALORE PER LA REALIZZAZIONE OPERE DI INFRASTRUTTURAZIONE E IMPIANTI			
	2006	2007	2008
Provincia GO (€)	10.164	756.170	419.704
Regione (€)	11.882	390.526	1.042.151
Fuori Regione (€)	0	179.063	1.569.671
Totale (€)	22.046	1.325.759	3.031.527

DISTRIBUZIONE DEL VALORE PER ACQUISTO BENI E SERVIZI			
	2006	2007	2008
Provincia GO (€)	10.863.679	3.481.758	2.589.909
Regione (€)	52.865	1.038.267	785.180
Fuori Regione (€)	464.153	2.479.143	3.238.644
Totale (€)	11.380.698	6.999.168	6.613.734

Fonte: Ufficio Acquisti / Ufficio Legale



3.6 Iniziative con le Comunità locali

L'acqua del rubinetto di Gorizia

Le Nuove Iniziative

Fortemente radicata sul territorio, Irisacqua ha intensificato le azioni con i propri portatori di interesse e con le comunità locali favorendo e promuovendo iniziative tese a diffondere una maggiore conoscenza sui servizi e sulla qualità del prodotto erogati.

E' stata inoltre intensificata la campagna di sensibilizzazione sulla qualità dell'acqua del rubinetto presso la cittadinanza, favorendo, anche attraverso visite guidate o eventi specifici la conoscenza del ciclo produttivo dell'acqua.

avengono trasporto e stoccaggio delle bottiglie in PET che, se esposte ad alte temperature, può rilasciare sostanze dannose alla salute.

Ma che il cloro è una sostanza altamente volatile? Se l'acqua del rubinetto dovesse immagazzinare di cloro, questo scomparire dopo circa 30 minuti di decantazione. Solo 3 persone su 10 riescono a distinguere l'acqua minerale da quella del rubinetto decantato. Provate!

Ma se una famiglia media di tre persone beve tre litri di acqua minerale al giorno (3 bottiglie da 1,5 lt), in un anno consuma 720 bottiglie (1095 litri) e spende circa 300 euro? Il costo della medesima quantità di acqua bevuta ad un rubinetto del comune di Gorizia costa meno di 70 centesimi. La stessa famiglia media, bevendo l'acqua minerale, è responsabile dell'emissione in atmosfera di circa 1 Kg di idrocarburi, 0,3 Kg di ossido di carbonio e di 50 Kg di anidride carbonica, quale risultato della trasformazione di circa 50 Kg di petrolio impiegati per produrre i 25 Kg di PET necessari a fabbricare le 720 bottiglie in plastica che essa acquista annualmente.

Per non parlare dei 25 euro annui di costo per il loro smaltimento! Il consumo di acqua minerale di questa famiglia include, inoltre, un consumo annuo di 20 litri di gasolio per il trasporto delle confezioni, il cui impatto in termini di gas serra, polveri sottili, e ossidi di azoto è tutt'altro che trascurabile. In Italia si muovono 300.000 TIR ogni anno solo per trasportare acqua minerale!

L'acqua del rubinetto di Gorizia: ECONOMICA ed ECOLOGICA

Per ulteriori informazioni:
Comune di Gorizia
Ufficio Controllo Ambientale
Piazza Duemila, 1 - 80124
Tel. 0481.383331/496

Irisacqua
Irisacqua s.r.l.
Via di Aquile, 15 - 80124
Tel. 0481.593111

L'acqua del rubinetto di Gorizia: ECONOMICA ed ECOLOGICA

Sapevi...

Ma che i controlli previsti per legge sull'acqua potabile del rubinetto sono più severi di quelli sull'acqua minerale? Infatti sono ben 47 i parametri normati per l'acqua del rubinetto, contro i 55 dell'acqua minerale.

Ma che Irisacqua effettua un duplice controllo sull'acqua del rubinetto? Il primo in prossimità delle due sorgenti (quindi prima che l'acqua venga immessa nella rete di distribuzione) ed il secondo presso apposite casette di prelievo, per verificare che la qualità sia mantenuta anche dopo il passaggio nelle tubazioni cittadine. L'acqua che esce dai rubinetti gestiti da acqua pura, e la maggiore maggioranza dei parametri risulta di gran lunga inferiore ai valori massimi fissati dalla legge.

Ma che la permanenza nelle bottiglie di plastica dell'acqua minerale può alterarne la salubrità oltre che le proprietà organolettiche? Questa dipende dalle condizioni in cui

MARCA	Residuo fisso mg/l	Sodio mg/l	Nitriti mg/l	Centesimi di Euro/Litro *
Ferrarelle	1283,00	49,00	5,00	36,64 *
Gocce di Carnia	75,00	1,20	1,50	24,00 *
Lete	845,00	4,90	4,50	26,00 *
Prodil	176,00	0,60	6,00	26,00 *
Rocchetta	177,07	4,66	1,41	36,00 *
San Benedetto	274,80	6,90	8,20	26,66 *
Uliveto	860,00	87,00	6,50	38,60 *
Irisacqua	234,00	3,80	5,00	6,94 **

ACQUA MINERALE dei Rubini. Ad produzione sull'etichetta. IRISACQUA qualità effettuata da SAGIOP
* Presso il gestore dell'acquedotto SAGIOP - via Cavour 10 - 80124
** Presso il gestore dell'acquedotto SAGIOP - via Cavour 10 - 80124

A Scuola d'Acqua

Aprire un rubinetto e avere sempre acqua a disposizione, nonché avere le tariffe tra le più basse d'Europa, ci porta a dimenticare che l'acqua **non è infinita**.

Già oggi sono oltre un miliardo le persone che non possono fare affidamento su una fornitura continua di acqua potabile e, a livello mondiale, si prevede che nel 2025 più di 3 miliardi di persone potrebbero trovarsi di fronte a situazioni di grave carenza.

Questo riguarda anche il nostro continente, poiché i cambiamenti climatici potranno provocare anche in Europa un'importante riduzione della disponibilità d'acqua.

Tutti noi sprechiamo ogni giorno una montagna d'acqua che, con un po' di attenzione, potrebbe essere destinata a un uso migliore.

Ecco quindi alcuni semplici accorgimenti per contribuire a ridurre gli sprechi, ottimizzare i consumi e vivere finalmente l'acqua come un bene comune.

- **Ripariamo i rubinetti** - un rubinetto che perde 30 gocce al minuto spreca circa 200 litri d'acqua in un mese e 24.000 litri l'anno
- **Denti bianchi e splendenti?** - il semplice gesto di chiudere il rubinetto mentre ci si lava i denti o si fa la barba permette di risparmiare 7.500 litri d'acqua all'anno
- **Doccia è bello** - per fare la doccia si consumano circa 50 litri d'acqua; un bagno in vasca richiede circa 120/150 litri in più
- **Evviva la frutta!** - per lavare la frutta basta immergerla in una bacinella riempita d'acqua, che poi può essere riciclata per bagnare le piante
- **Pieno carico** - con l'uso di lavatrici e lavastoviglie a pieno carico, una famiglia media può risparmiare tra gli 8.000 e gli 11.000 litri d'acqua potabile all'anno
- **20 litri d'acqua potabile per il Wc** - sostituendo il solito sciacquone con un sistema a manovella o a rubinetto si possono risparmiare circa 26.000 litri d'acqua all'anno; in alternativa, si possono installare anche cassette a scarico differenziato
- **Laviamo l'automobile senza acqua corrente** - lavare l'auto con l'ausilio di un secchio invece che con acqua corrente permette di risparmiare 130 litri d'acqua a lavaggio
- **Attenti alle perdite occulte!** - se il contatore dell'acqua gira anche con tutti i rubinetti chiusi, bisogna intervenire per eliminare le perdite nelle condutture o riparare eventuali guasti all'impianto
- **Curiamo i giardini in modo sostenibile** - l'erba troppo corta richiede più acqua rispetto ad una più lunga. Uno strato di foglie secche alla base delle piante mantiene l'umidità
- **Lavare o spazzare?** - spazzare vialetti e marciapiedi invece di lavarli comporta un risparmio di oltre 10.000 litri d'acqua in un anno
- **Installiamo i regolaflusso** - applicando ai rubinetti di casa dei semplici regolatori di flusso si risparmia il 50% dell'acqua rispetto al consumo solito

Cooperiamo

La Legge Regionale 13/05 prevede che l'Autorità d'Ambito possa istituire un fondo finalizzato al finanziamento di progetti di cooperazione internazionale che perseguono modelli sostenibili di gestione dell'acqua nei Paesi carenti di acqua potabile.

L'AATO "Orientale Goriziano" ha deciso di avvalersi di tale possibilità e ha deliberato di destinare a tale scopo un contributo pari all'1% dell'importo esposto in ciascuna bolletta, rendendosi promotrice della realizzazione, nel corso del 2007, dei seguenti progetti:

Burkina Faso - Costruzione di pozzi rurali - Importo previsto € 120.000

In un Paese dove il 78% della popolazione non ha accesso all'acqua, nelle province dello Houet e dello Yatenga verranno realizzati alcuni pozzi, dotati di torre autoclave, in grado di assicurare l'approvvigionamento di acqua potabile a più di 10.000 persone.

Bosnia Erzegovina - Bratunac - Lamponi di Pace - Importo previsto € 15.000

In una regione che pochi anni fa è stata sconvolta dalla guerra, si cerca di sostenere la convivenza multietnica attraverso la riattivazione dell'economia rurale su base sostenibile, realizzando idonee reti idriche di piccole dimensioni che supportino la coltura dei lamponi.

Bosnia Erzegovina - Progetto acqua Mostar - Importo previsto € 5.000

Rappresenta il completamento di un percorso di grande significato politico e culturale che prevede:

- rafforzamento del Comitato Bosniaco per il Contratto Mondiale sull'Acqua
- attivazione delle "Case dell'acqua" a Prijedor, Zavidovici e Mostar
- attività di scambio tra le scuole di Gorizia e Mostar

La realizzazione operativa di questi progetti sarà monitorata dalla Provincia di Gorizia.



DIMENSIONE AMBIENTALE

4.1 Il servizio Idrico Integrato

- Reti e Infrastrutture

4.2 Produzione ed utilizzo di acqua potabile

4.3 Continuità e regolarità nell'erogazione del servizio e sicurezza idraulica nel territorio

- Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione
- Gestione delle emergenze ambientali

4.4 Qualità ed etica dell'acqua

4.5 Raccolta delle acque reflue e depurazione

- Il sistema fognario

4.6 La pianificazione e monitoraggio

- Acque reflue
- I parametri di prestazione
- Fanghi di depurazione
- Amianto
- Rumore
- Rischio elettromagnetico

4.7 Risorse Energetiche

4.8 Obiettivi di miglioramento per l'ambiente e nell'ambiente

- Il Protocollo di Kyoto
- Impatto ambientale, razionalizzazione risorse e risparmio economico
- Obiettivi futuri

4.1 Il servizio idrico integrato

Il Territorio	
Popolazione residente (al 31.12.2008)	142.448
Superficie totale del territorio servito	Kmq 466
Sviluppo totale della rete Idrica	Km 1.120
Sviluppo totale della rete Fognaria	Km 1.080

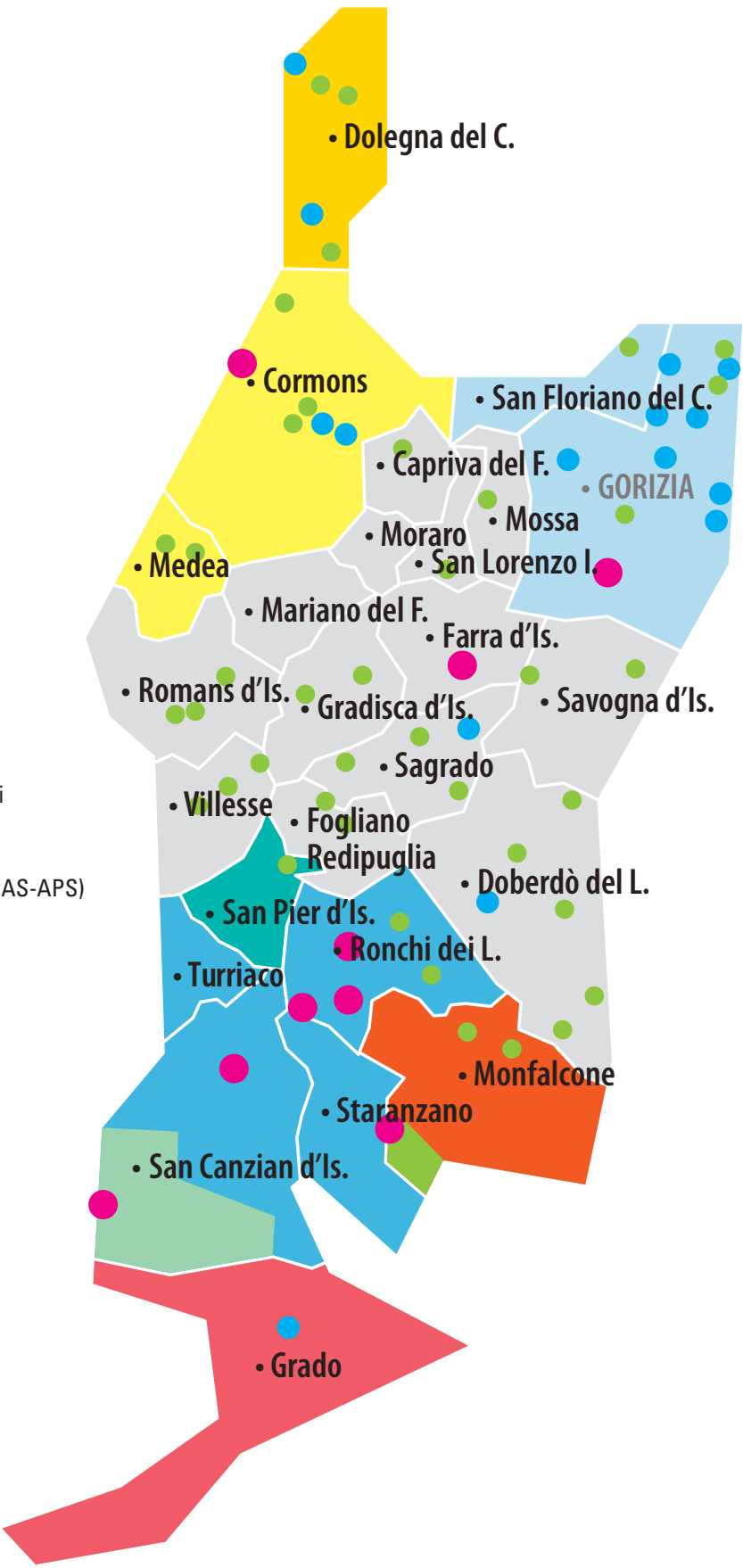
Fonte: Servizi Operativi

L'acquedotto ha la funzione di distribuire l'acqua potabile agli utenti del territorio di tutta la provincia di Gorizia.



