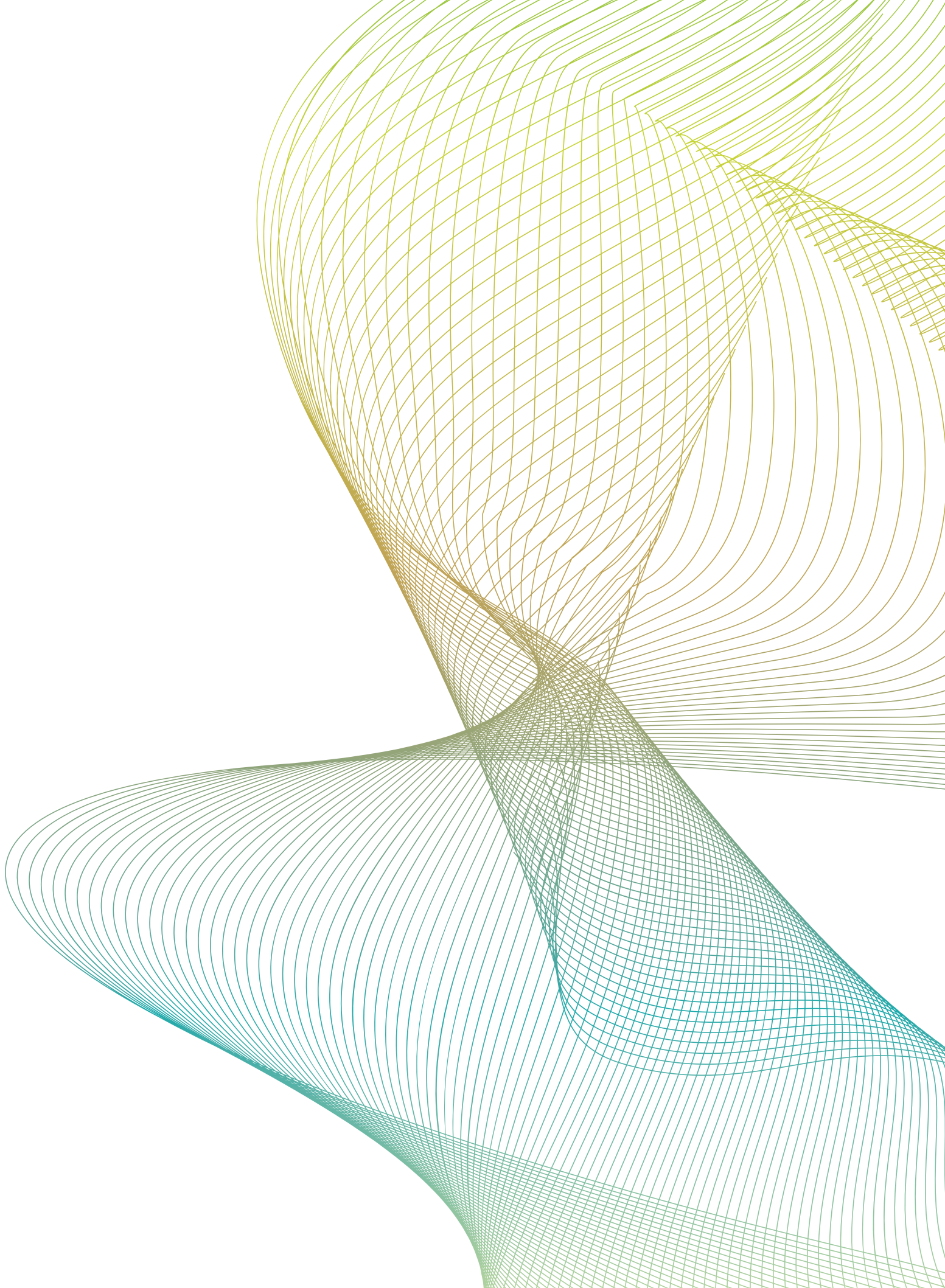
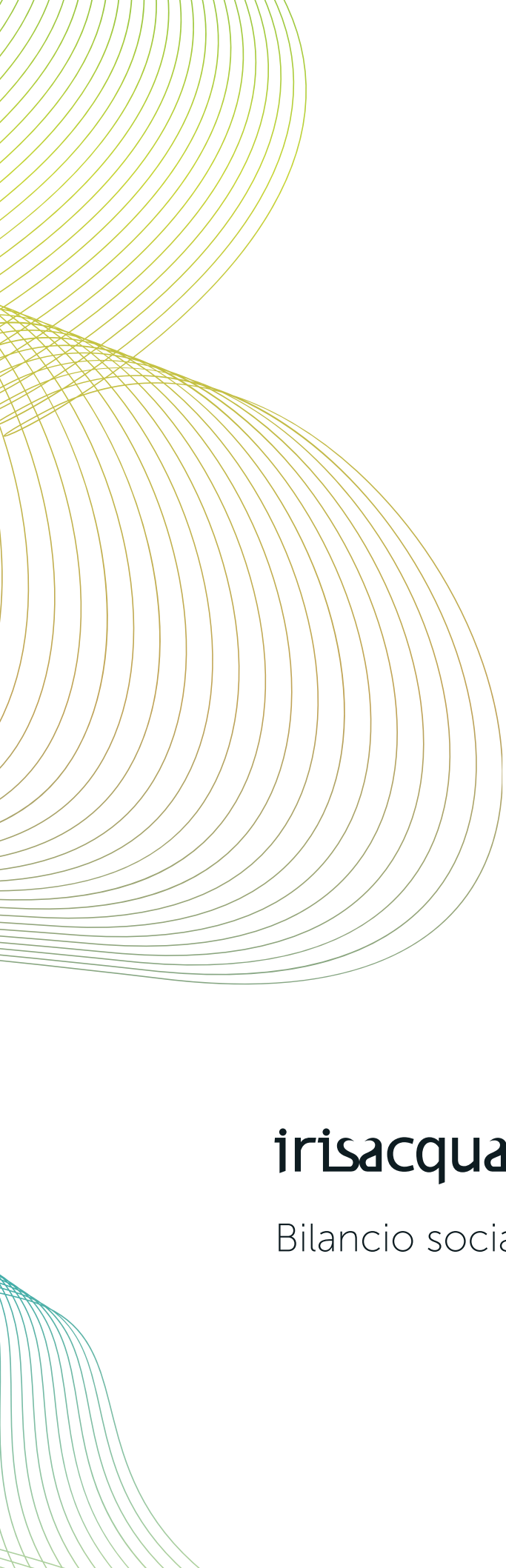