Impianti e rete idrica

- Impianto di Captazione
- Impianto di Risollevamento
- Serbatoio
- Imp. Acquedottistico 1 - Gorizia
- Imp. Acquedottistico 2 - Farra d'Is.
- Imp. Acquedottistico 3 - Cormons
- Imp. Acquedottistico 4 - Dolegna (CAFC)
- Imp. Acquedottistico 5 - Monfalcone
- Imp. Acquedottistico 6 - Ronchi dei Legionari
- Imp. Acquedottistico 7 - Marina Julia
- Imp. Acquedottistico 8 - San Pier d'Is. (ACEGAS-APS)
- Imp. Acquedottistico 9 - Isola Morosini
- Imp. Acquedottistico 10 - Grado



Fonte: Ufficio Gestione SIT

Tipologia impianti gestiti da Irisacqua

Acquedotto	
Impianti di captazione	10
Impianti di potabilizzazione	2
Stazioni di pompaggio e rilancio	16
Serbatoi (di cui 11 pensili, 30 interrati e 1 fuori terra)	42
Vasche di disconnessione	11
Depurazione	
Impianti di depurazione per complessivi 236.000 Abitanti equivalenti (n.9 impianti biologici, n.1 chimico fisico n.6 fosse Imhoff)	16
Sfioratori di piena in corrispondenza dei depuratori	14
Sollevamento a valle depuratore di Medea (idrovore)	1
Fognatura	
Sfioratori di piena	86
Impianti di sollevamento	85

Fonte: Servizi Operativi

Reti e Infrastrutture

Comuni interessati	Schema idrico	Rete fognaria	Impianto depurazione
Capriva del Friuli	Destra Isonzo	Destra Isonzo	Gradisca d'Isonzo
Cormons	Cormòns e Medea	Cormòns	Cormòns-Borgnano
Doberdo' del Lago	Destra Isonzo	Non servito	Non servito
Dolegna del Collio	Dolegna del Collio (CAFC)	Dolegna del Collio	Lonzano
Farra d'Isonzo	Destra Isonzo	Destra Isonzo	Gradisca d'Isonzo
Fogliano Redipuglia	Sinistra Isonzo	Sinistra Isonzo	Staranzano
Gorizia	Gorizia	Gorizia	Gorizia
Gradisca d'Isonzo	Destra Isonzo	Destra Isonzo	Gradisca d'Isonzo
Grado	Grado	Grado	Grado
Mariano del Friuli	Destra Isonzo	Destra Isonzo	Gradisca d'Isonzo
Medea	Cormòns e Medea	Medea	Medea
Monfalcone	Monfalcone - Marina Julia	Sinistra Isonzo	Staranzano
Moraro	Destra Isonzo	Destra Isonzo	Gradisca d'Isonzo
Mossa	Destra Isonzo	Destra Isonzo	Gradisca d'Isonzo
Romans d'Isonzo	Destra Isonzo	Romans d'Isonzo	Romans d'Isonzo e Versa
Ronchi dei Legionari	Sinistra Isonzo	Sinistra Isonzo	Staranzano
Sagrado	Destra Isonzo	Sinistra Isonzo	Staranzano
San Canzian d'Isonzo	Sinistra Isonzo - Isola Morosini	Sinistra Isonzo	Staranzano
San Floriano del Collio	Gorizia	Non servito	Non servito
San Lorenzo Isontino	Destra Isonzo	Destra Isonzo	Gradisca d'Isonzo
San Pier d'Isonzo	San Pier d'Isonzo (Acegas)	Sinistra Isonzo	Staranzano
Savogna d'Isonzo	Destra Isonzo	Savogna d'Isonzo	Imhoff a Gabria Peci Rupa
Staranzano	Sinistra Isonzo	Sinistra Isonzo	Staranzano
Turriaco	Sinistra Isonzo	Sinistra Isonzo	Staranzano
Villesse	Destra Isonzo	Villesse	Villesse

4.2 Produzione ed utilizzo di acqua potabile

Dati caratterizzanti la gestione: Volumi	2006	2007	2008
Volume di acqua emunta dal sottosuolo (mc)	24.140.892	25.702.805	23.388.253
Volume di acqua acquistata da terzi (mc)	1.743.438	1.636.580	2.496.077
Volume di acqua immessa nelle reti (mc)	25.884.330	27.339.385	25.884.330
Volume di acqua distribuita (mc)	13.777.083	13.382.922	12.869.293
Numero complessivo di utenze (n.)	59.936	60.206	61.420
% perdite (distribuita/immessa)	45,96%	51,05%	50,28%

Fonte: Servizio Acquedotto

L'acqua acquistata

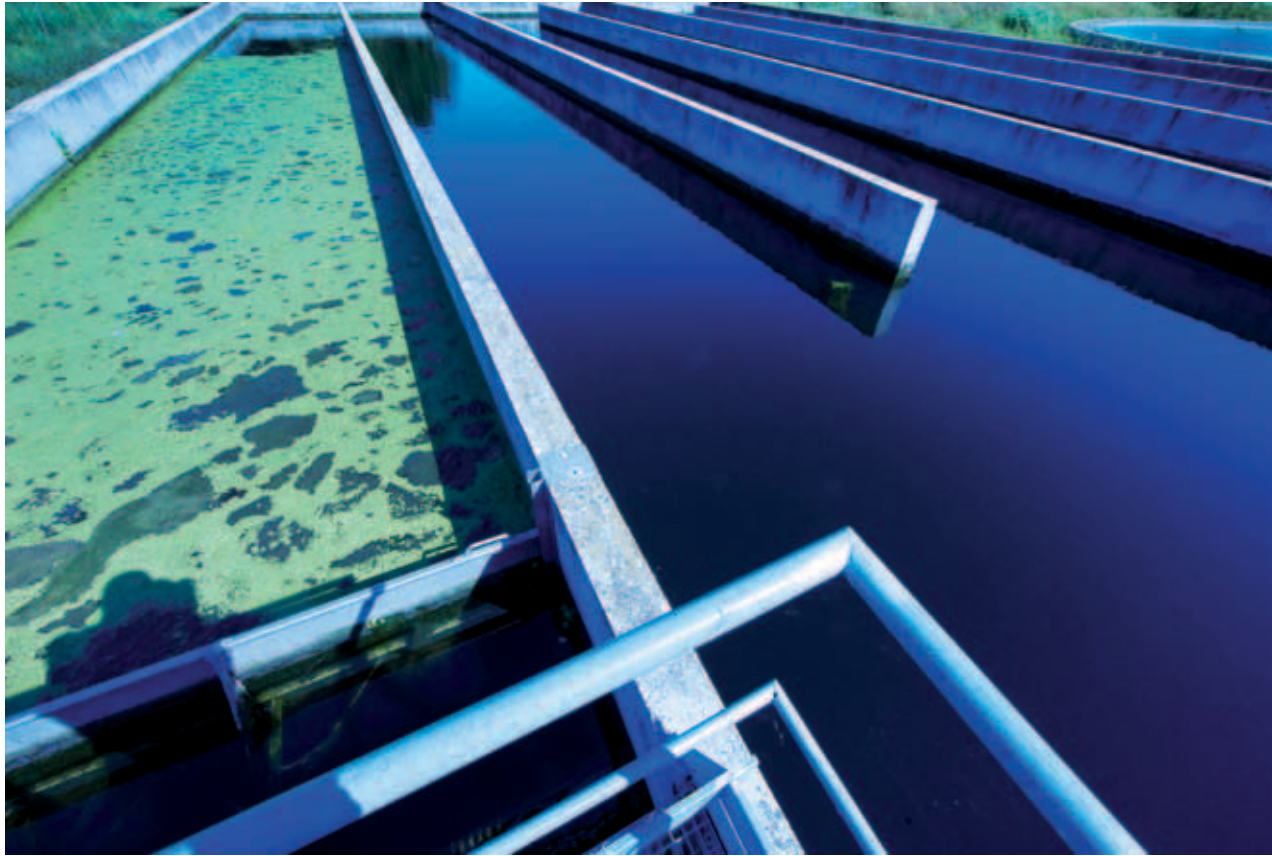
ACQUEDOTTO DI DOLEGNA DEL COLLIO			
Rilevamento consumi al punto di consegna CAFC SpA	2006	2007	2008
Acqua acquistata (mc)	257.934	218.597	225.310
Consumo (mc/g)	704,74	598,90	617,29
TOTALE imp. Acqua acquistata (€)	60.611,39	51.367,68	11.418,08
Costo (€/mc)	0,23	0,23	0,23

ACQUEDOTTO DI SAN PIER D'ISONZO			
Rilevamento consumi al punto di consegna ACEGAS - APS SpA	2006	2007	2008
Acqua acquistata (mc)	200.318	192.864	189.939
Consumo (mc/g)	547,32	528,39	520,38
TOTALE imp. Acqua acquistata (€)	17.936,86	17.560,04	17.455,19
Costo (€/mc)	0,09	0,09	0,09

ACQUEDOTTO DI GORIZIA			
Rilevamento consumi al punto di consegna Vodovodi Nova Gorica	2006	2007	2008
Acqua acquistata (mc)	1.285.186	1.225.119	2.080.828
Consumo (mc/g)	3.511,44	3.356,49	5.700,90
TOTALE imp. Acqua acquistata (€)	529.926,00	502.298,79	520.207,00
Costo (€/mc)	0,41	0,41	0,25

Riepilogo acqua acquistata	2006	2007	2008
Acqua acquistata (mc)	1.743.438	1.636.580	2.496.077
Consumo (mc/g)	4.763,5	4.483,78	6.838,57
TOTALE imp. Acqua acquistata (€)	608.474,25	571.226,51	590.867,00
Costo medio (€/mc)	0,24	0,24	0,19

Fonte: Servizio Acquedotto



Indagine ISTAT

Denominazione del comune della rete di distribuzione	Volume annuo di acqua immessa complessivamente nella rete (mc)	Volume annuo di acqua erogata complessivamente dalla rete (mc)	Volume di acqua fatturata complessivamente nell'anno (mc)	Volume di acqua fatturata per utenze civili (mc)	Volume di acqua fatturata per uso agricolo e zootecnico (mc)	Volume di acqua fatturata per industrie ed altre attività economiche (mc)
Capriva del Friuli	312.411	150.629	147.505	98.451	10.440	38.614
Cormons	1.128.374	650.241	638.957	439.128	34.976	164.853
Doberdò del Lago	260.619	125.657	123.051	93.361	396	29.293
Dolegna del Collio	225.310	56.632	54.379	27.999	15.201	11.179
Farra d'Isonzo	302.057	145.637	142.616	105.689	18.463	18.464
Fogliano Redipuglia	450.753	217.331	212.823	169.864	1.188	41.770
Gorizia	8.079.848	3.445.783	3.364.985	2.138.136	40.878	1.185.971
Gradisca d'Isonzo	1.261.568	608.265	595.649	397.905	3.929	193.814
Grado	3.710.179	1.736.735	1.699.633	715.381	79.955	904.297
Mariano del Friuli	264.137	127.353	124.712	95.711	2.087	26.914
Medea	132.015	76.075	74.755	54.602	4.329	15.823
Monfalcone	4.603.307	2.574.110	2.528.077	1.607.405	31.165	889.507
Moraro	113.343	54.648	53.515	44.381	-	9.134
Mossa	263.016	126.813	124.183	97.141	1.962	25.080
Romans d'Isonzo	541.608	261.136	255.720	204.654	4.802	46.265
Ronchi dei Legionari	1.345.065	857.507	844.056	678.695	682	164.679
Sagrado	304.916	147.015	143.966	126.584	2.915	14.467
San Canzian d'Isonzo	523.119	333.499	328.268	288.958	1.109	38.201
San Floriano del Collio	162.371	69.246	67.622	52.684	3.846	11.092
San Lorenzo Isontino	237.054	114.296	111.925	95.646	3.744	12.535
San Pier d'Isonzo	189.939	128.020	126.121	112.621	2.729	10.771
Savogna d'Isonzo	257.609	124.206	121.630	91.638	3.047	26.946
Staranzano	707.837	451.260	444.182	396.024	5	48.153
Turriaco	272.425	173.676	170.952	155.297	-	15.655
Villesse	235.451	113.523	111.168	85.113	-	26.055
Totali	25.884.330	12.869.293	12.610.450	8.373.068	267.848	3.969.534

Fonte: Ufficio Fatture Attive



4.3 Continuità e regolarità nell’erogazione del servizio e sicurezza idraulica del territorio

Quello dell’elevata percentuale di perdite sulle reti idriche di distribuzione è uno dei maggiori problemi dell’Ambito Territoriale Ottimale Orientale Goriziano. La maggior parte dell’estensione dei vari schemi idrici risale a diversi decenni fa ed infatti l’età media delle condutture è di 34 anni.

Diversi sono i materiali che sono stati impiegati nell’arco degli anni: ghisa, acciaio, fibrocemento, cloruro di polivinile (PVC), polietilene (PE), polietilene ad alta densità (PEAD). L’infragilimento è causa prima delle rotture sia in casi di pressioni superiori alla media o sbalzi di pressione, sia nel caso di sollecitazioni e/o pressioni provocate dal traffico o da lavori di scavo.

Ricerca, mitigazione e controllo delle perdite

Per prima cosa è stata effettuata, secondo le raccomandazioni dell’I.W.A. (International Water Association) un’analisi ed una classificazione dei vari schemi idrici gestiti da Irisacqua, definendo per ciascuno di essi il “Bilancio Idrico” e determinando gli indicatori prestazionali. In base a ciò si è deciso di muoversi contemporaneamente in due direzioni: la riduzione delle **perdite fisiche** e la riduzione delle **perdite contabili**. La relazione conclusiva è scaricabile dal sito **www.irisacqua.it**.

Il Piano d’Ambito prevede la realizzazione di interventi massicci e sistematici di ricerca, mitigazione e controllo delle perdite dei due maggiori schemi idrici, quello di Gorizia e quello di Monfalcone. Con la stipula del Contratto di Finanziamento le risorse finanziarie sono state rese disponibili e quindi questi interventi sono partiti nel corso del 2008.

Per quanto riguarda le **perdite fisiche** è stato messo a punto un piano pilota relativo allo schema idrico di Monfalcone, che prevede la suddivisione dello schema in un numero limitato di “distretti” su cui effettuare delle campagne di misurazione delle perdite reali (consumo minimo notturno), si è quindi provveduto a monitorare il livello di pressione e a individuare i nodi ove posizionare gli strumenti per la regolazione del livello piezometrico, in base alla verifica sperimentale che minori pressioni comportano minori perdite diffuse e riducono il rischio di cedimenti nelle tubazioni.

Si è infine provveduto, mediante l’utilizzo di geofoni, correlatori e “noise loggers”, ad effettuare ricerca attiva delle perdite sul 60% dello sviluppo della rete, arrivando ad individuare e riparare 17 perdite di grossa entità, con un recupero stimabile in 4.400 mc/giorno.

Tale attività proseguirà nel corso del 2009 con l’attivazione di un innovativo sistema di monitoraggio in continuo per l’identificazione in tempo reale delle perdite di maggiore entità. Sulla base dei risultati a consuntivo, si proporrà all’Autorità d’Ambito l’applicazione di questa metodologia anche agli altri schemi idrici.

Sul fronte delle **perdite contabili**, si è scelto di partire dallo schema idrico della città di Gorizia, che è quello dove l’età media dei contatori risulta più elevata. Si è provveduto ad effettuare prove di laboratorio su un campione statisticamente significativo di contatori di diversa portata, tipologia ed età, in modo da valutare in maniera scientifica la portata del fenomeno e il suo sviluppo nel tempo, definendo quindi i tempi ottimali di sostituzione e l’indice di redditività dell’intervento.

A conclusione della fase di indagine conoscitiva è stata avviata una campagna di sostituzione massiva di tutti i contatori con età superiore ai 20 anni. Anche per questo studio la relazione conclusiva è scaricabile dal sito **www.irisacqua.it**.

Oltre alle attività di cui sopra, nel 2008 si è provveduto a completare, utilizzando idonee attrezzature e strumentazioni, l’opera di monitoraggio delle reti dei Comuni di Dolegna del Collio e San Floriano del Collio, analizzando circa 15 km di reti.

In base ai risultati acquisiti sono stati programmati, in questi due Comuni, ulteriori interventi di sostituzione condotte, proseguendo quanto già iniziato nel corso del 2007.

Nel corso del 2008 si è comunque provveduto ad effettuare ricerche sistematiche di perdite su quei tratti di rete che presentavano maggiori criticità in termini di frequenza delle rotture ed entità delle perdite. Sono quindi stati sottoposti a monitoraggi altri 25 km di reti nei Comuni di Savogna d’Isonzo, San Lorenzo Isontino, San Canzian d’Isonzo, Cormons e Romans d’Isonzo.

In totale si è provveduto a monitorare circa 87 km, pari a poco meno del 10% dell’estensione complessiva della rete.

Le opere di manutenzione straordinaria si sono concretizzate nella realizzazione di interconnessioni tra vari sistemi acquedottistici, tra cui Ronchi dei Legionari - Fogliano Redipuglia e Savogna d’Isonzo - Gorizia, la chiusura in anello di una rete idrica a Medea, nonché la sostituzione di condotte obsolete, deteriorate o tecnicamente insufficienti nei Comuni di Gorizia, Dolegna del Collio, Monfalcone, Villesse, Mossa, Cormons, Capriva del Friuli, Gradisca d’Isonzo, Turriaco, Romans d’Isonzo, con la posa di nuove condotte, con specifiche tecniche superiori e adeguate alle caratteristiche del territorio, per uno sviluppo complessivo di circa 6.700 metri, il che ha consentito l’eliminazione di perdite per oltre 200.000 metri cubi.

Si è proceduto altresì ad effettuare delle manutenzioni straordinarie presso i serbatoi del Monte Quarin a Cormons (opere di consolidamento), di Quota 188 a Gorizia (fine dei lavori di sistemazione edile ed idraulica), nonché nuove verifiche funzionali del serbatoio del Calvario e della nuova rete di adduzione della città di Gorizia.

Numerosi sono stati gli interventi effettuati a seguito di segnalazione di perdite, guasti o richieste di pronto intervento.

Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

INTERVENTI DI RIPARAZIONE PERDITE						
	Km rete	N. utenti	Utenti per km	N. perdite	Perdite per km	Utenti per perdita
2007	924,10	60.706	65,26	417	0,45	144,62
2008	1.017,70	61.420	60,35	385	0,38	159,53

Fonte: Servizio Acquedotto

Da segnalare che su 385 interventi di riparazione perdite, 91 (circa il 24%) sono relativi a rotture degli allacciamenti (cioè le diramazioni dalla rete di distribuzione alle utenze private) e che 48 (12,5%) sono dovute a danni causati da terzi (generalmente in occasione di lavori di scavo).

Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione

Il settore operativo Irisacqua gestisce una varietà di impianti idrici, costituiti da impianti di captazione, di sollevamento, di risollevaramento, nonché serbatoi, interrati e pensili, per finire con le reti di adduzione, di distribuzione ed i vari allacci alle singole utenze. Gran parte degli impianti sono dotati di sistemi di telecontrollo, che permettono un monitoraggio e una verifica continuativa degli stessi.

Gli impianti idrici, le relative attrezzature elettromeccaniche e tutte le stazioni di telecontrollo, sono oggetto di verifica, monitoraggio e registrazione con frequenza prestabilita a seconda del tipo, della grandezza e dell'importanza dell'impianto stesso, effettuando quando necessario, ulteriore manutenzione straordinaria.

Tale attività ha garantito un servizio all'utenza, praticamente 24 su 24, per 365 giorni per tutto il 2007. Nel 2008, nonostante siano aumentati gli interventi di manutenzione da 52 a 326 (+527%), non ci sono mai state sospensioni maggiori di 24 ore.

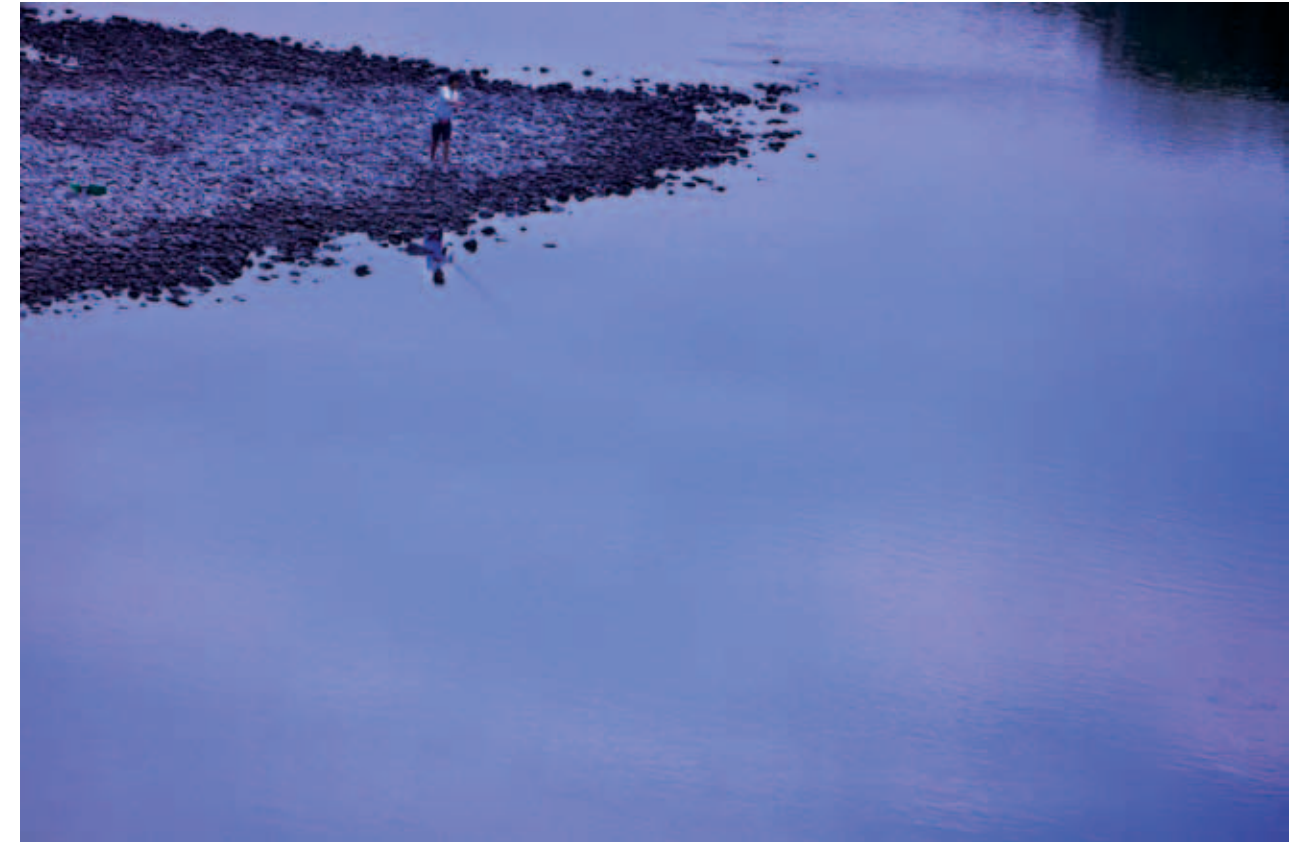
Nell'ultimo anno sono state inoltre effettuate le seguenti attività:

- integrazione e sviluppo del **telecontrollo aziendale**, con lo sviluppo ed installazioni di nuovi stazioni periferiche presso gli impianti che ne sono sprovvisti, integrando e migliorando quelle che necessitano di manutenzioni straordinarie
- interventi di sviluppo e manutenzione straordinaria quali realizzazione di **nuovi pozzi, sostituzione di pompe e/o quadri elettrici, installazione di misuratori di portata**, al fine di garantire un miglior servizio all'utenza

Per quanto riguarda la gestione della rete idrica, **gli obiettivi 2009** rimangono:

- la prosecuzione delle operazioni di verifica, controllo e monitoraggio dei vari impianti idrici così come previsto dal manuale di qualità e dalle procedure operative
- la prosecuzione dell'integrazione e sviluppo del telecontrollo aziendale, con lo sviluppo ed installazioni di nuove stazioni periferiche presso gli impianti che ne sono sprovvisti, integrando e migliorando quelle che necessitano di manutenzioni straordinarie

Si prevedono infine interventi di sviluppo e manutenzione straordinaria quali realizzazione di nuovi pozzi, sostituzione di pompe e/o quadri elettrici, installazione di misuratori di portata, al fine di garantire un miglior servizio all'utenza.



Gestione delle emergenze ambientali

Nel corso dei primi tre anni di attività non si sono mai verificate delle situazioni di emergenza tali da compromettere la normale erogazione del servizio. L'unico episodio significativo si è verificato a febbraio 2009 all'impianto della Mocchetta (Acquedotto di Gorizia).

Un incendio, provocato da un corto circuito, ha distrutto i quadri elettrici di alimentazione delle pompe di sollevamento e alimentazione che garantiscono l'approvvigionamento della città di Gorizia. I tecnici e gli operativi Irisacqua si sono adoperati per limitare al massimo i disagi e ripristinare quanto prima il servizio, ma mezza città è rimasta comunque priva di acqua da mezzogiorno fino a tarda sera.

Pur trattandosi di un evento imprevisto e imprevedibile (di fatto mai accaduto da quando l'impianto era stato costruito a metà degli anni '70), l'incidente ha messo in luce la criticità derivante dalla mancanza di ridondanze e di apparecchiature di emergenza.

Proprio pochi giorni prima dell'incidente Irisacqua aveva messo a punto un proprio Piano di Emergenza Idrica che è stato sottoposto all'attenzione dell'Autorità d'Ambito e dei Comuni Soci affinché ciascuno possa, per quanto di propria competenza, individuare un referente da informare tempestivamente in caso di incidente onde informare con la massima tempestività la popolazione interessata e provvedere, ove necessario e di concerto con la Protezione Civile, eventuali servizi di prima necessità.

Tempi di intervento in caso di guasti e disservizi

Irisacqua si avvale, con un numero verde dedicato (**800-993190**), di un servizio telefonico, in collaborazione con IRIS SpA, per la ricezione di segnalazioni di eventuali disservizi, guasti, situazioni di emergenza o richieste di pronto intervento, attivo 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

Tutte le chiamate vengono registrate e, dopo aver dato all’utente le istruzioni e informazioni del caso, il personale che presidia la Sala Controllo provvede ad attivare il personale operativo per il Pronto Intervento, se la segnalazione arriva durante l’orario di lavoro, oppure contatta direttamente il Capoturno del Servizio Reperibilità, il quale interviene sul posto nel minor tempo possibile. Le segnalazioni relative al Servizio Idrico sono state 986 nel corso del 2008, con un aumento del 32% rispetto al 2007 e una media di 2,7 interventi al giorno (inclusi i giorni festivi), con un tempo medio di intervento inferiore all’ora.

I dettagli relativi all’attività di Pronto Intervento sono riportati nella tabella seguente:

SEGNALAZIONE GUASTI E RICHIESTE DI PRONTO INTERVENTO			
Attività	N. segnalazioni anno 2007	N. segnalazioni anno 2008	Variazione
Presenza di impurità nell’acqua	26	39	50,00%
Dispersione nella rete idrica	488	573	17,42%
Mancata erogazione	98	142	44,90%
Insufficiente pressione	64	92	43,75%
Danno causato da terzi	49	58	18,37%
Allarme rilevato dal telecontrollo	10	4	-60,00%
Intasamento della rete fognaria	26	51	96,15%
Dispersione nella rete fognaria	2	4	100,00%
Cedimento strutturale nella rete fognaria	6	21	250,00%
Fognatura - danno da terzi	0	2	50,00%
Totale	745	986	32,35%
Tempo medio effettivo	22 ore 20’	53 minuti	-96,04%
Tempo massimo previsto	5 ore	5 ore	5 ore
N. Interventi oltre T max	98	4	-95,92%
% rispetto T max	86,85%	99,59%	14,68%

Fonte: Relazione annuale sulla qualità dei Servizi

Per comprendere correttamente i dati indicati è necessaria una precisazione: nel corso dei primi nove mesi del 2007 sono stati mediati i tempi di risposta degli interventi di emergenza con quelli dei sopralluoghi previo appuntamento e si è ottenuto un dato che non è di per sé significativo. La procedura è stata comunque corretta e nel quarto trimestre del 2007 le indicazioni della Carta del Servizio sono state pienamente rispettate con un tempo medio di intervento di soli 45 minuti (ampiamente al di sotto del limite fissato dalla Carta del Servizio) e una percentuale di rispetto superiore al 95%.

Le segnalazioni di gran lunga più numerose sono quelle relative a perdite sulla rete di distribuzione, seguite da quelle di mancata erogazione, dovute, il più delle volte, a interruzioni senza preavviso per procedere alle riparazioni delle perdite segnalate.

Obiettivi aziendali	2008	Risultato 2008	2009
GESTIONE DELLE RETI E DEGLI IMPIANTI			
Interruzioni di erogazione acqua potabile	1) Rispettare rigorosamente il preavviso minimo di 48 ore nel caso di interventi programmati	Raggiunto al 95,76%	1) Rispettare rigorosamente il preavviso minimo di 48 ore nel caso di interventi programmati
Segnalazione guasti e richieste di pronto intervento	1) Mantenere una percentuale di rispetto del 95%	100%	1) Mantenere una percentuale di rispetto del 98%
	2) Mantenere un tempo medio di risposta inferiore all’ora	100%	2) Mantenere un tempo medio di risposta inferiore all’ora.
Verifica del livello di pressione	1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%	Raggiunto al 90,91%	1) Rispettare la percentuale di rispetto del 100%
Ricerca e mitigazione delle perdite idriche	1) Attivare il piano di ricerca sistematica delle perdite nei sistemi acquedottistici di Gorizia e Monfalcone	100%	1) Prosecuzione della ricerca e mitigazione delle perdite idriche nei Comuni di Gorizia e Monfalcone, con monitoraggio delle reti, controllo delle pressioni e con la campagna sostituzione contatori d’utenza.
	2) Verifica e monitoraggio di circa 160 km pari al 20% di estensione della rete	Raggiunto al 60%	2) Verifica e monitoraggio di circa 90 km pari al 10% di estensione della rete 3) Avviare la distrettualizzazione e il piano di ricerca attiva nello schema idrico di Gorizia.

Fonte: Relazione annuale sulla qualità dei Servizi

Servizio sostitutivo in caso di emergenza

In caso di manutenzioni programmate si provvede ad informare gli utenti mediante volantinaggio casa per casa e avviso sul sito internet; se risulta coinvolto un numero significativo di utenze si procede anche ad un apposito comunicato sulla stampa locale. Nel caso di interventi di emergenza si procede, ove possibile, mediante informazione verbale diretta agli utenti residenti.

Interruzioni di erogazione acqua potabile	01/10/07 - 31/12/07	2008
Episodi registrati	52	326
di cui programmati	22	165
Interventi di emergenza per riparazione guasti	30	161
Durata media della sospensione	2 ore 5 minuti	1 ora 23 minuti
Durata massima della sospensione	8 ore 30 minuti	8 ore 50 minuti
N. sospensioni maggiori di 24 ore	nessuna	nessuna
Numero medio di utenze coinvolte	63	48
Numero massimo di utenze coinvolte	621	1.800
Interventi con organizzazione di servizio sostitutivo	1	nessuno
Tempo medio di preavviso interventi programmati	49 ore	53 ore
N. interventi con preavviso inferiore alle 48 ore	6 (su 30)	7 (su 161)
Percentuale di rispetto del tempo di preavviso	72,73%	95,76%

Fonte: Relazione annuale sulla qualità dei Servizi

In un’unica occasione si è ritenuto opportuno organizzare un servizio di assistenza; l’intervento, di cui era stata data adeguata informazione con 5 giorni di preavviso, ha interessato 621 utenze ed è durato complessivamente 7 ore e 45 minuti.

4.4 Qualità ed etica dell’acqua

La qualità delle acque destinate al consumo umano viene garantita da Irisacqua, nel rispetto dei requisiti minimi definiti della normativa vigente, (D.Lgs. n.31 del 2001 e s.m.i.). Irisacqua esegue, nei punti più significativi della rete di distribuzione, sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici (coliformi totali, streptococchi fecali, etc.), chimico-fisici (calcio, solfati, cloruri, etc.) ed organolettici (sapore, odore, colore, etc.) per assicurare la potabilità dell’acqua. Le verifiche hanno una frequenza stabilita in base alle caratteristiche dell’acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d’utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la realizzazione della rete. Ulteriori controlli sono effettuati ai punti di prelievo delle acque superficiali e sotterranee da destinare al consumo umano e agli impianti di adduzione, di accumulo e di potabilizzazione.

Le caratteristiche qualitative dell’acqua erogata che vengono valutate costantemente sono espresse nella tabella seguente.

INTERRUZIONI DI EROGAZIONE ACQUA POTABILE				
Caratteristiche qualitative acqua erogata	U.M.	Valore medio rilevato	Valore limite	
			min	max
La durezza totale, ovvero presenza di sali di calcio (Ca) e di magnesio (Mg), espressa in mg/l (gradi idrotimetrici)	F	21,04	15	50
Concentrazione ioni idrogeno, ovvero grado di acidità, espressa in unità e decimi di	Unit PH	7,611	6,5	9,5
Residuo fisso, ovvero presenza di sali minerali, a 180° C, espressa in	mg/l	249,1		1500
Presenza di nitrati (NO3), espressa in	mg/l	< 8,67		50
Presenza di nitriti (NO2), espressa in	mg/l	<0,03		0,5
Presenza di ammoniaca (NH4), espressa in	mg/l	<0,05		0,5
Presenza di fluoro (F), espressa in	mg/l	<0,15		1,5
Presenza di cloruri (Cl), espressa in	mg/l	9,867		250

Fonte: Servizio Acquedotto

Si rimanda all’Appendice per la consultazione della tabella “tipologia parametri analizzati” in applicazione D.L. 31/00 (analisi qualità dell’acqua).

N. Analisi di potabilità dell'acqua	2006	2007	2008
Tot. Prelievi di routine	206	207	224
Tot. Prelievi di verifica	26	42	45
Totale effettuati	226	249	269

Fonte: Servizio Acquedotto

Costi gestione Impianti Acquedotto	2007 (€)	2008 (€)
Analisi di verifica potabilità dell'acqua servizio acquedotto	25.290	25.383
Contatori acqua	40.518	100.811
Cloro (sodio ipoclorito)	8.318	8.543

Fonte: Amministrazione Finanza e Controllo

La campagna per incentivare l'utilizzo di acqua potabile

La seguente tabella è stata formulata in occasione della campagna, promossa dal comune di Gorizia, per incentivare l'utilizzo di acqua potabile.

TABELLA DI COMPARAZIONE CARATTERISTICHE DELL'ACQUA				
Marca	Residuo Fisso (mg/l)	Sodio (mg/l)	Nitrati (mg/l)	Centesimi di €/Litro
Ferrarelle	1283	49,00	5,00	36,66 *
Goccia di Carnia	75	1,20	1,50	24,00 *
Lete	845	4,90	4,50	26,00 *
Pradis	176	0,60	6,00	26,00 *
Rocchetta	177,07	4,66	4,41	36,00 *
San Benedetto	274,80	6,90	8,20	26,66 *
Uliveto	860,00	87,0	6,50	36,60 *
irisacqua	234,00	1,80	5,00	0,04 **

Note:
Acque minerali: dati forniti dal produttore sull'etichetta
Irisacqua: analisi effettuate da Sagidep su Acquedotto Gorizia
* Prezzi rilevati nel feb.'08 c/o supermercato A&O - Via Cappuccini (GO)
** Prezzo riferito alla tariffa base solo acquedotto per utenze domestiche
Fonte: Volantino divulgato dal Comune di Gorizia



4.5 Raccolta delle acque reflue e depurazione

Il sistema fognario

Estensione rete fognaria e depurazione

Rete Fognaria Totale (Km)	1.080
Rete Fognaria Nera (Km)	12
Rete Fognaria Mista (Km)	1068
N. giorni di fermo impianto di depurazione	0
Capacità di depurazione degli impianti funzionanti (N. abitanti equivalenti)	235.400
N. abitanti residenti	142.448
Metri lineari di rete / abitanti residenti	7,58

Fonte: Servizio Fognatura e Depurazione

L’obiettivo del Piano d’Ambito è quello di estendere la copertura del servizio fognario in conformità con le direttive dell’unione europea e adeguare il sistema depurativo affinché tutti gli impianti possano rispettare la normativa ambientale.