Bilancio sociale

2012 > 2014

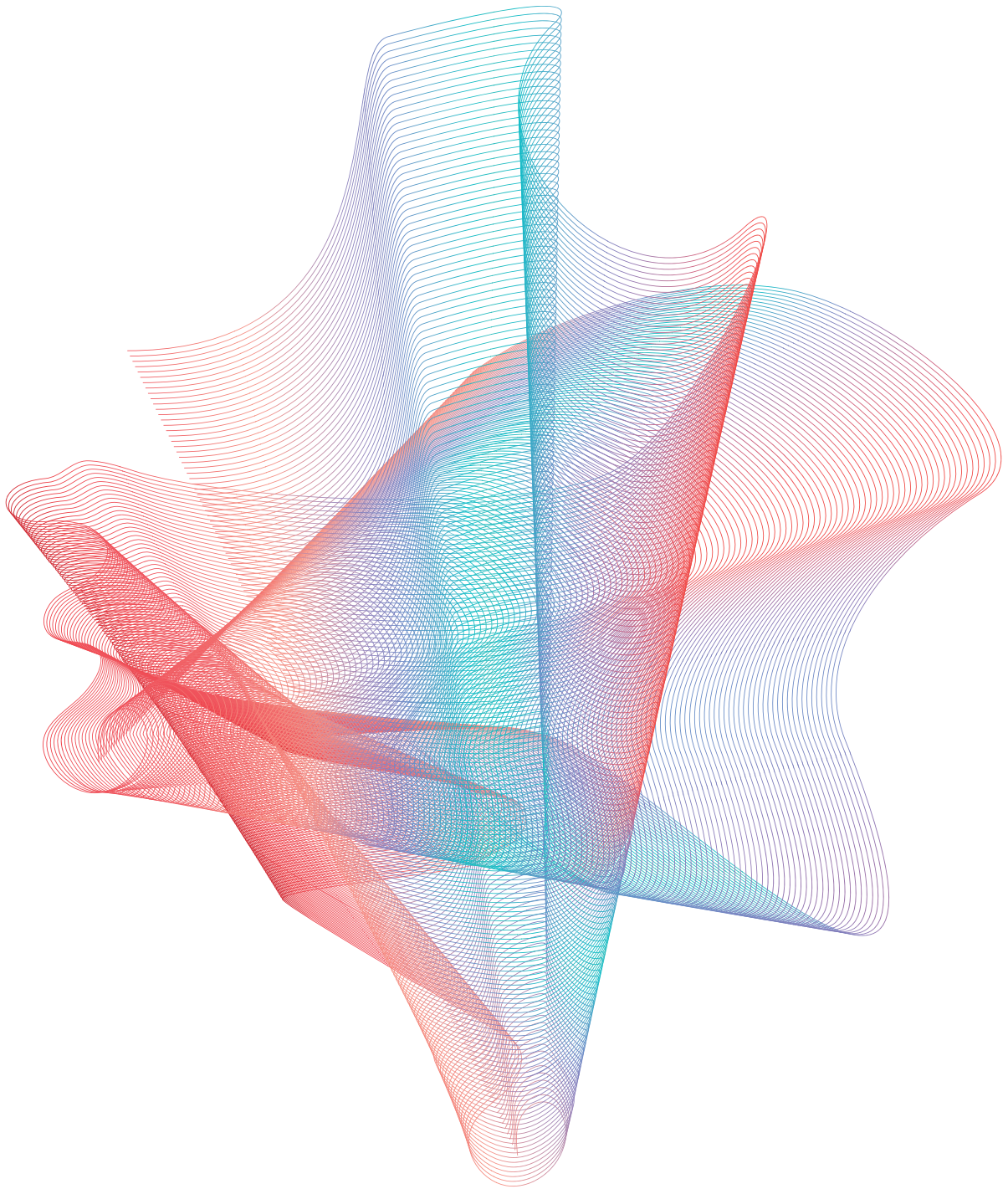
irisacqua





irisacqua

Bilancio sociale 2012 > 2014



Presentazione

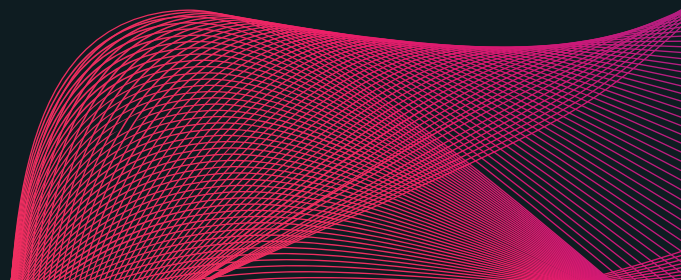
E' con piacere e soddisfazione che presentiamo alla Vostra attenzione la terza edizione del Bilancio Sociale di Irisacqua che, con cadenza triennale, in concomitanza con la fine di ciascun ciclo di regolazione, si propone di fornire ai propri stakeholder un adeguato strumento di conoscenza del percorso sociale ed ambientale oltre che economico della società.

Il triennio di riferimento del presente bilancio sociale (2012-2014) ha visto il consolidarsi dell'assetto istituzionale del settore idrico con l'attribuzione delle funzioni di regolazione e controllo del servizio all'Autorità per l'energia elettrica ed il gas ed il sistema idrico (AEEGSI) che ha portato all'approvazione di un nuovo metodo tariffario ed alla emanazione di diversi provvedimenti in tema di qualità del servizio erogato volti a far convergere l'intero sistema idrico nazionale verso standard uniformi ed omogenei agli altri Paesi Europei, con l'obiettivo di sbloccare i finanziamenti e quindi gli investimenti di cui il settore abbisogna.

In tale contesto Irisacqua continua a rappresentare un modello di riferimento, anche a livello nazionale, in tema di investimenti realizzati pro capite con una media di 71€/ab a fronte di un valore di 28 €/ab sul territorio italiano. In valori assoluti ciò si traduce in 138 milioni di Euro di investimenti avviati di cui 71 milioni già realizzati al 31 dicembre 2014.

Grazie alla sua funzione di stazione appaltante Irisacqua è riuscita, nonostante il difficile contesto economico e sociale che ha caratterizzato il triennio, a fare da volano per l'economia del territorio con 47 milioni di Euro di affidamenti conferiti, di cui 18 milioni di Euro verso imprese della Provincia di Gorizia a cui si aggiungono 14 milioni verso altre imprese della Regione.