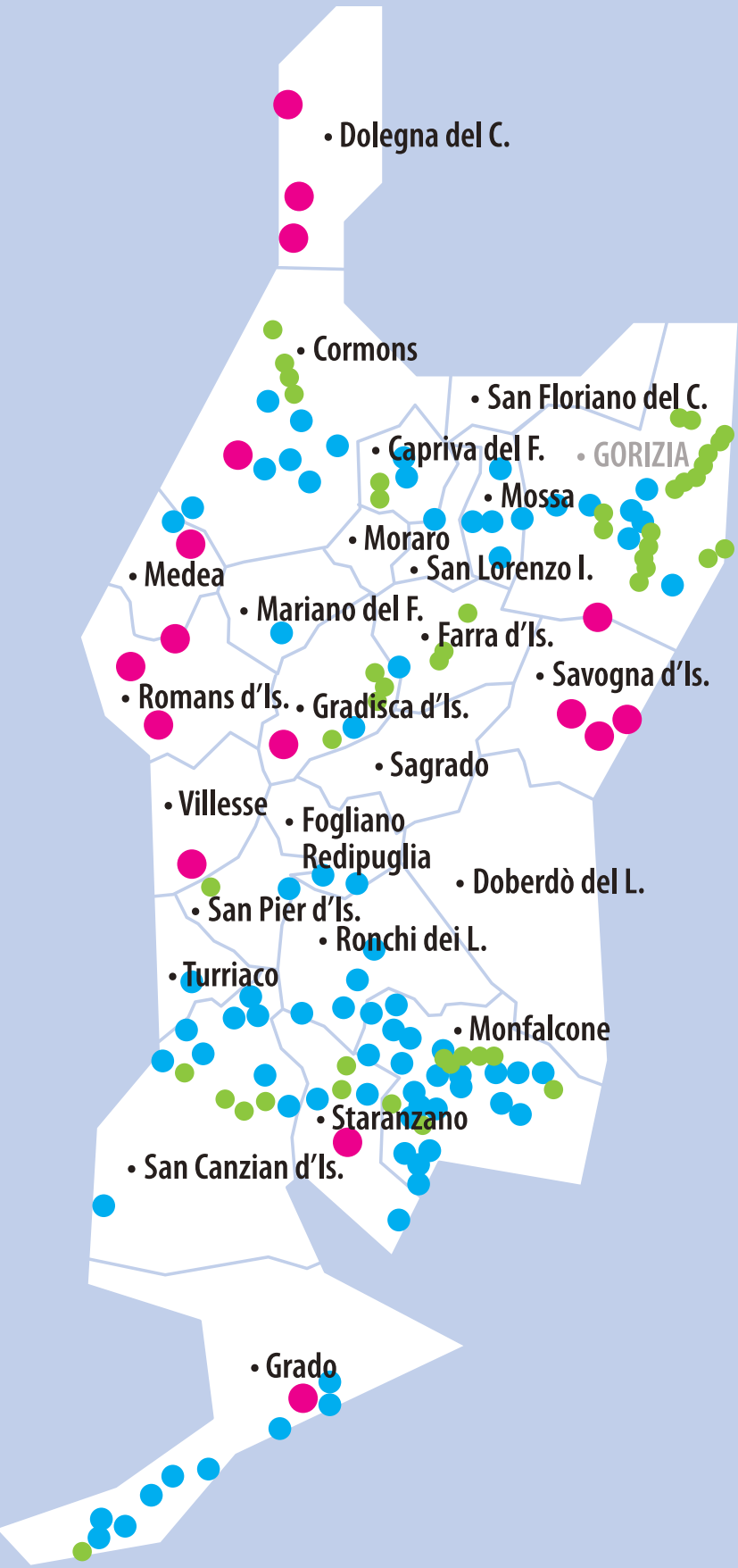
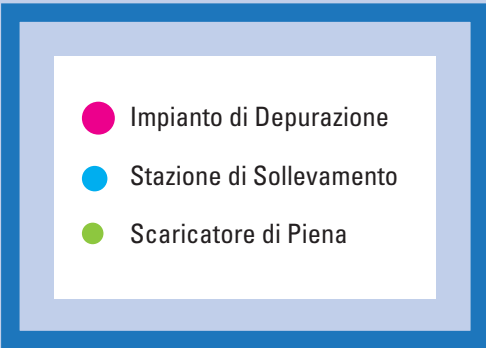
Per quanto riguarda la fognatura al momento della costituzione di Irisacqua la percentuale di utenti allacciati alla rete fognaria era del 75,7% contro un obiettivo ottimale del 95%.

Irisacqua si è attivata sia disponendo la progettazione per il completamento dei principali sistemi fognari (Gorizia, Monfalcone, Cormons, Gradisca d’Isonzo, San Canzian d’Isonzo) sia aggiornando i progetti generali di fognatura di altri 5 comuni (Ronchi dei Legionari, Savogna d’Isonzo, Staranzano, Dolegna del Collio, San Floriano del Collio).

Parallelamente Irisacqua ha avviato una capillare azione di censimento volta a individuare le utenze già allacciate ma non censite e quelle che, pur avendone la possibilità, non avevano ancora provveduto ad allacciarsi. Grazie a questi interventi in soli due anni la percentuale di utenze complete è salita a 82,6%. Le mappe presenti possono dare una idea della complessiva estensione delle reti e degli impianti del territorio goriziano.

(vedi mappa “Impianti e rete fognaria”).

Impianti e rete fognaria



Fonte: Ufficio Gestione SIT

Il regolamento per la gestione degli scarichi fognari

Il Regolamento, approvato dall’Assemblea dell’AATO in data 7 marzo 2008, disciplina il servizio di fognatura e di depurazione delle acque reflue, provenienti da insediamenti residenziali ed industriali, ricadenti nell’area di competenza dell’Ambito Territoriale Ottimale Goriziano.

Esso ha lo scopo di:

- definire i casi per i quali sussiste l’obbligo di allacciamento alla rete fognaria
- stabilire le prescrizioni per il corretto uso del servizio, i comportamenti vietati ed i valori limite di emissione massimi delle sostanze inquinanti
- fissare le norme tecniche per la realizzazione degli allacciamenti alla rete fognaria, le caratteristiche degli impianti e delle reti fognarie interne, anche ai fini dei controlli
- disciplinare i provvedimenti amministrativi per il rilascio dell’autorizzazione all’ammissione al servizio di fognatura e depurazione
- delle autorizzazioni allo scarico e delle autorizzazioni di allacciamento alla rete fognaria
- disciplinare i provvedimenti amministrativi e tecnici per il rilascio delle autorizzazioni allo scarico delle acque reflue domestiche che non recapitano in rete fognaria
- stabilire le sanzioni irrogabili in caso di violazioni delle norme regolamentari
- fissare le modalità per l’accesso alle informazioni ambientali
- definire, per gli scarichi già in essere alla data di approvazione dello stesso, un regime transitorio di adeguamento degli scarichi
- regolamentare in generale i rapporti tra gli utenti e l’Autorità d’Ambito, l’Ente Gestore competente e le Amministrazioni Comunali

Pareri vincolanti allo scarico fognario

Con l’adozione del nuovo Regolamento di Fognatura, Irisacqua emette “pareri vincolanti” al fine del rilascio, da parte dell’AATO, dell’autorizzazione allo scarico di reflui industriali non assimilabili ai domestici.

Nel 2008, sono stati trattati 51 casi, con un tempo medio di risposta ritenuto soddisfacente, con una percentuale di rispetto poco inferiore all’80% che dovrà essere migliorata e portata al 90% nel corso del 2009. Anche per questa attività si prevede di procedere alla informatizzazione delle procedure.

Scarichi fognari non collegati alla rete fognaria

Nel 2007 sono iniziate le procedure di verifica degli utenti non allacciati alla fognatura. Le procedure sono state avviate per aree comunali e basate da controllo incrociato tra il non pagamento del canone di fognatura e depurazione e utenti residenti in vie servite da collettore fognario. A seguito della risposta dell’utente si procede con l’immissione diretta a ruolo oppure si effettua la verifica del singolo allacciamento. Non si registrano criticità nella procedura di verifica e non risultano eventuali scarichi industriali di considerevole apporto inquinante non allacciati alla pubblica fognatura.

4.6 Pianificazione e monitoraggio

Acque reflue

L’attività svolta da Irisacqua in qualità di gestore del servizio idrico integrato nel settore della raccolta e della depurazione delle acque reflue comporta un significativo contributo alla salvaguardia delle risorse idriche e dell’ambiente.

Frequenza annuale analisi impianti		N.
Potenzialità in abitanti equivalenti		154.900
Analisi Impianti	Controllo	235
	Analisi acque in laboratorio certificato SINAL	129
	Totali (*)	364
Saggio di tossicità acuta su acque di scarico su Daphnia Magna		-
Analisi dei fanghi in vasca di ossidazione		264
Osservazione al microscopio dei fanghi in vasca di ossidazione		48
Analisi dei fanghi di ricircolo, di supero e digeriti		30
Fanghi disidratati (Residuo a 105°)		36

Fonte: Servizio Fognatura e Depurazione

(*) Il dato è la somma dei controlli e analisi acqua da laboratorio, ed indica la frequenza (settimanale, mensile, etc.). Tutte le analisi acque si intendono effettuate su campioni sulle 24h.

Parametri analizzati da laboratorio certificato SINAL

CAMPIONE ACCREDITATO

Parametri	Ingresso	Uscita
Azoto ammoniacale (come NH4)	x	x
Azoto nitrico (come N)	-	x
Azoto nitroso (come N)	-	x
Azoto totale	x	x
BOD 5 (come O2)	x	x
COD (come O2)	x	x
Cadmio	-	x
Cromo VI	-	x
Cromo totale	-	x
Fenoli	-	x
Ferro	-	x
Fosforo Totale (come P)	x	x
Grassi e olii animali/vegetali	x	x
Idrocarburi totali	x	x
Piombo	-	x
Rame	-	x
Solfiti (come SO3)	-	x
Solfuri (come H2S)	-	x
Solidi sospesi totali	x	x
Tensioattivi Bias	x	x
Tensioattivi Mbas	x	x
Tensioattivi Totali	x	x
Zinco	-	x
Escherichia Coli	-	x
Saggio di tossicità (daphnia magna)	-	x

Tab. C1 del P.R.G.R. 23/08/82 n.0384/Pres

Parametri	Limiti D.L. 152/06
pH	6,5-9,5
Solidi Sospesi Totali	350
BOD5	270
COD	540
Solfati	1000
Cloruri	1200
Tensioattivi totali	20
Fenoli	0,5
Cadmio	0,02
Cromo totale	4
Ferro	4
Manganese	4
Nichel	2
Piombo	0,2
Rame	0,1
Zinco	0,5
Boro	4

DATI ISTAT : VALORI MEDI ANNUI IN ENTRATA ED IN USCITA DEPURATORI

Sito Impianto	a.e. reali	Media BOD5 in	Media BOD5 out	Volume acque reflue mc/anno		Media COD in	Media COD out	t/anno BOD5 abbattuto	t/anno COD abbattuto
				da progetto	trattate reali				
Staranzano, Loc. Bistri-gna, Via Molinat n.30	62.500	67	14	5.475.000	6.457.111	190	36	342	994
Gorizia, Via Ressel n.7	54.200	77	15	4.747.920	3.518.726	228	45	218	644
Gradisca d’Isonzo, Via Palmanova n.45	14.800	125	22	1.296.480	797.802	330	75	82	203
Cormons, Loc. Modoletti	12.000	58	10	1.051.200	1.431.920	160	29	69	188
Cormons, Loc. Borgnano	200	104	75	17.520	-	267	196	1	1
Medea, Loc. Ponte sul Versa	800	117	87	70.080	250.950	283	233	8	13
Romans d’Isonzo, Loc. Fornaci	5.000	81	27	438.000	285.559	235	57	15	51
Romans d’Isonzo, Fraz. Versa, Via S.Andrea	500	107	6	43.800	64.105	303	21	6	18
Dolegna del Collio, Lonzano	2.000	193	49	175.200	146.184	464	111	21	52
Dolegna del Collio, Ruttars	150	119	88	13.140	-	319	189	0	2
Dolegna del Collio, Vencò	150	-	-	13.140	-	-	-	-	-
Savogna d’Isonzo, Rupa	350	203	142	30.660	-	549	360	2	6
Savogna d’Isonzo, Peci	350	171	88	30.660	-	403	203	3	6
Savogna d’Isonzo, Gabria	200	168	127	17.520	-	453	289	1	3
Villesse, Via Madonna del Piano	2.500	84	11	219.000	296.178	256	38	22	65
Grado, Rotta di Primero	80.000	113	26	7.008.000	2.555.064	204	116	222	225
-	350	-	-	30.660	-	-	-	-	-
Totale	-	-	-	-	15,9 (mil)	-	-	1.012	2.470

Inquinamento organico abbattuto

2008

COD abbattuto (t/anno)	2.470
BOD5 abbattuto (t/anno)	1.012
Volume acque reflue trattate (milioni)	15,9

Fonte: Servizio Fognatura e Depurazione

I parametri di prestazione

CONFRONTO SUL NUMERO DI SFORAMENTI DI SINGOLI PARAMETRI							
	2007			2008			
	Totale parametri analizzati	Sforamenti	% rispetto	Totale parametri analizzati	Sforamenti	% rispetto	% miglior.
Staranzano	759	27	96,44%	814	27	96,68%	0,25%
Gorizia	890	41	95,39%	855	24	97,19%	1,89%
Gradisca d'Isonzo	661	60	90,92%	617	39	93,68%	3,03%
Cormons	666	84	87,39%	598	9	98,49%	12,71%
Romans d'Isonzo	640	36	94,38%	502	35	93,03%	-1,43%
Villesse	278	10	96,40%	379	3	99,21%	2,91%
Versa	151	1	99,34%	138	0	100,00%	0,67%
Totali	4.045	259	93,60%	3.903	137	96,49%	3,09%

Fonte: Servizio Fognatura e Depurazione

I fanghi di depurazione

Il quantitativo procapite di fanghi prodotti nel 2007, pari a circa 24,24 chilogrammi di sostanza secca per abitante servito, è allineato ai valori europei. La diminuzione che si è osservata nel 2008 deriva dalla richiesta di minori rendimenti depurativi per l’abbattimento delle sostanze nutrienti, con conseguente diminuzione della produzione specifica dei fanghi.

La normativa vigente limita sempre più il conferimento in discarica di materiale organico potenzialmente riciclabile, e sebbene lo smaltimento in discarica controllata sia il metodo più semplice e sinora più usato, esso non può essere considerato una soluzione definitiva del problema per la progressiva riduzione di disponibilità di siti idonei.

Smaltimenti fanghi	2007	2008
Peso (kg)	3.453.170	3.176.220
Peso medio mensile (kg)	287.764	288.747
Fanghi prodotti per abitante servito (kg)	24,24	22,30

Fonte: Servizio Fognatura e Depurazione

PRODUZIONE RIFIUTI PRESSO GLI IMPIANTI E CORRISPONDENTE SMALTIMENTO ORGANICO

Siti interessati	Rifiuto prodotto						Materiale organico riciclato				
	Fangoso/palabile			Sabbie e inerti (*)			Agricoltura		Compostaggio		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2006	2007	2008
Cormons	314.640	299.220	299.390	-	-	-	241.600	107.820	73.040	191.400	299.390
Gorizia	1.160.610	1.265.500	1.279.940	12.460	85.960	29.920	-	-	1.160.610	1.265.500	1.279.940
Gradisca d'Isonzo	225.190	187.050	193.650	25.057	31.145	37.670	-	50.870	225.190	136.180	193.650
Grado	-	-	151.820	-	-	18.690	-	-	-	-	151.820
Staranzano	1.760.520	1.747.150	1.381.140	517.480	578.590	687.010	-	-	1.760.520	1.747.150	1.381.140
Versa	-	-	3.760	-	-	-	-	-	-	-	3.760
Totali	3.460.960	3.498.920	3.311.708	554.997	695.695	773.290	241.600	158.690	3.219.360	3.340.230	3.311.708

(*) Le sabbie ed inerti (Solido non pulverulento) sono materiali ghiaiosi uniti a detriti sabbiosi che, trascinati dall’acqua nei condotti fognari, arrivano agli impianti di depurazione. L’attività, all’ingresso del depuratore, è di separare tale materiale e conferirlo in discarica.

Fonte: Servizio Fognatura e Depurazione

La rimozione degli inquinanti

I benefici ottenibili attraverso la rimozione degli inquinanti dalle acque reflue sono molteplici. In particolare vanno ricordate la prevenzione e la protezione della salute dell’uomo e degli animali mediante l’eliminazione di agenti patogeni eventualmente presenti nei liquami, e la salvaguardia di tutta la vita acquatica attraverso il mantenimento delle capacità di autodepurazione dei fiumi.

Costo di Gestione Depurazione	2007 (€)	2008 (€)
Smaltimenti fanghi e sabbie	432.624	495.523
Smaltimento grigliati costo	21.651	17.785
Acquisto reagenti	75.833	93.084
Acquisto combustili depurazione	1.330	4.854
Costo analisi controllo acque	97.621	93.290
Costo Analisi servizio depurazione	89.684	87.060
Costo Analisi servizio fognatura	5.930	4.222

Fonte: Amministrazione Finanza e Controllo

Amianto

Irisacqua è iscritta all’albo gestori rifiuti alla categoria 10/A per le attività pertinenti alla bonifica e smaltimento di materiali contenenti amianto compatto. Inoltre, a completamento della procedura prevista dalla normativa vigente, ha provveduto a formare parte del proprio personale operativo sui rischi specifici dell’amianto e sulle tecniche di intervento in sicurezza. Le operazioni di manutenzione su condotte interrare in fibrocemento (materiale contenente circa il 10% di amianto) vengono effettuate secondo quanto previsto dalla normativa in materia (Titolo IX, Capo III del D.Lgs 81/2008) e in ottemperanza alla procedura operativa di sicurezza elaborata da Irisacqua.

I rifiuti contenenti amianto prodotti dalle attività di manutenzione / riparazione delle reti idriche vengono gestiti in conformità a quanto previsto dal D.Lgs 152/06 sino allo smaltimento presso discariche autorizzate. Nel corso del 2008 sono stati realizzati, a seguito di notifica preliminare trasmessa all’ASS competente sul territorio, nove interventi di manutenzione su condotte in fibrocemento. Entro il mese di febbraio di ogni anno, Irisacqua trasmette alla Regione e all’ASS la comunicazione ai sensi dell’art. 9 della Legge 257/1992 relativa alle attività svolte su materiali contenenti amianto.

	2008
Smaltimenti Amianto	9
Quantità complessiva (kg)	440
Costi esterni (€)	1.865

Fonte: Servizio Qualità e Sicurezza - Bilancio d’esercizio 2008

Rumore

Irisacqua ha provveduto ad aggiornare il documento di valutazione dei rischi secondo la normativa entrata in vigore nel maggio del 2008 (Testo unico sulla sicurezza D.Lgs 81/08). La valutazione del rischio rumore, agente fisico trattato nel Titolo VIII del decreto sopra citato, è stata rivisitata secondo le nuove disposizioni normative, in conformità alle variazioni tecnologiche introdotte negli impianti e alla riorganizzazione del settore fognatura e depurazione. In base ai tempi di esposizione al rumore del personale inseriti nelle tabelle di calcolo e ai valori di potenza sonora rilevati sul campo (misure effettuate con fonometro integratore Classe I) non si sono rilevate situazioni di rischio particolari (in nessun caso si supera il valore limite di esposizione di 87 dB(A)).

Per quanto riguarda l’inquinamento acustico ambientale unico caso di emissione è stato riscontrato presso il depuratore di Romans d’Isonzo. Le azioni predisposte da Irisacqua atte a risolvere l’anomalia hanno rilevato valori di rumore inferiori a 40 dB, di gran lunga al di sotto a quelli indicati dalla legislazione nazionale. Non sono state rilasciate dai Comuni della Provincia autorizzazioni di deroghe a limiti del rumore nei cantieri temporanei di Irisacqua.

Fonte: Servizio Qualità e Sicurezza

Rischio elettromagnetico

Il Capo IV “Protezione dei lavoratori dai rischi di esposizione a campi elettromagnetici” del D.Lgs 81/2008 prevede specifiche disposizioni in merito alla protezione dai rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori dovuti agli effetti nocivi a breve termine conosciuti nel corpo umano derivanti dalla circolazione di correnti indotte e dall’assorbimento di energia e da correnti di contatto. Tali indicazioni non considerano gli eventuali effetti a lungo termine e i rischi risultanti dal contatto con i conduttori in tensione.

Esso obbliga il datore di lavoro a valutare e, quando necessario, a misurare o calcolare i livelli dei campi elettromagnetici ai quali sono sottoposti i lavoratori.

Questa verifica va effettuata almeno ogni 5 anni: la prima è stata effettuata a maggio 2008.

Irisacqua ha provveduto ad effettuare specifiche misurazioni negli ambienti di lavoro, in conformità alle norme europee standardizzate CENELEC, per individuare eventuali esposizioni del personale a campi elettromagnetici.

In riferimento ai valori di azione e limiti di esposizione riportati nell’allegato XXXVI del D.Lgs 81/08, l’analisi effettuata non ha rilevato condizioni di rischio.

Fonte: Servizio Qualità e Sicurezza





4.7 Risorse Energetiche

Consumi e costi energia elettrica

CONFRONTO CONSUMI ELETTRICI BIENNIO 2007-2008

IMPIANTI PRINCIPALI				
Impianto-Utilizzo	Comune	Ubicazione	Consumi 2007 (KWH)	Consumi 2008 (KWH)
Sollevamento idrico	Cormons	Via Molin Nuovo, sn	834.900	714.946
Sollevamento idrico	Farra d'Isonzo	Via Gorizia	3.380.545	2.898.610
Sollevamento idrico	Gorizia	Str. Della Mainizza, 121	3.630.223	3.155.326
Depuratore	Gorizia	Via Ressel, 7	999.827	939.114
Sollevamento idrico	Ronchi dei Legionari	Via Aquileia	2.285.241	2.176.468
Depuratore	Staranzano	Località Molinat (n.30)	1.915.340	2.229.991
PARZIALE KWH			13.046.077	12.114.460

RIEPILOGO IMPIANTI MINORI				
Impianto-Utilizzo	Comune	Ubicazione	Consumi 2007 (KWH)	Consumi 2008 (KWH)
Depuratori	VARI	VARI	1.090.000	1.120.000
Serbatoi idrici	VARI	VARI	4.500	4.000
Sollevamenti acquedotto	VARI	VARI	1.385.000	1.050.000
Sollevamenti fognari	VARI	VARI	585.000	650.000
Uffici, protezioni catodiche, altro	VARI	VARI	70.000	70.000
PARZIALE KWH			3.134.500	2.894.000
TOTALI KWH			16.180.577	15.008.460

Fonte: Ufficio Tecnico

CONFRONTO COSTI PER ENERGIA ELETTRICA BIENNIO 2007-2008		
	AI 31/12/2007 (€)	AI 31/12/2008 (€)
Impianti di depurazione	538.019	623.858
Impianti di captazione (sollevamento idrico)	875.431	926.653
Reti di distribuzione	899	9.861
Serbatoi idrici e partitori	362.636	414.912
Sollevamenti acquedotto	124.110	139.304
Stazioni pompaggio e rilancio	213.237	108.012
Uffici, protezioni catodiche,altro	7.215	7.049
TOTALE GENERALE	2.121.546	2.229.650

Fonte: Amministrazione Finanza e Controllo

Autoconsumi e costi idrici

Autoconsumi di Irisacqua	2007	2008
Depuratore Cormons	5.374	4.285
Depuratore Romans d’Isonzo	7.392	8.304
Depuratore Gradisca d’Isonzo	5.295	4.687
Depuratore Gorizia	83.750	102.390
mc	101.801	119.666
Costo per autoconsumo acqua (€)	150.202	117.350

Fonte: Servizio Acquedotto

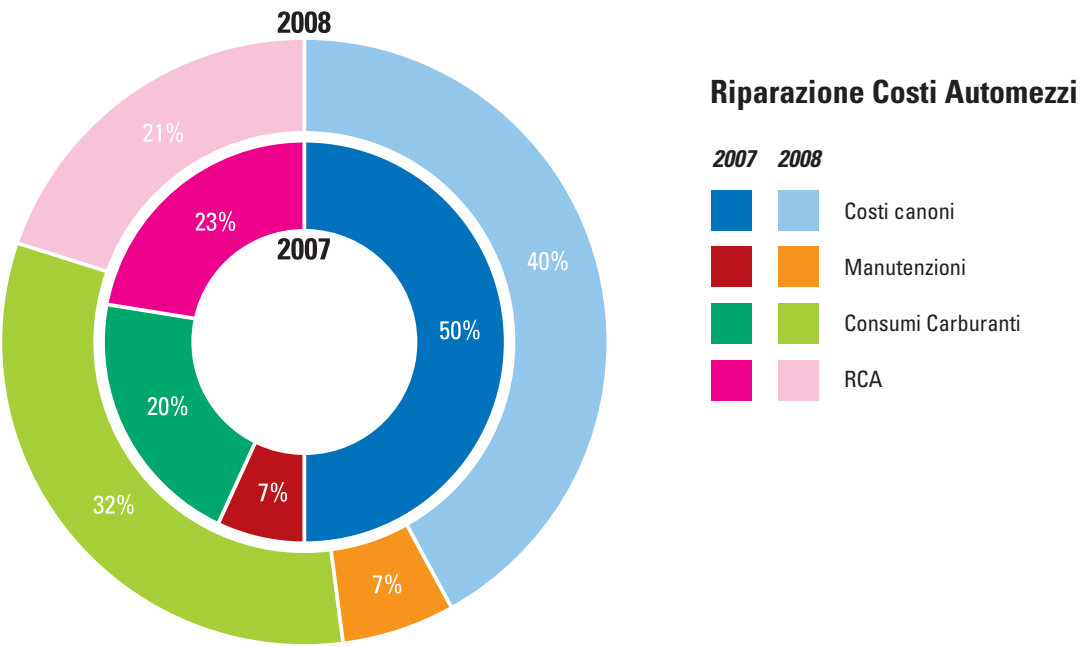
Consumi Termici	2007	2008
Costo gas per riscaldamento (€)	10.474	16.994

Fonte: Bilancio Esercizio 2008

La Gestione degli Automezzi

Costi di gestione Automezzi	2007	2008
Costi canonici (€)	80.794	87.351
Manutenzioni (€)	10.830	15.293
Consumi carburanti (€)	32.476	70.019
Rca (€)	36.646	46.940
Importo totale (€)	160.746	219.603
Km complessivi (da dic. 07 a dic. 08)	744.348	

Fonte: Servizio Manutenzione / Bilancio Esercizio 2008



Parco Automezzi anno 2007/2008	
Automezzi a nolo	31
Automezzi di proprietà	20
Motosaldatrice	1
Motogeneratore	1
Motocompressore	1

Fonte: Servizio Manutenzione



4.8 Obiettivi di miglioramento per l'ambiente e nell'ambiente

Il Protocollo di Kyoto

Il Protocollo di Kyoto è un atto esecutivo che contiene obiettivi legalmente vincolanti e decisioni sulla attuazione operativa di alcuni degli impegni della Convenzione Quadro sui Cambiamenti Climatici (United Nation Framework Convention on Climate Change) firmato nel dicembre del 1997.

Il Protocollo impegna i paesi industrializzati e quelli a economia in transizione (i paesi dell'Est Europa) a ridurre complessivamente del 5,2% le principali emissioni antropogeniche di gas serra entro il 2010.

L'anno di riferimento per la riduzione delle emissioni dei gas è il 1990.

La riduzione complessiva del 5,2% non è uguale per tutti i paesi.

Per i paesi membri dell'Unione Europea nel loro insieme, la riduzione dovrà essere pari all'8%, per gli USA al 7%, per il Giappone al 6%.

Il Protocollo di Kyoto entrerà in vigore dopo 90 giorni dalla ratifica da parte di non meno di 55 paesi parti della Convenzione quadro sui cambiamenti climatici, compresi i paesi dell'Annesso I (cioè sostanzialmente i paesi industrializzati) e che siano responsabili nel complesso di almeno il 55% delle emissioni complessive di CO2 relative al 1990.

Come vedremo Irisacqua sviluppa un piano di interventi che contribuisce alla riduzione delle emissioni di elementi inquinanti, così come previsto da tale Protocollo.

Impatto Ambientale, Razionalizzazione Risorse e Risparmio Economico

Il piano degli interventi produce un impatto ambientale che merita una breve riflessione sui benefici attesi, in termini di risorse e di risparmio economico futuro, che ogni singolo progetto può generare.

IMPIANTI ACQUEDOTTO		
Attività di Irisacqua	Effetto e/o benefici attesi sul territorio e sull'ambiente	Stato dell'attività
Dotazione di gruppi elettrogeni e pompe di emergenza per gli impianti (dunque si evita che in casi di guasti ci siano problemi, sversamenti, disservizi, allagamenti)	Miglioramento e maggiori garanzie sulla continuità del servizio in condizioni di emergenza	Previsto l'inizio dell'attività nel 2009
Migliore conoscenza delle reti e impianti (attraverso studi, rilievi, progettazioni specifiche, piani di emergenza idrica, modellazione matematica delle reti)	Migliore conoscenza del territorio, delle infrastrutture e delle criticità da risolvere	Già avviati
RETE ACQUEDOTTO		
Attività di Irisacqua	Effetto e/o benefici attesi sul territorio e sull'ambiente	Stato dell'attività
Sostituzione condotte di acquedotto realizzate in fibrocemento	Smaltimento di condotte realizzate con materiali pericolosi ed inquinanti	Già avviati
Realizzazione di nuove reti acquedottistiche	Sensibile diminuzione del numero di utenti che non sono ancora collegati alle reti acquedottistiche, miglioramneto dell'efficienza del servizio	Già avviati
Sistemazione delle condotte di acquedotto amma-lorate	Diminuzione delle perdite e dunque dell'acqua che va sprecata	Già avviati
IMPIANTI DEPURAZIONE		
Attività di Irisacqua	Effetto e/o benefici attesi sul territorio e sull'ambiente	Stato dell'attività
Razionalizzazione, ampliamento e miglioramento dei sistemi di depurazione	Miglioramento del rendimento dei depuratori, dei parametri di scarico nei corpi recettori e dunque dell'inquinamento delle acque. Diminuzione dei costi di gestione	Già avviati
RETE FOGNARIA		
Attività di Irisacqua	Effetto e/o benefici attesi sul territorio e sull'ambiente	Stato dell'attività
Realizzazione delle nuove reti fognarie	Sensibile diminuzione del numero di utenti che scaricano al suolo, e dunque dell'inquinamento	Già avviati
Sistemazione condotte fognarie vecchie o amma-lorate	Diminuzione del rischio di perdite inquinanti	Già avviati

Fonte: Ufficio Programmazione e Coordinamento Interventi

Obiettivi futuri

IMPIANTI ACQUEDOTTO		
Attività aggiuntive	Obiettivi e/o benefici attesi	Stato dell'attività
Miglioramento dell'efficienza di pompe e motori	Migliore regolazione, sostituzione di attrezzature vecchie con quelle nuove a più alto rendimento con conseguenti minori consumi	E' in fase di studio la fattibilità tecnico economica per la sostituzione delle pompe e dei motori degli impianti più grandi con apparecchi ad alto rendi-mento e di sistemi di regolazione che ottimizzino i consumi delle stesse e ne prolunghino la vita funzionale.
Ampliamento dei serbatoi di acquedotto esistenti	Aumentare il volume di sicurezza in casi di emergenza razionalizzare i consumi delle pompe di riempimento.	E' in fase di valutazione tecnico-economica
Realizzazione di sistemi a biogas	Utilizzo di sistemi a biogas nei depuratori (si utilizzano i gas generati dai processi di depurazione per farli bruciare e produrre energia) e sistemi che riducono il volume di fanghi in uscita (che vanno smaltiti in discariche specializzate con costi econo-mici e ambientali elevati)	E' in fase di studio la realizzazione di un impian-to di essicazione fanghi presso il depuratore di Staranzano
Inserimento di aspetti valutativi legati al rispetto dell'ambiente in sede delle gare per l'assegnamento degli incarichi di progettazione	Porre l'attenzione sulla questione ambientale fin dalla progettazione preliminare preminado i professionisti che già in fase di gare espongono le considerazioni più convincenti sulla tutela ambien-tale e il risparmio energetico	Parametri presi in considerazione nella gara per l'assegnazione dell'incarico di progettazione dell'ampliamento del depuratore di Gradisca d'Isonzo (importo dell'opera oltre 6 mln di €)
ENERGIA PULITA		
Attività aggiuntive	Obiettivi e/o benefici attesi	Stato dell'attività
Realizzazione di impianti fotovoltaici	Approfittando degli incentivi statali realizzare 3 / 4 impianti medio-grandi per produrre energia in modo pulito e consentire sensibili risparmi sui costi dell'energia elettrica	E' in fase di progettazione un impianto fotovol-taico della potenza prevista di circa 350 KW a Farra d'Isonzo. Tale impianto consentirà, una volta terminato, di produrre il 20% dell'energia elettrica necessaria al funzionamento dell'adiacente stazione di pompaggio, con un risparmio di 30.000 € all'anno nel costo dell'energia. La realizzazione dell'impianto è prevista per il primo semestre del 2010. E' inoltre in fase di valutazione preliminare la realizzazione di un impianto ancora più grande presso la stazione di pompaggio sita in località Mocchetta a Gorizia

Fonte: Ufficio Programmazione e Coordinamento Interventi



DIMENSIONE QUALITATIVA

5 Il Sistema di Gestione per la Qualità

5

Il Sistema di Gestione per la Qualità

Irisacqua Srl, in data 19/12/2007 ha ottenuto, dall'Ente ICIM - IQNet la certificazione UNIENISO9001:2000, dei propri Processi, Prodotti, Servizi, così definiti:

- **progettazione, realizzazione, gestione, erogazione e manutenzione di reti acquedottistiche, impianti di depurazione acque reflue e reti fognarie**

Lo scopo del sistema di gestione qualità si prefigge il miglioramento continuo dell'organizzazione, dei suoi processi e delle sue attività.