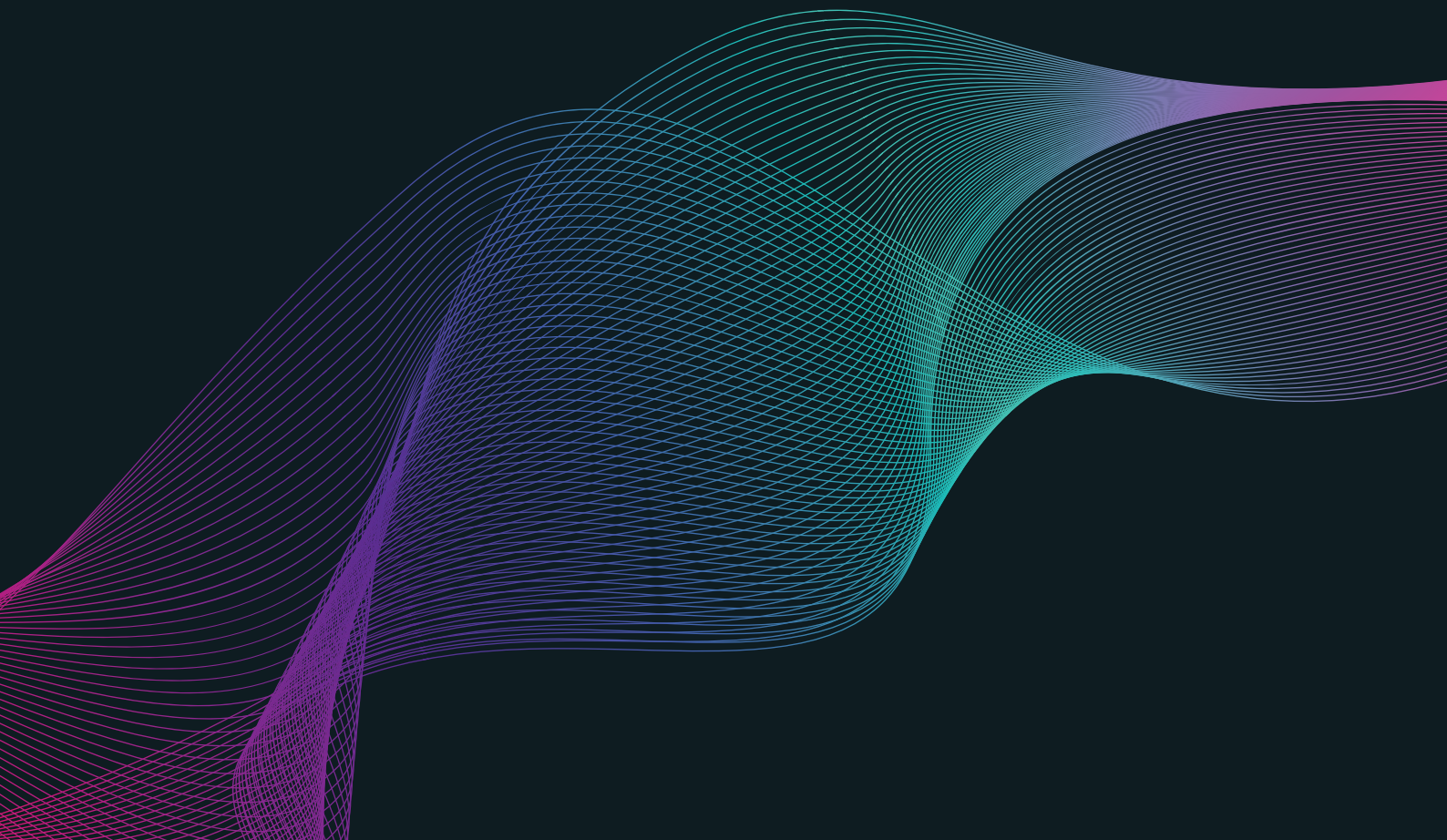
Sottolineiamo inoltre come l'impegno da noi sostenuto in tale ambito abbia ottenuto un riscontro positivo anche da parte dell'utenza come dimostrano i risultati della Customer Satisfaction dove oltre l'80% degli intervistati ha affermato di condividere la politica di Irisacqua nella realizzazione delle opere previste dal Piano d'Ambito.

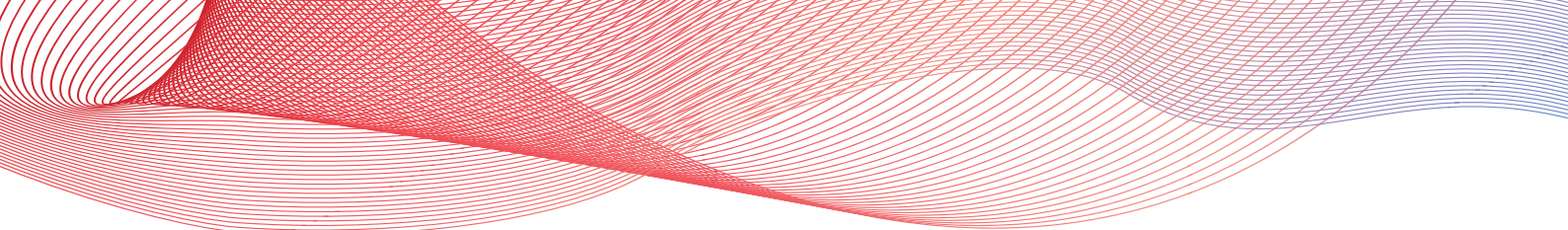


Amministratore Unico
Mirio Bolzan

L'attenzione ad un rapporto di interscambio e partecipazione con i propri utenti costituisce d'altro canto uno degli aspetti chiave sottolineati dalla Carta del Servizio. In quest'ottica la Società è sempre impegnata a soddisfare le esigenze dell'utenza migliorando il proprio servizio e assicurando completezza e chiarezza nei rapporti con essa, consapevole della responsabilità e della valenza sociale che la gestione di un servizio pubblico essenziale riveste in particolare in un periodo storico così difficile per le famiglie e le imprese.

Ben sappiamo infine che la gestione del servizio idrico non può essere rappresentata solo dal fare "impresa" ma deve anche tutelare la ricchezza sociale ed ambientale del proprio territorio, e per questo rinnoviamo il nostro ringraziamento al personale, alle organizzazioni sindacali, alla Consulta d'Ambito e a tutti gli stakeholder coinvolti per l'impegno sinora profuso e per quello che sarà necessario per il raggiungimento degli obiettivi futuri.





INDICE

CHI SIAMO

PAG. 10

- 1.1** Il contesto di riferimento
- 1.2** La nostra storia
- 1.3** Le nostre tappe fondamentali
- 1.4** I nostri valori, la nostra missione
- 1.5** La struttura organizzativa
 - **1.5.1** Gli strumenti di governo
 - **1.5.2** Gli strumenti di controllo
 - **1.5.3** L'organigramma aziendale
- 1.6** La Società sul territorio: sedi e contatti
- 1.7** Il sistema informatico

I RISULTATI ECONOMICI

PAG. 28

- 2.1** Il piano economico finanziario
- 2.2** I risultati della gestione
- 2.3** Il valore aggiunto
- 2.4** Gli investimenti
 - **2.4.1** Gli investimenti realizzati
 - **2.4.2** Gli investimenti realizzati e quelli in corso
 - **2.4.3** Gli investimenti da realizzare

IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDERS

PAG. 50

- 3.1** I nostri lavoratori
 - **3.1.1** Politiche e valori di riferimento
 - **3.1.2** La composizione del personale
 - **3.1.3** Le modalità di assunzione
 - **3.1.4** Competenze e formazione

- **3.1.5** Salute e sicurezza
- **3.1.6** Le relazioni sindacali e il premio di risultato
- **3.1.7** Il circolo aziendale
- 3.2** I soci
- 3.3** I clienti
 - **3.3.1** Classificazione degli utenti e fatturazione
 - **3.3.2** La qualità dell'acqua erogata
 - **3.3.3** Il rapporto con gli utenti
 - **3.3.4** La customer satisfaction
- 3.4** I finanziatori
 - **3.4.1** Il contratto di finanziamento
- 3.5** I Fornitori
 - **3.5.1** La ricaduta dei fornitori sul territorio
- 3.6** La Pubblica Amministrazione
- 3.7** La collettività

L'AMBIENTE

PAG. 88

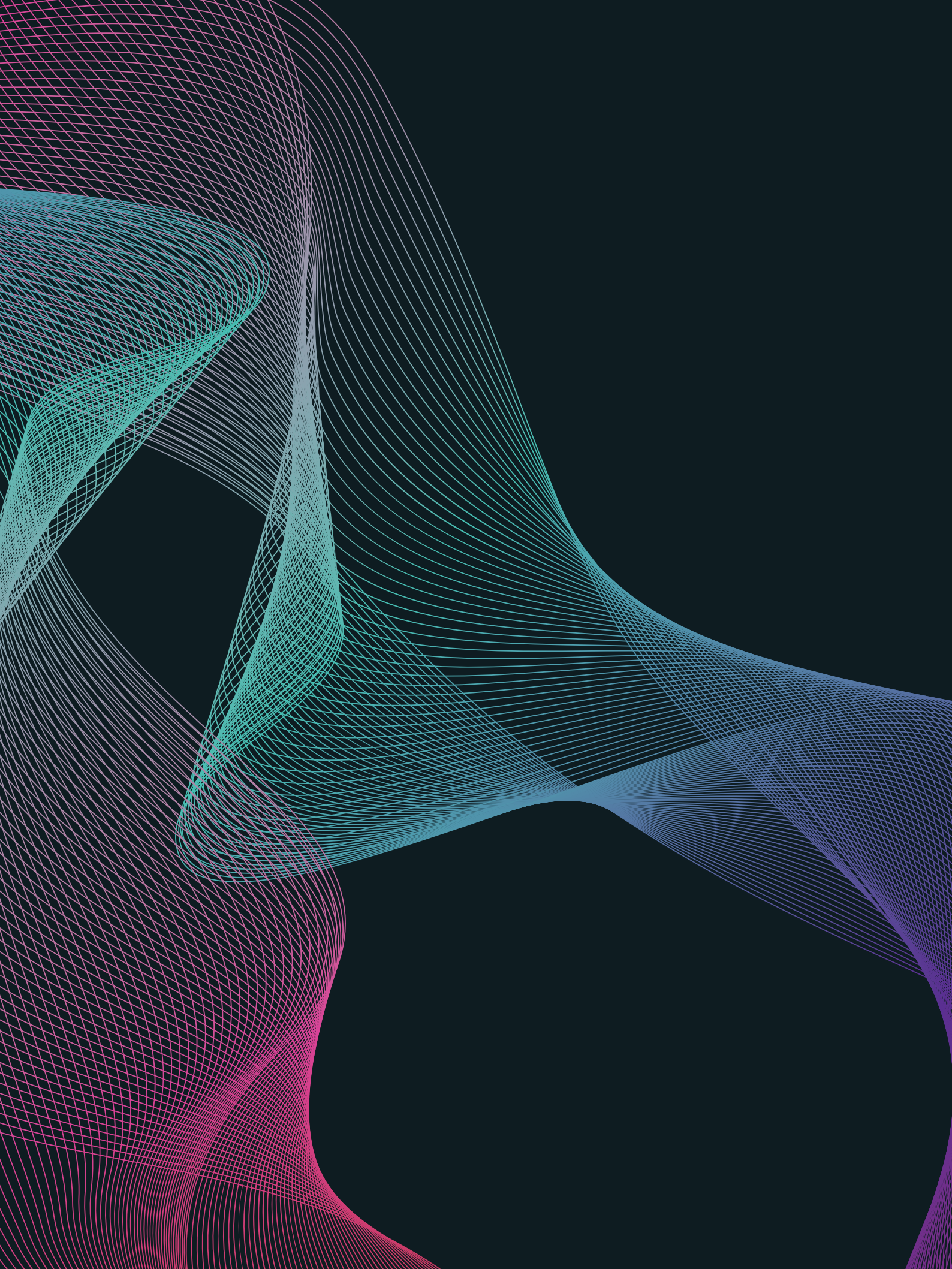
- 4.1** L'acquedotto
 - **4.1.1** Gli impianti
 - **4.1.2** L'utilizzo della risorsa
 - **4.1.3** Le perdite nella rete
 - **4.1.4** La manutenzione e il controllo della rete
- 4.2** La fognatura e la depurazione
 - **4.2.1** Le infrastrutture e gli impianti
 - **4.2.2** I parametri di prestazione
- 4.3** L'energia impiegata
 - **4.3.1** I consumi energetici
 - **4.3.2** Il risparmio energetico
- 4.4** I rifiuti prodotti
 - **4.4.1** Classificazione e smaltimento dei rifiuti
- 4.5** I mezzi aziendali