Il miglioramento è perseguito attraverso due linee. La prima prevede correttezza, trasparenza e soddisfacimento del Cliente attraverso le performance dell'organizzazione ottenute anche mediante lo sviluppo di sinergie con tutti i soggetti con cui interagisce, principalmente dipendenti e fornitori. La seconda, strumentale, richiede l'individuazione di obiettivi tesi alla massima qualità e di un continuo monitoraggio delle attività e dei processi per garantire il soddisfacimento di tutti gli interlocutori.

Pertanto, rispetto a quanto, in linea generale, l'azienda ha investito nelle proprie intenzioni desideriamo citare, con estrema soddisfazione, le conclusioni dell'ultimo Audit di sorveglianza del 22/10/2008:

- **“chiara definizione degli obiettivi di miglioramento misurabili e costante monitoraggio al fine del soddisfacimento dei requisiti riportati nella Carta del Servizio AATO in base al DCM DEL 29/04/1999”**

La considerazione dell'ispettore ci offre un reale feedback al nostro operato per garantire la trasparenza verso tutti gli interlocutori di Irisacqua.

Politica per la Qualità

Quale formalizzazione del proprio impegno per il rispetto dei requisiti e per il miglioramento continuo nell'efficacia del proprio Sistema qualità, la Direzione di Irisacqua ha definito gli obiettivi strategici che devono essere sistematicamente monitorati per attuare la missione aziendale con piena e crescente soddisfazione dei clienti, utenti, cittadini fruitori del servizio.

Il quadro strutturale per la verifica dei suddetti obiettivi è documentato con la Politica per la Qualità che è discussa almeno annualmente, ed eventualmente aggiornata, durante il riesame della Direzione al fine di verificarne lo stato di attuazione, l'attualità dei suoi contenuti rispetto all'evoluzione storica ed allo sviluppo aziendale, l'adeguatezza rispetto la natura, la dimensione, gli impatti ambientali dei servizi e delle attività erogate e il grado di raggiungimento degli obiettivi di processo ed ambientali quantificati per il periodo.

La Politica per la Qualità è disponibile e consultabile presso il sito web **www.irisacqua.it**.

Di seguito, nel riportare i contenuti espressi nella “Politica per la Qualità”, si desidera favorire l'informazione della stessa indicando, per ogni obiettivo espresso, il mezzo con cui Irisacqua effettua la verifica puntuale dell'andamento. L'analisi dei risultati può essere prodotta solo attraverso l'individuazione di indicatori di processo e/o di attività oggettivi, nonché di metodi gestionali che ne consentano la sorveglianza.

Il documento di rendicontazione è lo strumento che l'azienda utilizza per lo sviluppo del Riesame della Direzione e che contiene tutti i dati di esito degli obiettivi qui espressi.

IRISACQUA E GLI INDIRIZZI STRATEGICI:

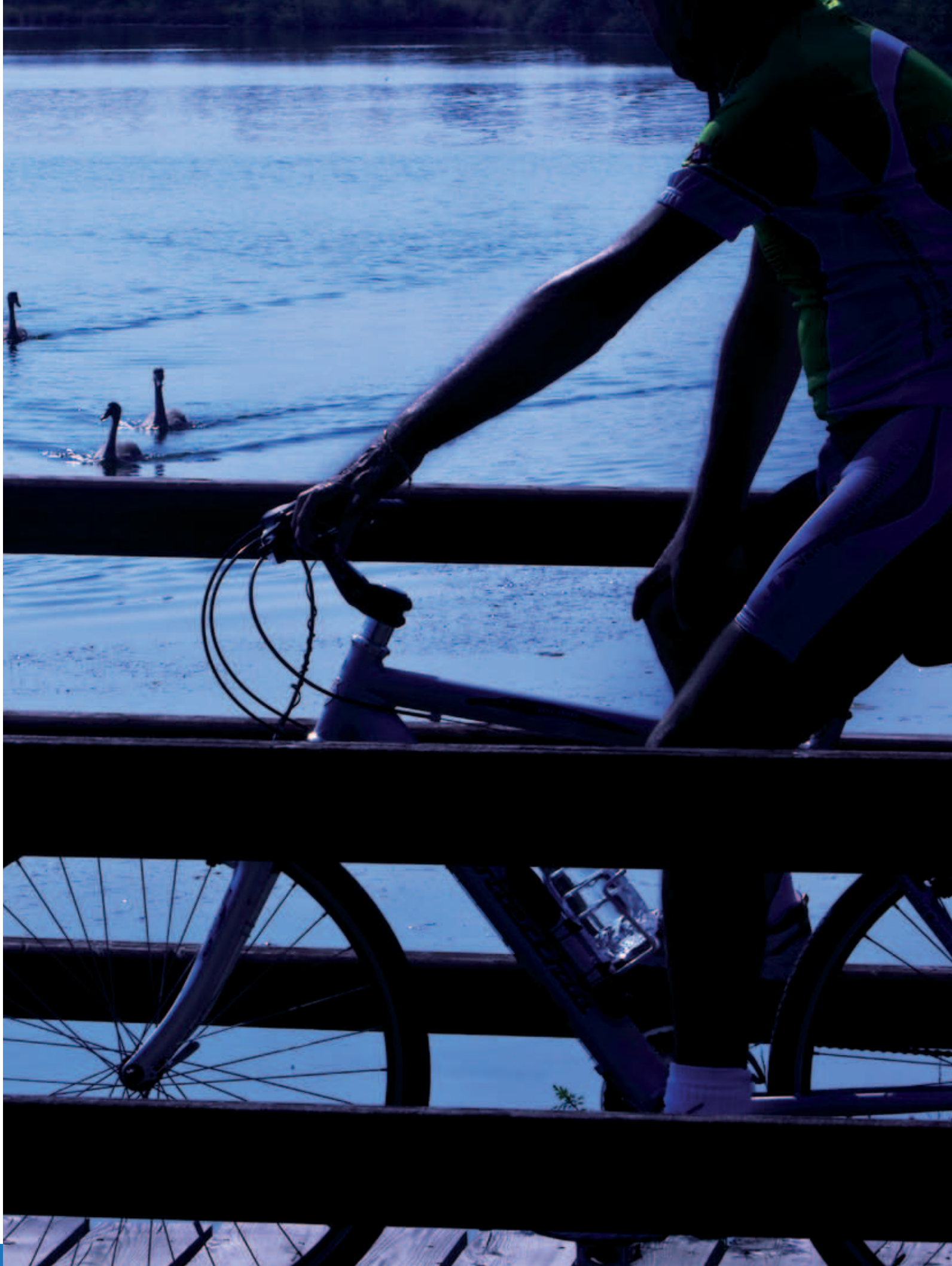
Soddisfazione dell'Utente	Metodo gestionale di riferimento	Mezzo
L'azienda pone come scopo principale della propria politica la soddisfazione degli Utenti, che persegue attraverso i seguenti obiettivi:		
• gestire il Servizio Idrico Integrato in maniera completa e tempestiva	Carta Servizio	SIA
• contribuire alla salvaguardia dell'ambiente promuovendo anche l'adozione di tecnologie innovative	Piano d'Ambito	Rendicontazione AATO
• garantire la sicurezza degli impianti eliminando, per quanto possibile, ogni pericolo e assicurare, tramite un adeguato programma di manutenzione, la regolarità del servizio e la durata nel tempo degli impianti medesimi	Piano Operativo Investimento	Telecontrollo SIA Risorse umane
• operare in accordo ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, cortesia, efficacia ed efficienza, chiarezza e comprensibilità, informazione e responsabilità espressi nella documentazione di Sistema e pubblicati nella Carta del Servizio	Carta Servizio Procedure Interne, Regolamenti	Apertura sportelli Eliminacode Numeri verdi, Corsia preferenziale Pronto intervento
• monitorare la soddisfazione degli Utenti, in termini qualità, tempi e costi	Carta Servizio Procedure Interne	Customer Satisfaction Assemblea Soci
• prevenire i reclami attraverso una gestione delle attività che consenta di risolvere le difformità prima che queste siano percepite dagli Utenti	Procedure Interne	Gestione dei reclami
• rispondere tempestivamente alle segnalazioni e richieste di informazioni degli utenti	Carta Servizio Procedure Interne	Apertura sportelli Numeri Verdi Pronto Intervento
• rendere accessibile a tutti gli Utenti la Relazione Annuale sulla Qualità del Servizio	Sito web	Relazione annuale



Miglioramento continuativo delle prestazioni e dell'organizzazione	Metodo gestionale di riferimento	Mezzo
L'azienda persegue l'obiettivo del miglioramento continuativo delle proprie prestazioni e del Sistema Qualità attraverso:		
la valutazione periodica da parte del vertice aziendale dello stato del Sistema in modo da individuare le opportunità di miglioramento, improntando sempre più l'organizzazione all'efficacia e all'efficienza	Verifiche Ispettive Interne ed Esterne, Riesame della Direzione	Verbali puntuali con report di risultato strutturati
l'informazione del proprio personale sui risultati e miglioramenti raggiunti con il Sistema Qualità, per dimostrare l'importanza data al progetto e l'impegno che con esso ci si è assunti	Sistema Qualità	Assemblea annuale, Incontri strutturati Formazione Interna
il continuo adeguamento delle strutture organizzative/operative ed il costante aggiornamento tecnologico dei mezzi e delle attrezzature	Sistema Qualità - Gestione Sicurezza nel Lavoro - Gestione Sicurezza dati	POG (Piano Operativo Gestionale) Documento Valutazione Rischi
la definizione ed il riesame da parte della Direzione degli obiettivi e traguardi di qualità	Sistema Qualità	Verbali strutturati

Attenzione per il personale	Metodo gestionale di riferimento	Mezzo
L'azienda, consapevole dell'importanza del coinvolgimento del proprio personale per il miglioramento delle prestazioni e del Sistema Qualità, persegue i seguenti obiettivi:		
l'individuazione e l'attribuzione al personale di ruoli e responsabilità chiari e precisi all'interno dell'organizzazione	Sistema Qualità	Organigramma e Ruoli formalizzati
l'individuazione delle competenze necessarie per ciascuna attività dei processi gestionali/operativi compresa la prevenzione e la protezione dei lavoratori stessi	Analisi delle competenze periodiche	Relazioni strutturate
la formazione del personale, e la successiva valutazione dell'apprendimento ricevuto, per il conseguimento degli standard di qualità e di sicurezza aziendali	Analisi del Fabbisogno formativo e Piano annuale	Pianificazione, programmazione e verifica dei risultati della formazione
la pianificazione delle carriere	Direzione	Piano annuale
la creazione di un ambiente che incoraggi il coinvolgimento e lo sviluppo del personale	Analisi del Clima	Report strutturati
l'attenzione ai fattori umani e ambientali che, influenzando la motivazione e la soddisfazione del personale, possono generare riflessi sulle prestazioni aziendali	Analisi del rischio stress (art. 28 TU 81/08)	Report strutturati

Fonte: Ufficio Qualità e Sicurezza



STATO DEGLI OBIETTIVI PIANIFICATI E SINTESI DELLE PERFORMANCE

- 6.1** Verifica dello stato di raggiungimento degli obiettivi
- 6.2** Indicatori di performance in sintesi



6.1 Verifica dello stato di raggiungimento degli obiettivi

I seguenti obiettivi sono stati individuati in sede di riesame della direzione, come da procedura espressamente prevista dal Sistema Qualità aziendale, di cui al capitolo 5.

OBIETTIVI POSTI NEL 2007 PER IL 2008

GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO		
Obiettivo	Target raggiunti	Target futuri
Incrementare il numero di periferiche di telecontrollo negli impianti di depurazione, sollevamenti fognari e sistemi acquedottistici. Sviluppare i sistemi di monitoraggio dei parametri tecnologici degli impianti.	Scelta la tecnologia attualmente presente sulle periferiche.	L'obiettivo viene riproposto con termini rivisitati.
Effettuare la campagna di ricerca perdite dei sistemi idrici dei comuni di Monfalcone e Gorizia (ripristino delle tratte in precarie condizioni di conservazione). Censimento delle aree più critiche e aumento efficienza servizio.	Avviata la campagna di misurazione dei flussi delle reti, verifica delle valvole di regolazione e ricerca perdite.	Prosegue la campagna di ricerca perdite.
Avvio programma di sostituzione contatori (circa 2.500 nel 2008) in opera da più di 25 anni. Rinnovo parco contatori al fine di ottenere rilevazioni dei consumi più puntuali.	Avviato il programma di sostituzione contatori. I misuratori rimossi sono spediti presso laboratorio per verificare il grado di incertezza (deficit di misurazione).	Prosegue il programma di sostituzione contatori.
N.1.150 attività di pronto intervento di cui più di 400 relative a perdite nelle reti	Obiettivo raggiunto	

GESTIONE DEI CONTRATTI DI FORNITURA

Obiettivo	Target raggiunti	Target futuri
Messa a ruolo completo di 1.500 utenze entro l'anno 2008. Regularizzazione utenze.	Più di 2000 utenze sono state mese a ruolo nel corso dell'anno.	Proposto obiettivo analogo per l'anno 2009.
Applicazione delle disposizioni (verifiche funzionali) previste dalla Procedure "Allacci fognari" per tutti gli interventi (100%) effettuati da ditte esterne.	Sono state predisposte le verifiche.	Obiettivo riproposto
Stipula del Contratto di finanziamento con la BIRS. In assoluto, alle migliori condizioni attuali di mercato.	Contratto stipulato	
Contratto di Terziarizzazione con il Comune di Grado fino al 31/12/2010	Contratto stipulato	

PROGETTAZIONE E APPLICAZIONE DEL PIANO D'AMBITO

Obiettivo	Target raggiunti	Target futuri
Rispetto del 100% degli interventi programmati e formalizzati nel POI (Piano Operativo Investimenti). Predisposizione interventi in linea con quanto pianificato	In termini di fatturato l'obiettivo è stato raggiunto al 55%. L'iter di affidamento di incarichi e gare di appalto, è stato avviato per tutti i progetti previsti.	
Avvio della verifica e passaggio dei dati operativi raccolti negli ultimi anni nel sistema cartografico con l'obiettivo per i prossimi anni di detenere un censimento puntuale della situazione impiantistica nella cartografia.	Predisposto con la società INSIEL un database specifico e univoco nel quale sono stati inseriti tutti i dati preesistenti e precedentemente incompatibili tra loro.	Affidamento dell'attività di rilievo e inserimento dei dati in cartografia.
Implementazione del pacchetto SIA necessario per la trasmissione dei dati tecnico-contabili trimestrali all'AATO. Estrapolazione dati attendibile e rapida.	I dati sono stati estrapolati senza l'ausilio di una specifica applicazione SIA. Trasmesso all'AATO il primo report trimestrale con esito positivo.	
Predisposizione e applicazione del Regolamento Aziendale per la gestione delle gare di appalto "Lavori, Forniture e Servizi"	Regolamento presente anche nel sito web.	

CUSTOMER SATISFACTION E GESTIONE RECLAMI

Obiettivo	Target raggiunti	Target futuri
Effettuare una nuova campagna di customer satisfaction (questionari a sportello) su un campione rappresentativo di utenti serviti. Percepire ulteriormente i punti su cui impostare azioni di miglioramento.	Predisposto il questionario per l'indagine. L'attività di Customer Satisfaction è stata effettuata in aprile 2009 e i dati sono inseriti nel presente bilancio sociale.	Gestire la continuità periodica dell'indagine.
Valutare azioni da intraprendere (sia tecniche che di sensibilizzazione dei cittadini) per aumentare il livello di qualità e bontà dell'acqua di rubinetto (es. sostituzione sostanze per la disinfezione). Aumentare il livello di conoscenza verso l'esterno della reale bontà dell'acqua potabile in distribuzione nell'isonino e screditare i dubbi sulle caratteristiche dell'acqua di rubinetto	Irisacqua ha aderito alla campagna di sensibilizzazione per incoraggiare l'uso dell'acqua di rete per usi alimentari, promossa dal comune di Gorizia.	
Attivazione sistema fatturazione trilingue	La fatturazione è trilingue	
Messa in funzione degli Eliminacode	Aviato ottobre 2007	
Attivato il sito www.irisacqua.it	Sito avviato a dicembre 2006	

APPLICAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO

Obiettivo	Target raggiunti	Target futuri
Approvazione della Carta del Servizio dall'Assemblea AATO	Obiettivo raggiunto	
Avvio delle procedure di rilevazione degli standard fissati dalla Carta del Servizio	Presenti e applicate le procedure di rilevamento degli standard fissati.	
Rispetto dei tempi contenuti all'interno della Carta del Servizio Idrico nel 95% del totale degli interventi / pratiche. Rispetto dell'utente e aumento del livello di soddisfazione da parte dello stesso nei confronti della società	Dettagliato gli esiti degli standard raggiunti nella relazione annuale della Carta del Servizio Idrico	
Relazione sullo stato e sulla qualità dei Servizi Idrici d'Ambito	Presentazione al 31/03 annuale della relazione Carta del Servizio Idrico	
- 75% riduzione dei tempi: data lettura contatori / data emissione bollette	Obiettivo raggiunto	

GESTIONE RISORSE UMANE

Obiettivo	Target raggiunti	Target futuri
Attivazione ed espletamento del programma di formazione del personale previsto per il 2008. Incremento delle competenze professionali del personale.	Quanto previsto dal piano formativo 2008-2009 è stato avviato e, in gran parte portato a termine. Chiesto ed ottenuto il finanziamento FSE per i Progetti formativi poi effettuati.	Continuare la progettazione formativa con la possibilità di finanziamento FSE.