I NOSTRI OBIETTIVI

PAG. 110

GLOSSARIO

PAG. 114



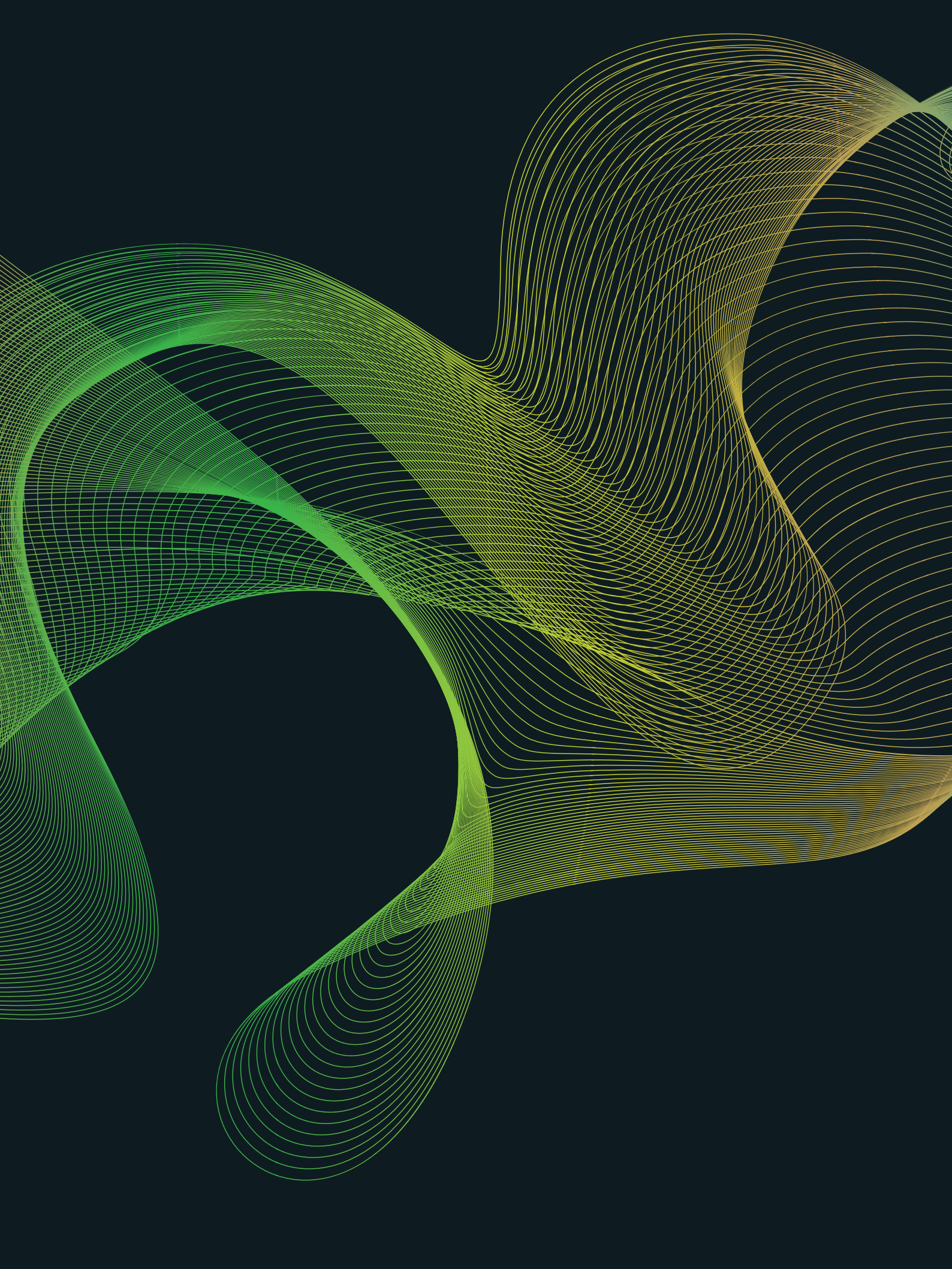
Contenuti

Il Bilancio Sociale risulta suddiviso in cinque parti principali, ciascuna con specifici obiettivi di approfondimento e comunicazione.

1. Nel capitolo "Chi siamo" sono descritti i principali aspetti connessi al profilo di Irisacqua, alle attività svolte e al territorio servito, alla missione, ai principi etici e ai valori che guidano lo svolgimento delle attività;
2. Nel capitolo "Relazione sulla gestione economico-finanziaria" sono presentati i principali risultati della gestione e il prospetto del valore aggiunto;
3. Nel capitolo "Gli stakeholder di Irisacqua" sono descritte le relazioni esistenti tra la Società e i propri portatori di interesse, evidenziando le linee strategiche adottate, i valori di riferimento e le azioni intraprese;
4. Nel capitolo "L'ambiente" sono trattati i principali impatti ambientali connessi allo svolgimento dell'attività aziendale, con particolare riferimento alla fognatura e alla depurazione, all'energia impiegata, ai rifiuti prodotti e ai mezzi aziendali;
5. Attraverso il capitolo "I nostri obiettivi", è infine possibile individuare i diversi aspetti dello sviluppo futuro della gestione di Irisacqua.

Al fine di facilitare la lettura e la comprensione del documento, a completamento è stato predisposto un breve glossario che si propone di spiegare i termini tecnici utilizzati.

Il Bilancio sociale è disponibile sul sito della Società all'indirizzo www.irisacqua.it





CHI
SIAMO

1.1

Il contesto
di riferimento

Il settore dei servizi idrici è da sempre caratterizzato da un quadro normativo di riferimento alquanto complesso, risultato di una consistente stratificazione normativa in continua evoluzione.

Da molteplici anni è infatti oggetto di un susseguirsi di tentativi di riforma degli assetti istituzionali ed organizzativi che, da un lato, mirano a garantire una certa solidità e stabilità del sistema tale da favorire la finanziabilità degli investimenti di cui il comparto necessita e, dall'altra, è incentrato sul problema di finanza pubblica e della gestione del variegato mondo delle società a partecipazione pubblica di cui le società gestrici dei servizi pubblici sui mercati regolati rappresentano una parte molto importante in termini di volumi di fatturato ma con delle strutture operative e delle realtà industriali articolate, efficienti e competitive molto distanti dalla miriade di piccole società pubbliche locali.

La riforma del settore in Italia, avviata negli anni '70, si è realizzata concretamente solo nel 1994 con la legge n. 36 "Legge Galli" con cui è stato introdotto per la prima volta il concetto di Servizio Idrico Integrato (SII) – ovvero il servizio che va dalla captazione alla restituzione all'ambiente delle acque – riorganizzato sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) gestiti da Autorità d'Ambito, con il compito di organizzare e controllare l'attività di gestione del SII e anche di redigere il Piano d'Ambito (l'insieme degli investimenti necessari a migliorare il servizio e a garantire determinati livelli di qualità) nonché di individuare il soggetto a cui affidare la gestione del servizio.

A partire dal 2008 il legislatore si è occupato a più riprese del tema delle modalità di affidamento dei servizi pubblici locali nell'ottica di voler introdurre norme di tutela a favore della concorrenza.

In tale veste, l'art. 23 bis del D.L. 112/2008 convertito in legge n. 133/08, come modificato dall'art. 15 del D.L. n.135/2009 convertito in legge n. 166/2009, aveva previsto che gli affidamenti dei servizi pubblici locali dovessero avvenire in via ordinaria ad imprese o società individuate mediante procedure competitive ad evidenza pubblica, ovvero a società miste pubblico private a condizione che il socio privato fosse stato identificato mediante gara, lasciando la possibilità dell'affidamento diretto a società che rispettassero i requisiti dell' "in house providing", solamente in situazioni eccezionali.

Sulla norma in esame si è sollevata una forte opposizione da parte dell'opinione pubblica, centrata in particolare sul tema dell' "acqua pubblica" che ha portato, a seguito dell'esito del referendum popolare del 12-13 giugno 2011, all'abrogazione in toto dell'art. 23 bis.

Se alle Regioni e alle Autorità d'Ambito sono stati affidati i compiti di gestione del servizio, in capo allo Stato troviamo invece le funzioni di organizzazione e tutela dello stesso.

Nel 2011, con il DL n.201/2011 ("Salva Italia") sono state attribuite infatti all'Autorità per le Energia Elettrica ed il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) le funzioni attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi. L'obiettivo principale dell'AEEGSI è quello di far convergere l'intero sistema idrico ad una situazione il più possibile omogenea ed uniforme sul territorio nazionale riconoscendo tuttavia che la base di partenza è molto differenziata.

Tra i primi interventi avviati, l'AEEGSI ha dato vita ad una serie di consultazioni con le diverse parti sociali finalizzata all'approvazione di un nuovo metodo tariffario per il periodo 2012-2013.

Il nuovo metodo (MTT-Metodo Tariffario Transitorio), approvato con delibera n.585/2012/R/idr del 28 dicembre 2012, si basa sul principio, acquisito a livello europeo, dell'integrale copertura dei costi efficienti di investimento e di servizio nonché del rispetto del principio di sostenibilità ambientale nell'utilizzo della risorsa secondo il modello "chi inquina paga". Il 2013 ha visto proseguire l'intensa attività regolatoria da parte dell'Autorità per l'Energia, il Gas ed il Sistema Idrico. Infatti con la delibera n. 643/2013/R/idr del 27 dicembre 2013 l'Autorità ha definito il nuovo Metodo Tariffario Idrico (MTI) per il periodo 2014-2015. Con tale documento è stato prospettato un nuovo modello di regolazione che, pur riprendendo il precedente (MTT), lascia spazio all'autonomia decisionale degli enti d'ambito locali e si focalizza sulla coerente relazione tra gli obiettivi, la scelta degli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi, la determinazione del fabbisogno finanziario connesso agli interventi e la conseguente sostenibilità finanziaria e bancabilità del piano.

Lo strumento attraverso cui l'AEEGSI si propone di raggiungere questo equilibrio di regolazione è quello degli schemi regolatori: ciascun ambito si collocherà in un preciso schema regolatorio sulla base degli obiettivi e degli interventi proposti e del processo di efficientamento gestionale avviato, quest'ultimo declinato nel senso di ammissibilità di riconoscimento dei costi nel vincolo dei ricavi garantito collegata alla situazione di partenza ma tendente a ridurre al minimo i costi passanti.

Oltre che in tema di regolamentazione tariffaria l'AEEGSI nel corso del triennio ha emanato diversi altri provvedimenti in tema di:

- Trasparenza dei documenti di fatturazione
- Agevolazioni tariffarie per le popolazioni colpite dagli eventi sismici del 20 maggio 2012 e successivi con cui è stata introdotta la componente tariffaria perequativa UI1 a favore delle popolazioni colpite dal sisma in Emilia Romagna
- Restituzione agli utenti finali della componente tariffaria del servizio idrico integrato relativa alla remunerazione del capitale, abrogata in esito al referendum del 12 e 13 giugno 2011, con riferimento al periodo 21 luglio-31 dicembre 2011 non coperto dal metodo tariffario transitorio

- Deposito cauzionale
- Regolazione della qualità contrattuale
- Definizione delle tariffe di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati in pubblica fognatura

Oltre agli interventi in ambito di regolazione, il legislatore si è espresso anche in tema di società pubbliche con alcuni interventi sulla governance societaria, quali quello sulla rappresentanza di genere negli organi di controllo e di governo delle società a partecipazione pubblica (l. n. 120/2011 e relativo regolamento attuativo DPR 30 novembre 2012 n. 251) o sulla composizione dei Consigli di Amministrazione (DL 95/2012 art. 4 comma 5). Non ha invece ancora trovato compiuta definizione legislativa il tema dell'assoggettamento delle società "in house" al patto di stabilità interno.

Nel 2014 è nuovamente intervenuto in tema di riforma delle società partecipate. È opinione diffusa che il settore delle partecipate debba essere riformato ma finora sono stati attuati solamente degli interventi occasionali.

Con la legge di Stabilità 2015 però si dà vita ad un processo di progressiva razionalizzazione delle società partecipate attraverso l'introduzione dell'obbligo per gli enti locali di predisporre entro il 31 marzo 2015 un piano operativo di razionalizzazione con la precisa indicazione dei tempi di attuazione. Entro il 31 marzo 2016 gli enti dovranno poi presentare una relazione sull'attuazione del piano con i risultati ottenuti.

Anche il decreto Sblocca Italia porta con sé importanti novità soprattutto nel settore dei servizi idrici. Si parla anche qui di razionalizzazione che si cerca di raggiungere attraverso una semplificazione degli assetti istituzionali, una determinazione più precisa dei diritti e degli obblighi del gestore, un rafforzamento di misure volte a garantire una più efficiente pianificazione e programmazione degli interventi e una definizione di quadro normativo più stabile che permetta un maggior coinvolgimento degli istituti di credito.