SISTEMI DI GESTIONE

Obiettivo	Target raggiunti	Target futuri
Certificazione del Sistema Qualità secondo le norme ISO 9001:2000	Certificazione dicembre 2007	• Sistema di gestione coerente con il Dlg. 231/01 • Implementazione Codice Etico delle Imprese • Certificazione OHSAS 18001 • Certificazione ISO 14000:2008
Specificazione formazione professionale del personale interno per l'effettuazione di audit di sistema gestionale	Partecipazione ai corsi di formazione ASPP obbligatori per la sicurezza.	Mantenimento obiettivo

GESTIONE PARCO MEZZI AZIENDALI

Obiettivo	Target raggiunti	Target futuri
Allestimento tecnico dei nuovi furgoni a disposizione dei settori operativi e adeguamento attrezzature da lavoro.	Tutti i nuovi furgoni sono stati allestiti e adeguati le attrezzature da lavoro.	

Fonte: Documento di Riesame della Direzione

6.2 Indicatori di performance in sintesi

I seguenti obiettivi sono stati individuati in sede di riesame della direzione, come da procedura espressamente prevista dal Sistema Qualità aziendale.

INDICATORI GENERALI	2007	2008
1. Totale ricavi (milioni €)	18.145	20.239
2. Abitanti serviti	141.937	142.448
• utenza totale	60.706	61.420
• utenza solo acquedotto (%)	22,7	17,4
• utenza completa: acquedotto/fognatura e depurazione (%)	77,3	82,6
3. Abitanti equivalenti serviti	154.900	154.900
4. Volume di acqua immesso nel sistema acquedottistico (m3)	27.339.385	25.884.330
5. Estensione rete idrica (km)	-	1.120
6. Estensione rete fognaria (km)	-	1.080
7. Acqua erogata (m3)	13.382.922	12.869.293
8. Costo complessivo di energia elettrica e termica (gas)	2.132.020	2.246.644
9. Parametri analizzati dai Laboratori	4045	3903

INDICATORI ECONOMICO-FINANZIARI	2007	2008
1. Risultato operativo EBIT (€)	673.495	207.695
2. Valore della produzione	18.145.115	20.238.951
3. Rapporto risultato/ricavi (%)	21.223	(415.483)
4. R.O.E. (%)	0.04%	0.23%
5. R.O.I. (%)	0.83%	0.73%
6. Valore aggiunto caratteristico lordo (€)	6.991.560	8.065.036
7. Valore aggiunto globale lordo	6.931.758	8.313.273
8. Valore aggiunto sociale	4.796.530	5.427.887
9. Valore aggiunto per addetto (€)	n.r.	2.282

INDICATORI SOCIALI	2007	2008
1. N. Totale dipendenti	87	91
2. Assenteismo (%)	6,03%	4,73%
3. Costo totale lavoro (€)	3.908.548	4.664.174
4. Indice di frequenza infortuni (nr. Infortuni/ore lavorate * 1.000.000)	22,86	19,71
5. Indice gravità infortuni (nr. ore perse/ore lavorate * 1.000)	4,37	3,03
6. Chiamate call center, numero verde, pronto intervento	n.r.	9143

INDICATORI DEL CAPITALE UMANO	2007	2008
1. Età media Personale presente al 31.12	43,08	42,82
2. Turn over in uscita (avvenuto solo per pensionamenti)	0	2
3. Ore Formazione per addetto	13,84	32,23
4. Investimenti in formazione (€)	42.532	89.701

INDICATORI AMBIENTALI	2007	2008
1. Consumi totali di Energia (kwh)	16.180.576	15.008.460
2. Consumi totali in metano (€)	10.474	16.994
3. Consumi per autotrazione (lt. di carburante)	n.r.	60.125
4. Perdite reali in distribuzione (%)	51,05%	50,28%
5. Consumo pro capite (mc/abitante/giorno) nota: nella media rientrano i consumi commerciali, i turisti, i non residenti etc.	0,26	0,25
6. Consumo ordinario per persona/giorno stimato lt.	-	150/180
7. Estensione rete idrica per abitante servito (m/ab)	126.729,5	127.185,7
8. Estensione rete fognaria per abitante servito (m/ab.)	131.423,1	131.896,3
9. Inquinamento organico abbattuto - richiesta chimica (COD) (ton/anno)	n.r.	2.470
10. Inquinamento organico abbattuto-richiesta biologica (BOD5) (ton/anno)	n.r.	1.012
11. Volume di acque reflue trattate (acqua depurata) (milioni m3)	n.r.	15,9
12. Consumo specifico di ipoclorito di sodio in potabilizzazione (g/m3)	0,94	0,87
13. Fanghi prodotti per abitante servito (kg ss/ab.)	24,33	22,30

INDICATORI DI PROCESSO E DI QUALITA'	2007	2008
1. Tempo medio di subentro e attivazione fornitura	15,12 h	8,64 h
2. Tempo medio di esecuzione nuovi allacci	26,49 gg.	10,93 gg.
3. Tempo medio di attesa agli sportelli	8' e 2"	10' e 12"
4. Tempo medio di risposta ai reclami scritti	13,56 gg.	28,00 gg.
5. Tempo medio di attesa per le rettifiche di fatturazione	21,82 gg.	11,62 gg.
6. Rispetto dei corretti livelli di pressione nella rete di distribuzione	100%	100%
7. Numero delle interruzioni della fornitura superiori a 24 ore	0	0
8. Livello di pressione minima sulle reti di adduzione acqua	0,5 kg/cm2	0,5 kg/cm2
9. Tempo d'intervento medio in seguito a guasti e disservizi sulla rete	22 h e 20'	53'
10. Numero annuo di infortuni sul lavoro	3	3
11. Tempo medio delle interruzioni del servizio di fornitura acqua	1.2 h e 5'	1.1 h e 23'
12. Rapporto tra km di rete idrica sottoposta a ricerca perdite e rete complessiva	10,04%	7,77%

INFORMAZIONI PER IL LETTORE

La struttura del Report

- Note metodologiche

Conformità dei dati

Informazioni sul documento

- Periodo di riferimento e frequenza
- Ambito di riferimento

La struttura del Report

Note metodologiche

Irisacqua considera il Bilancio Sociale un utile strumento di analisi e rendicontazione interna e un efficace veicolo di diffusione presso i diversi interlocutori della strategia di sostenibilità elaborata dall'azienda e della sua attuazione concreta attraverso la definizione di politiche, programmi e modalità di gestione in campo ambientale, sociale ed economico.

Il documento si ispira allo schema definito dal GRI (Global Reporting Initiative) e dal GBS (Gruppo di Studio Europeo per il Bilancio Sociale), mentre la direttiva del Ministero della Funzione Pubblica, sulla rendicontazione sociale nelle Amministrazioni pubbliche per la progettazione e la costruzione di report socio-ambientali, ha rappresentato il riferimento metodologico.

Infatti, lo scopo di questa direttiva è di promuovere, diffondere e sviluppare nelle amministrazioni pubbliche un orientamento teso a rendere accessibile, trasparente, controvertibile e valutabile il loro operato ai cittadini, mediante l'adozione del bilancio sociale. Irisacqua in quanto azienda "in house" a gestione Pubblico-Economico assume la medesima connotazione.

Il Bilancio Sociale è quindi definibile come il documento, da realizzare con cadenza periodica, attraverso cui l'amministrazione riferisce, a beneficio di tutti i suoi interlocutori privati e pubblici, le scelte operate, le attività svolte e i servizi resi, dando conto delle risorse a tal fine utilizzate, descrivendo i suoi processi decisionali ed operativi.

Pertanto, il Bilancio Sociale è:

- l'esito di un processo con cui l'amministrazione di Irisacqua rende conto delle scelte, delle attività, dei diversi risultati ottenuti e dell'impiego di risorse. Esso è destinato a tutti i soggetti pubblici e privati con cui l'azienda interagisce e che comunque sono interessati alla sua azione
- una verifica di quanto definito dalle linee programmatiche, per azioni e progetti, regolamentate dal Piano d'Ambito redatto dall'AATO e dalla Convenzione sottoscritta dall'AATO e da Irisacqua
- uno strumento del percorso di pianificazione e programmazione degli esercizi successivi

In particolare il Bilancio Sociale è un documento volontario e consuntivo che,

- rendiconta la situazione economica-finanziaria e l'andamento economico
- informa in maniera chiara e intelligibile sull'attività svolta in termini di coerenza tra obiettivi programmati e risultati raggiunti e gli effetti sociali e ambientali prodotti
- illustra ai cittadini, e a tutti gli attuali e potenziali portatori di interesse, le modalità di impiego delle risorse proprie sia umane, economiche e finanziarie, nonché di quelle attratte, sviluppando meccanismi di controllo sociale e favorendo il processo di programmazione e controllo annuale

La Rendicontazione sociale impedisce al soggetto pubblico di essere autoreferenziale e lo sottopone al giudizio dei diversi interlocutori siano essi singoli cittadini, famiglie, associazioni, imprese o altri enti pubblici.

Conformità dei dati

Allo scopo di assicurare la trasparenza dei dati comunicati, il bilancio sociale è stato sottoposto ad una verifica di conformità dei dati contabili, extra contabili e del processo di rendicontazione, da parte dei responsabili delle aree analizzate.

Informazioni sul documento

Il periodo di riferimento relativo ai dati contenuti nel documento è il triennio 2006-2008. In alcuni casi, ai fini di una maggiore comprensione e completezza dei dati sono state riportate informazioni relative anche ad anni precedenti e ai primi mesi del 2009.

Le informazioni contenute nel presente documento si riferiscono all'ambito delle attività di Irisacqua.

La frequenza della pubblicazione della rendicontazione è triennale.





APPENDICI

Glossario generale

Glossario economico e finanziario

Tipologia tariffe 2009

Tipologia parametri analizzati

Processo organizzativo di Irisacqua Srl

A

Glossario generale

Acqua potabile

Acqua immessa nella rete di distribuzione o acqua confezionata in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazione vigente per l’acqua destinata al consumo umano.

Acque reflue urbane

L’insieme di acque reflue domestiche, di acque reflue industriali e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urbano.

Accreditamento di un laboratorio

Riconoscimento formale della idoneità di un laboratorio ad effettuare specifiche prove o determinati tipi di prova.

Autorità d’Ambito Territoriale Ottimale (AATO)

La legge Galli (n.36 del 5/1/1994) ha definito la riorganizzazione dei servizi idrici sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali (ATO). Il nuovo schema delinea una netta distinzione di ruoli fra l’Autorità d’Ambito ed il Gestore, attribuendo alla prima funzioni di governo e di controllo, al secondo il compito di organizzare il Servizio Idrico Integrato, secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

BOD5 Biochemical Oxygen Demand

Domanda biochimica di ossigeno, rappresenta una misura del contenuto di materia organica biodegradabile presente in un campione d’acqua. Il numero che accompagna la sigla BOD rappresenta i giorni della durata del test (solitamente 5 giorni). E’ usato per stimare le qualità generali dell’acqua e il suo grado di inquinamento.

Captazione

Prelievo di acque sotterranee o superficiali per l’utilizzo idropotabile.

Carta del Servizio Idrico Integrato (Carta del Servizio)

Documento attraverso il quale il soggetto erogatore dichiara a tutte le parti interessate, quali autorità concessionaria (AATO) e di controllo, utenti, associazioni dei consumatori, personale dipendente, quali sono le modalità di funzionamento e di accesso al servizio e quali standard di qualità vengono garantiti nelle prestazioni erogate.

Certificazione

Riconoscimento della conformità del sistema di gestione aziendale alla norma di riferimento. Viene effettuata da un organismo di certificazione accreditato, attraverso la verifica ispettiva (audit) con emissione del certificato finale di conformità.

Chilowattora (kWh)

Unità di misura dell’energia elettrica; è pari all’energia prodotta o consumata in 1 ora alla potenza di 1 kW da una macchina.

COD

Domanda chimica di ossigeno, rappresenta la quantità di ossigeno necessaria per la completa ossidazione dei composti organici ed inorganici presenti in un campione d’acqua. Rappresenta quindi un indice che misura il grado di inquinamento dell’acqua da parte di sostanze ossidabili, principalmente organiche.

Codice Etico

Documento attraverso il quale la Società esplicita e codifica i propri impegni e le proprie responsabilità per assicurare correttezza e trasparenza nelle scelte e nei comportamenti interni ed esterni.

Comuni soci serviti

Sono tutti i Comuni partecipanti al Capitale Sociale della Società, che hanno affidato alla medesima la gestione del Servizio Idrico Integrato.

Convenzione

Contratto che disciplina i rapporti tra l’Autorità d’Ambito ed il gestore del servizio con particolare riferimento a tariffe, condizioni di fornitura, Carta del Servizio, piani e programmi di investimento, vigilanza sulla gestione, obblighi di affidante ed affidatario, miglioramento del livello del servizio ed uso dei reti ed impianti, etc.

Customer Satisfaction

Insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare la qualità di un prodotto o di un servizio erogato in rapporto alla qualità desiderata e percepita dai clienti o dagli utenti.

Emissioni

Scarico di sostanze nell’ambiente prodotte da attività umane.

Fanghi attivi

Substrato organico nel quale trovano habitat i microrganismi aerobi fautori della depurazione biologica.

Indicatore

Misura di performance, sia qualitativa che quantitativa, che consente di effettuare il monitoraggio di parametri e/o caratteristiche peculiari di attività e/o processi.

Indicatori di qualità

Consentono di effettuare il monitoraggio della qualità erogata, attesa e percepita per i prodotti e i servizi.

In house

Col termine affidamenti in house (o in house providing) viene indicata l’ipotesi in cui il committente pubblico provvede in proprio, e cioè all’interno, all’esecuzione di determinate prestazioni attribuendo l’appalto o il servizio di cui trattasi ad altra entità giuridica di diritto pubblico mediante il sistema dell’affidamento diretto così detto in house providing, ossia senza gara. Negli affidamenti in house non vi è, quindi, il coinvolgimento degli operatori economici nell’esercizio dell’attività della Pubblica Amministrazione, per cui le regole sulla concorrenza, applicabili agli appalti pubblici e agli affidamenti dei pubblici servizi a terzi, non vengono in rilievo.

ISO 9001

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità, emanato dall’Ente di Normazione Internazionale ISO.

Miglioramento continuo

Insieme di azioni intraprese con continuità per accrescere l’efficienza e l’efficacia dei processi aziendali a vantaggio sia dell’Azienda sia dei suoi clienti.

Missione

Individua e stabilisce gli obiettivi e gli scopi fondamentali che l’Azienda persegue attraverso la sua attività MUD Modello Unico di Dichiarazione Ambientale. Si tratta di una dichiarazione che deve presentare annualmente chiunque effettua a titolo professionale attività di raccolta e di trasporto di rifiuti, compresi i commercianti e gli intermediari di rifiuti senza detenzione, ovvero svolge le operazioni di recupero e di smaltimento dei rifiuti, nonché le imprese e gli enti che producono rifiuti pericolosi ed i consorzi istituiti con le finalità di recuperare particolari tipologie di rifiuto.

Numero Verde

Numeri telefonici gratuiti per l’utenza.

OHSAS 18001

La norma OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Assessment Series) rappresenta un riferimento, riconosciuto a livello internazionale, per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Qualità

L'insieme delle caratteristiche di un'entità che conferiscono ad essa la capacità di soddisfare esigenze espresse ed implicite. È l'obiettivo strategico a lungo termine di un'organizzazione volta al raggiungimento della Qualità Totale. Esprime quindi un'idea di eccellenza nella competitività, redditività, nei costi, nei tempi, nell'immagine, nel prodotto, nel servizio, nei controlli e nell'ecologia.

Parametro

Singola specie analitica (es. azoto, fosforo).

Potabilizzazione

Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua captata per renderla utilizzabile a scopo alimentare (acqua potabile).

Regolamento del servizio idrico integrato

Atto che regola i rapporti con l'utenza relativi all'erogazione del Servizio Idrico Integrato e che costituisce parte integrante del Contratto di Servizio.

Rete di adduzione

Insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione.

Rifiuti pericolosi

Sono pericolosi i rifiuti così individuati in base al Testo Unico Ambientale (D.lgs. 152/2006 e s.m.i.).

Rifiuti non pericolosi

Sono rifiuti non pericolosi quelli che non rientrano nella lista del Testo Unico Ambientale.

Servizio Idrico Integrato

Insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Sistema di gestione per la qualità (SGQ)

Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.

Sostenibilità

Capacità di un'organizzazione di garantire i bisogni attuali senza compromettere quelli delle generazioni future.

Piano d'Ambito

Scelte strategiche di pianificazione dettate dall'AATO. Il Piano d'Ambito è un complesso organico di investimenti, necessario ad assicurare la qualità del servizio attraverso la realizzazione di infrastrutture e della relativa manutenzione ordinaria e straordinaria. Il Piano d'Ambito comprende inoltre valutazioni tecniche, economiche e finanziarie con cui sono stati definiti il piano degli interventi e relativi investimenti ed il piano tariffario, che contiene i valori di tariffa reale media massima applicabile per ciascun anno di affidamento, al netto del tasso di inflazione programmata.