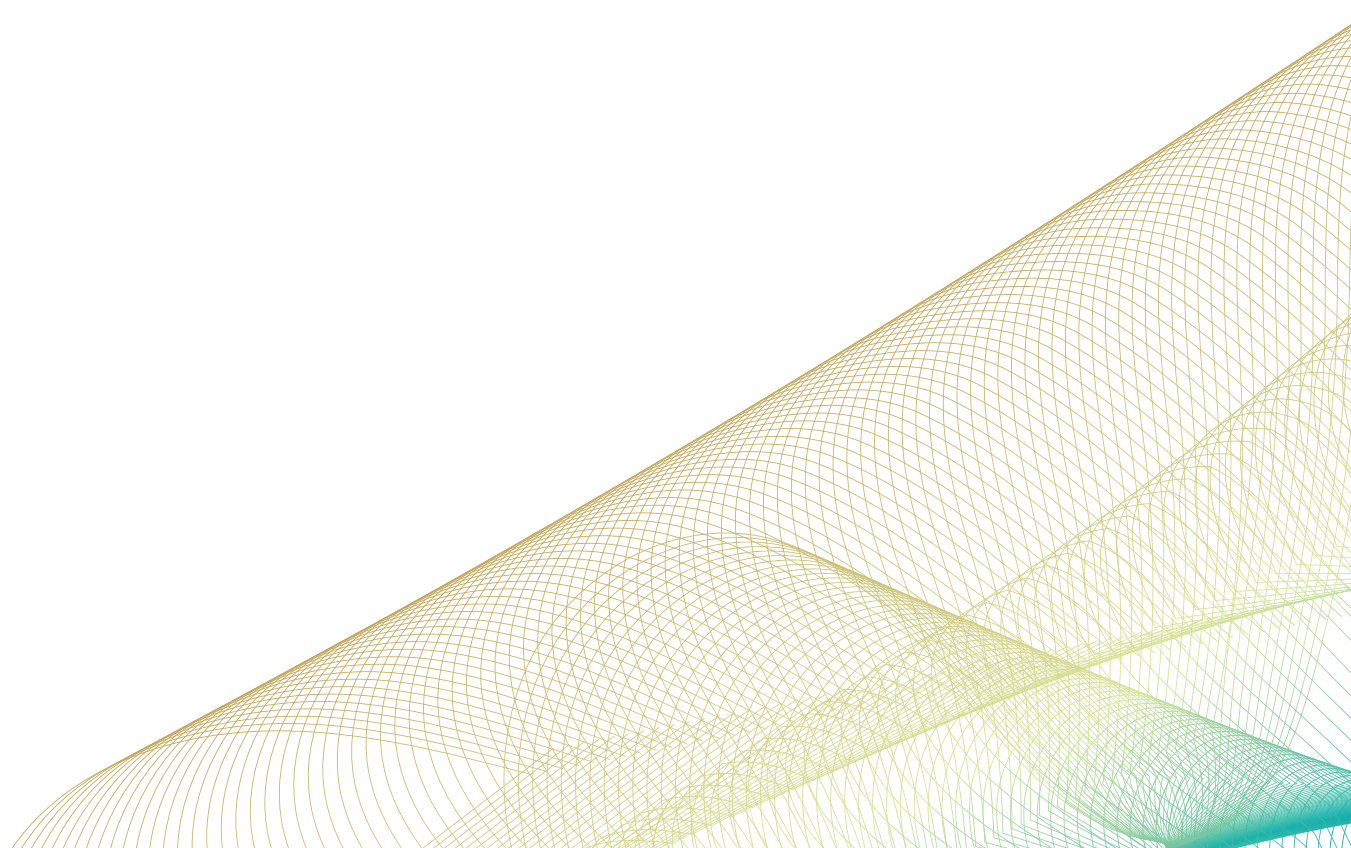
1.2

La nostra storia

Irisacqua nasce il 29 dicembre 2005 dalla scissione parziale non proporzionale di Iris spa, la quale con la scissione ha assegnato a questa nuova Società, in piena proprietà, il compendio patrimoniale composto dalle reti, dagli impianti e dalle dotazioni patrimoniali relative al ciclo idrico integrato. Irisacqua è quindi subentrata in ogni rapporto attivo e passivo della Società scissa.

Accanto a ciò le sono state inoltre attribuite in concessione a titolo gratuito tutte le infrastrutture e le reti di proprietà comunale facendola diventare pertanto l'affidataria della gestione del SII in via diretta quale società "in house" dei Comuni dell'ATO, ai sensi dell'art. 113, comma 5, lett. c) del Testo Unico Enti Locali (TUEL) e dell'art. 23, comma 1, della legge regionale n. 13/2005.

L'affidamento in house ad Irisacqua, che ha durata trentennale, è regolato da un apposito contratto di servizio denominato "Convenzione-Contratto", il quale è stato approvato dall'Assemblea dell'AATO (ora rinominata CATO) il 4 settembre 2006. La stipula della Convenzione tra Irisacqua e il CATO è poi avvenuta il 24 ottobre dello stesso anno.



1.3

Le nostre tappe
fondamentali

2012
**Approvazione variante 5
PdA**

2013
**Attivazione polizza
perdite occulte**

2013
**Creazione nuovo sito
web aziendale**

2013
**Acquisizione immobile
via IX Agosto - Gorizia**

2014
**Attivazione sportello
online**

2014
**Approvazione variante 7
PdA**

Tra gli avvenimenti più significativi che caratterizzano questo triennio, troviamo nel 2012 l'approvazione della variante 5 al Piano d'Ambito. Questa nuova variante è stata redatta a conclusione del II ciclo di regolazione triennale (09-11) con lo scopo principale di recepire alcune esigenze in tema di investimenti emerse grazie alla migliore conoscenza del territorio ed ad alcuni altri aspetti di natura ambientale, economica ed amministrativa. In particolare, grande rilievo riveste l'introduzione del progetto di "razionalizzazione del sistema fognario dell'ATO Orientale Goriziano". Tale progetto consentirà infatti di convogliare tutti i reflui del territorio provinciale per il trattamento di depurazione presso un unico impianto a Staranzano che dispone di una condotta a mare di 11 km con diffusore lungo 1,5 km ad una profondità di 15 m s.l.m., eliminando qualsiasi versamento di reflui, ancorché depurati, nell'Isonzo.

Il 2013 ha visto invece l'introduzione, nel mese di settembre, di una polizza assicurativa a copertura del rischio di perdite occulte. Questo servizio al cittadino, che a livello nazionale si sta ormai diffondendo in modo capillare, tutela l'utente dal dover pagare bollette esorbitanti in cambio di un corrispettivo molto basso (solo 9 Euro annui per utenza domestica).

Nello stesso anno è stato inaugurato anche il nuovo sito Web aziendale ideato con lo scopo di fornire una maggiore interazione con l'utenza attraverso la messa a disposizione di servizi on line mediante accreditamento che consentono la visualizzazione del proprio estratto conto, il pagamento delle bollette, il download della modulistica ecc.

Il 23 gennaio 2014, la Società ha stipulato il rogito notarile per l'acquisto dell'immobile di via IX Agosto 15 a Gorizia, già precedentemente sede degli uffici amministrativi, con lo scopo di destinarlo a sede sociale; l'iniziale progetto di realizzare una nuova sede presso l'acquedotto della Mocchetta era stato infatti abbandonato nel corso del 2013 dopo attenta analisi tecnico-economica in merito alla convenienza dell'acquisto dello stabile di via IX Agosto messo in gara da Est Reti Elettriche SpA a febbraio 2013.

Nel corso del 2014, infine, è stata effettuata un'ulteriore revisione del Piano economico finanziario e del Piano d'Ambito (Var.7) per recepire le ultime disposizioni dell'AEEGSI in ambito tariffario (delibera n. 643/2013); si è inoltre provveduto alla riorganizzazione degli sportelli attraverso la costituzione di sportelli esclusivamente dedicati al servizio idrico e non più quindi in gestione congiunta con le altre società nate dallo scorporo della ex Iris spa.