Portatore di interesse (Stakeholder)

persona o gruppo di persone che possono influenzare o essere influenzati dalle attività della Società in termini di prodotti, processi lavorativi e politiche economiche.

Telecontrollo (TLC)

Strumento per ottimizzare il rendimento di reti e impianti mediante la gestione a distanza.

Tariffa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione

Costituisce il corrispettivo dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione pagato dall'utente.

Utente

Chi usufruisce di un servizio.

Valore di parametro

Concentrazione massima ammessa per l'acqua potabile dalla legislazione vigente per il singolo parametro.



Glossario economico e finanziario

Ammortamento

Procedimento attraverso il costo pluriennale di un bene viene ripartito in più esercizi in funzione della sua durata economica.

Attivo circolante

Complesso degli investimenti che permangono nell'azienda per un breve arco di tempo, in quanto, essendo destinati ad un rapido impiego produttivo o ad essere prontamente venduti e/o riscossi, ritornano in forma monetaria in tempi brevi, comunque non superiori all'anno.

Capitale sociale

Capitale conferito dai soci al momento della costituzione dell'impresa.

Cash flow

Differenza tra tutte le entrate e le uscite monetarie di un'azienda nel corso dell'anno.

Costi della produzione

Rappresentano i costi principali sostenuti dalla società per lo svolgimento della gestione caratteristica. Sono composti da:

B6) Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci

B7) Costi per servizi

B8) Costi per godimento di beni di terzi

B9) Costi per il personale

B10) Ammortamenti delle immobilizzazioni e svalutazioni dei crediti

B11) Variazioni delle rimanenze di materie prime,

B12) Accantonamento per rischi

B13) Altri accantonamenti

B14) Oneri diversi di gestione

Debiti verso altri finanziatori

Passività a media-lunga scadenza volte a soddisfare il fabbisogno collegato agli investimenti in immobilizzazioni ed implicano un impegno al rimborso ed alla remunerazione del capitale mutuato per un periodo di tempo protratto, superiore all'anno.

Disponibilità liquide

Disponibilità che la società ha presso banche o altri istituti di credito (conti correnti bancari o fidi) o presso di sé (denaro liquido in cassa) nonché assegni o titoli che la società intende liquidare sul breve periodo (meno di un esercizio).

EBIT

Risultato aziendale prima delle imposte e degli oneri finanziari.

EBITDA

Rappresenta l'utile prima di interessi passivi, imposte e ammortamenti su beni materiali e immateriali.

Fondi per rischi e oneri

Accolgono principalmente gli accantonamenti effettuati dalla società per far fronte a futuri pagamenti relativi a cause o vertenza in corso o ragionevolmente prevedibili.

Gestione caratteristica

Comprende i ricavi e i costi della gestione tipica dell'azienda.

Gestione finanziaria

È l'attività di gestione volta al reperimento dei mezzi finanziari necessari all'attività d'impresa e all'impiego delle risorse eccedenti.

Gestione patrimoniale (o accessoria)

Riguarda tutti i fenomeni e tutte le operazioni (e quindi gli oneri e i proventi) estranee alla gestione tipica (marginale) ma che si verificano e si svolgono con continuità nel corso dell'esercizio(periodo amministrativo).

Gestione straordinaria

La forma scalare del conto economico consente di distinguere i componenti ordinari del reddito da quelli straordinari che, in quanto tali, sono irripetibili. Il termine straordinario è legato non all'eccezionalità o l'anormalità degli eventi da cui gli stessi derivano, bensì la estraneità della fonte del provento o dell'onere all'attività ordinaria.

Immobilizzazioni

Beni che, all'interno dell'impresa, non esauriscono la loro utilità in un solo esercizio ma manifestano benefici economici in un arco temporale di più esercizi. Si dividono in immateriali, materiali e finanziarie.

Patrimonio netto

Esprime la consistenza del patrimonio di proprietà dell'impresa. Esso rappresenta, infatti, le cosiddette fonti di finanziamento interne, ossia quelle fonti provenienti direttamente o indirettamente dal soggetto o dai soggetti che costituiscono e promuovono l'azienda.

Ratei e risconti

Poste dell'attivo e del passivo derivanti da elementi la cui manifestazione economica e finanziaria avviene a cavallo di due o più esercizi.

Rimanenze

Impieghi di esercizio in attesa di utilizzo o di realizzo. Rappresentano investimenti che saranno venduti (prodotti finiti) o consumati (materie prime e semilavorati) durante il normale ciclo economico-produttivo (o operativo) dell'azienda (di solito pari all'anno).

Riserve

Vengono costituite trattenendo nell'impresa gli utili conseguiti che non vengono distribuiti ai soci, e che quindi rappresentano una forma di autofinanziamento adottata dall'impresa stessa. Le riserve di utili possono essere: obbligatorie (o legali), statutarie, facoltative.

Risultato prima delle imposte

Differenza tra ricavi e costi aziendali, ad eccezione delle imposte sul reddito.

ROI

Indica la redditività e l'efficienza economica della gestione caratteristica a prescindere dalle fonti utilizzate. E' dato dal rapporto tra il risultato operativo e il capitale investito, dove per Risultato Operativo si intende il risultato economico della sola Gestione Caratteristica, mentre per Capitale Investito si intende il totale degli impieghi caratteristici, ossia l'Attivo Totale Netto meno gli Investimenti Extracaratteristici.

ROE

E' un indice di redditività del capitale proprio. Deriva dal rapporto tra il reddito netto d'esercizio e i mezzi propri.

Trattamento fine rapporto di lavoro subordinato

Accoglie principalmente il debito verso i dipendenti della società per il trattamento di fine rapporto (la liquidazione) che verrà corrisposto al momento delle dimissioni o del licenziamento.

Valore della produzione

Accoglie tutte le voci di ricavo derivanti dalle attività caratteristiche della società. Si divide in:

1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni

2) Variazione delle rimanenze di prodotti in lavorazione, semilavorati e finiti

3) Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni

Tipologia tariffe 2009

Famiglia fino a 4 persone	Utenza solo acquedotto (€)	Utenza completa (€)
Quota fissa annua su 365 giorni	42,60	63,90
Fascia agevolata (fino a 72 mc/anno)	0,1695	0,2543
Fascia base (73/180 mc/anno)	0,5091	0,7636
Consumo eccessivo (oltre 180 mc/anno)	1,2727	1,9090

Uso domestico sovvenzionato (ISE < 7.200)	Utenza solo acquedotto (€)	Utenza completa (€)
Quota fissa annua su 365 giorni	4,26	6,39
Fascia agevolata (fino a 72 mc/anno)	0,1356	0,2034
Fascia base (73/180 mc/anno)	0,4073	0,6109
Consumo eccessivo (oltre 180 mc/anno)	1,0181	1,5272

Famiglia numerosa (almeno 5 persone)	Utenza solo acquedotto (€)	Utenza completa (€)
Quota fissa annua su 365 giorni	42,60	63,90
Fascia agevolata (fino a 72 mc/anno)	0,1695	0,2543
Fascia base (73/180 mc/anno)	0,5091	0,7636
Consumo eccessivo (oltre 180 mc/anno)	0,7636	1,1454

Non residenti	Utenza solo acquedotto (€)	Utenza completa (€)
Quota fissa annua su 365 giorni	63,90	95,85
Fascia agevolata (fino a 72 mc/anno)	0,2545	0,3818
Fascia base (73/180 mc/anno)	0,5091	0,7636
Consumo eccessivo (oltre 180 mc/anno)	1,2727	1,9090

Agricolo zootecnico	Utenza solo acquedotto (€)	Utenza completa (€)
Quota fissa annua su 365 giorni	42,60	63,90
Fascia agevolata (fino a 72 mc/anno)	0,2545	0,5728
Fascia base (73/180 mc/anno)	0,5091	1,1454
Consumo eccessivo (oltre 180 mc/anno)	1,5272	3,4362

Usi diversi	Utenza solo acquedotto (€)	Utenza completa (€)
Quota fissa annua su 365 giorni	42,60	63,90
Fascia base (fino a 180 mc/anno)	0,7636	1,1454
Consumo eccessivo (oltre 180 mc/anno)	2,2908	3,4362

Uso pubblico	Utenza solo acquedotto (€)	Utenza completa (€)
Quota fissa annua su 365 giorni	42,60	63,90
Fascia base (fino a 180 mc/anno)	0,5091	0,7636
Consumo eccessivo (oltre 180 mc/anno)	1,2727	1,9090

Medie utenze (consumi > 400 mc/anno)	Utenza solo acquedotto (€)	Utenza completa (€)
Quota fissa annua su 365 giorni	213,00	319,50
Fascia unica	0,9333	1,3999

Grandi utenze (consumi > 5.000 mc/anno)	Utenza solo acquedotto (€)	Utenza completa (€)
Quota fissa annua su 365 giorni	1.065,00	1.597,50
Fascia unica	0,7467	1,1200

Bocca antincendio		
Quota fissa annua su 365 giorni	42,60	-

Fonte: Delibera AATO

Tipologia parametri analizzati
applicazione D.L. 31/00 (analisi qualità dell’acqua)

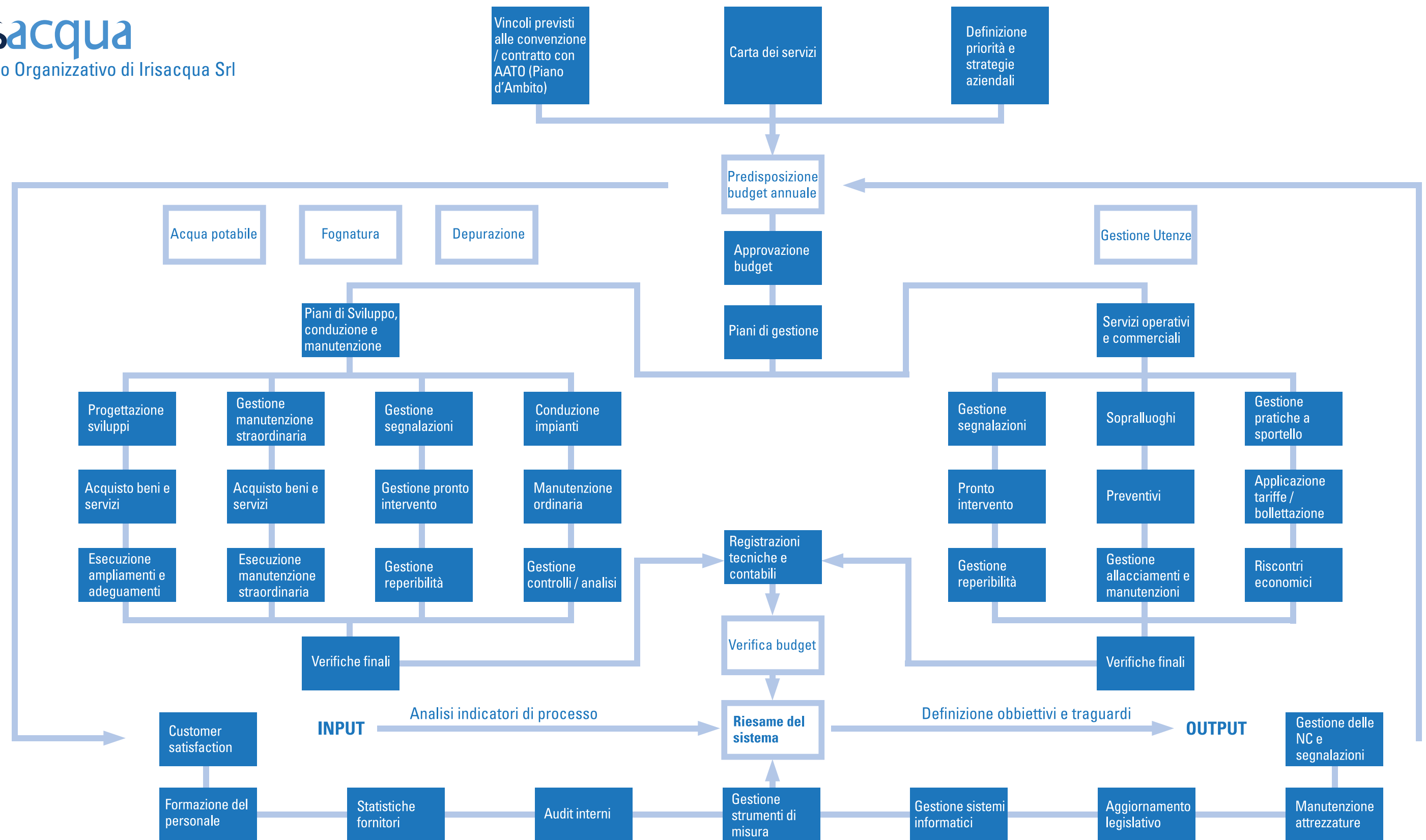
Parametro	Tabella	U.M.	Concentrazione massima
Acrilammide	chimico	ug/l	0,1
Antimonio	chimico	ug/l	5
Arsenico	chimico	ug/l	10
Benzene	chimico	ug/l	1
Benzo(a)pirene	chimico	ug/l	0,01
Boro	chimico	mg/l	1
Bromato	chimico	ug/l	10
Cadmio	chimico	ug/l	5
Cromo	chimico	ug/l	50
Rame	chimico	mg/l	1
Cianuro	chimico	ug/l	50
1.2 Dicloroetano	chimico	ug/l	3
Epicloridina	chimico	ug/l	0,1
Fluoruro	chimico	mg/l	1,5
Piombo	chimico	ug/l	10
Mercurio	chimico	ug/l	1
Nichel	chimico	ug/l	20
Nitrato NO3	chimico	mg/l	50
Nitriti NO2	chimico	mg/l	0,5
Antipar. per compon.	chimico	ug/l	0,1 (0,03)
Antipar. totale	chimico	ug/l	0,5
Idrocarb. polic. arom.	chimico	ug/l	0,1
Selenio	chimico	ug/l	10
Tetracloroetilene + Tr.	chimico	ug/l	10
Triometani	chimico	ug/l	30
Cloruro di vinile	chimico	ug/l	0,5
Clorito	chimico	ug/l	200
Vanadio	chimico	ug/l	50

Parametro	Tabella	U.M.	Concentrazione massima
Alluminio	indicatore	ug/l	200
Ammonio	indicatore	mg/l	0,5
Cloruro	indicatore	mg/l	250
Colore	indicatore	-	accettabile
Conduttività	indicatore	uScm-1 20°C	2500
Conc. ioni idrogeno pH	indicatore	Unità PH	6,5 : 9,5
Ferro	indicatore	ug/l	200
Manganese	indicatore	ug/l	50
Odore	indicatore	-	accettabile
Solfati	indicatore	mg/l	250
Sodio	indicatore	mg/l	200
Sapore	indicatore	-	accettabile
Computo colonie 22°C	indicatore	-	No variazioni
Batteri coliformi	indicatore	su 100 ml	0
Torbidità	indicatore	-	accettabile
Durezza totale	indicatore	°F	-
Residuo secco 180°C	indicatore	mg/l	1500
Disinfettante residuo	indicatore	mg/l	-
Escherichia-Coli	microb.	su 100 ml	0
Enterococchi	microb.	su 100 ml	0
Trizio	radioattività	Becquerel/l	100
Dose tot indic. radioatt.	radioattività	mSv/anno	0,1

Fonte: Servizio Acquedotto

irisacqua

Processo Organizzativo di Irisacqua Srl





Colophon

Direzione Generale: Dr. Lanari Paolo
Direzione: Ing Burtulo Augusto
Responsabile Amministrazione Finanza e Controllo: Dr.ssa Cumin Barbara
Realizzazione : Studio GM - QSM Moras Lucia, Gestalt Counsellor
Rilevamento, certificazione dei dati: I Responsabili dipendenti di “Irisacqua Srl”
Fotografia: Marino Sterle
Progetto grafico: punktone.it
Stampa: Poligrafiche San Marco

Per ricevere informazioni sul documento del Bilancio Sociale contattare:

- Segreteria: 0481/ 593108 - Fax: 0481/593410
- Per posta elettronica all’indirizzo info@irisacqua.it
- Via posta: Via IX Agosto, 15 - 34170 Gorizia - Sito Web: www.irisacqua.it

Stampa e diffusione del documento

- Il presente documento
- è reperibile presso il Sito www.irisacqua.it (area Download) in formato PDF
 - è reperibile presso l’Ufficio Segreteria: Copia cartacea su richiesta
 - può essere pubblicato in “stralci” su quotidiani locali e stampa dedicata

Valutazione del presente documento “Bilancio Sociale - triennio 2006-2008”

- Al fine di migliorare le prossime edizioni di questo documento, ci è gradita la sua valutazione e ci sono preziosi gli eventuali suggerimenti ed osservazioni che vorrà indicarci. Ringraziamo fin d’ora quanti vorranno contribuire attraverso libera nota scritta:
- consegnata manualmente presso Irisacqua Srl
 - inoltrata tramite Fax 0481/593410
 - per posta elettronica all’indirizzo info@irisacqua.it

E’ inoltre possibile compilare una scheda strutturata tramite web nel sito www.irisacqua.it dove è stata predisposta una apposita sezione e dove può scaricare l’intero documento del Bilancio Sociale - triennio 2006-2008