1.4

Missione, valori e principi

Irisacqua presidia e difende una risorsa fondamentale: l'Acqua.

Con questa consapevolezza, la Società ispira il proprio agire a principi di efficienza e correttezza etica avendo come orizzonte d'impresa non soltanto i benefici sul piano strettamente economico ma anche e soprattutto sul piano ambientale e sociale.

I valori che guidano il servizio svolto da Irisacqua sono:

Servizio Idrico Integrato						
Continuità	Efficacia Efficienza	Responsabilità	Tempestività	Trasparenza	Innovazione	Rispetto dell'ambiente

Suo obiettivo prioritario, da concretizzarsi nella durata della concessione, è la realizzazione di tutti gli interventi definiti nel Piano d'Ambito al fine di risolvere le criticità che ad oggi gravano sul servizio e di migliorarne costantemente la qualità.

Questa a sua volta è garantita e controllata anche attraverso la Carta del Servizio Idrico Integrato che definisce i principi, i criteri ed i parametri per l'erogazione del servizio fornito.

A completamento di ciò, Irisacqua promuove costantemente la crescita professionale delle proprie risorse dal momento che riconosce che i propri dipendenti e collaboratori sono un fattore determinante di successo.

1.5

La struttura
organizzativa

Irisacqua è una Società a capitale interamente pubblico controllata dai 25 Comuni della Provincia di Gorizia. È regolata dalle norme contenute nello Statuto approvato dall'Assemblea dei Soci il 29 dicembre 2005 successivamente aggiornato nel 2014 per recepire le disposizioni emanate nel 2012 sulla rappresentanza di genere negli organi di controllo e di governo delle società a partecipazione pubblica (l. n. 120/2011 e relativo regolamento attuativo DPR 30 novembre 2012 n. 251) o sulla composizione dei Consigli di Amministrazione (DL 95/2012 art. 4 comma 5) delle società partecipate dagli enti locali.

1.5.1 Gli strumenti di governo

Gli organi sociali che formano il sistema di governance di Irisacqua sono:

- L'Assemblea dei Soci
- L'Amministratore Unico (o Consiglio di Amministrazione)
- Il Collegio sindacale
- La Direzione Generale

All'Assemblea dei Soci, composta dai Sindaci dei Comuni della Provincia, sono riservate diverse competenze, tra cui ad esempio l'approvazione del bilancio e la destinazione degli utili, l'approvazione del budget annuale, la nomina dell'Amministratore Unico e del Direttore generale, le modificazioni dell'atto costitutivo.

Nel 2014 l'organo amministrativo di Irisacqua, inizialmente costituito da un Consiglio di Amministrazione composto da tre consiglieri, è stato portato ad un unico membro con la nomina di un Amministratore Unico da parte dell'Assemblea dei Soci con durata triennale. Con delibera del 23 maggio 2014 è stato nominato come Amministratore Unico fino all'approvazione del bilancio del 31 dicembre 2016 Mirio Bolzan.

Il Collegio sindacale, costituito da cinque sindaci di cui due supplenti, è l'organo societario nominato dall'Assemblea dei Soci che vigila sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato e sul suo concreto funzionamento.

I membri che attualmente lo compongono sono:

- **Presidente:** Pascolin Alfredo
- **Sindaco effettivo:** Ceccotti Sergio
- **Sindaco effettivo:** Clemente Vilma
- **Sindaco supplente:** Boaro Maurizio
- **Sindaco supplente:** Pahor Valentina

Al Direttore Generale spettano i poteri di gestione e di conduzione operativa della Società. Sovrintende all'attività della Società e presiede alla definizione della struttura organizzativa interna. Il Direttore Generale di Irisacqua è il dott. Paolo Lanari.

1.5.2 Gli strumenti di controllo

Tra gli strumenti che si occupano di effettuare un controllo sull'operato di Irisacqua troviamo:

- Il Coordinamento Soci ed il Comitato Tecnico
- L'Organismo di Vigilanza
- La Società di revisione

All'interno dello statuto della Società, l'art. 33 disciplina i poteri di controllo dei Soci e definisce quanto segue: *"Al fine di disciplinare la collaborazione tra i soci per l'esercizio in comune di un controllo sulla società analogo a quello esercitato sui propri servizi, i Soci procederanno alla nomina di un coordinamento Soci (il "coordinamento Soci") con le modalità di cui all'accordo ex Art.30 del D.Lgs 267/2000 sottoscritto tra i Soci per svolgere le funzioni indicate.[...]"*

Con apposito accordo sottoscritto nel 2014, i Comuni Soci hanno quindi nominato il Coordinamento Soci, il cui compito principale consiste nel condurre un'analisi generale sulla Società, che si esplica ad esempio nella valutazione delle relazioni sulla gestione fornite dall'organo amministrativo, nella valutazione dei presupposti alla nomina del Direttore Generale, nella verifica degli atti di gestione dell'organo amministrativo.

Attualmente, il Coordinamento Soci è composto dai seguenti rappresentanti dei Comuni soci: Comune di Gorizia, Comune di Monfalcone, Comune di Grado, Comune di Fogliano Redipuglia, Comune di Romans d'Isonzo.

Questo organo, a sua volta, a supporto del suo operato, ha provveduto a nominare un Comitato Tecnico formato da dipendenti dei Comuni di S. Canzian d'Isonzo, Savogna, Monfalcone e Gorizia con competenze in ambito giuridico, amministrativo contabile e tecnico ambientale per un totale di 5 membri. Tra i principali compiti in capo a tale soggetto troviamo ad esempio il controllo preventivo e autorizzatorio di budget economici, patrimoniali e finanziari nonché il controllo a consuntivo sui documenti di bilancio.

Nel febbraio 2010, con apposita delibera Irisacqua ha dato vita all'Organismo di Vigilanza, uno strumento di controllo che permette di implementare il Modello D.Lgs 231/01. Inizialmente composto da tre membri, con delibera del 19 febbraio 2013 l'organismo è stato ridimensionato ad un unico membro considerata la volontà di razionalizzazione della governance da parte dei Soci e viste le modifiche che per legge sono state apportate alla disciplina del collegio sindacale delle società a responsabilità limitata e alle previsioni contenute nel regolamento attuativo sulla parità di genere negli organi di amministrazione e controllo delle società pubbliche. Ad oggi l'Organismo di Vigilanza è composto dal dott. Fulvio Lorenzon.

Nel 2010 Irisacqua ha approvato anche il proprio Modello Organizzativo di Gestione (MOG 231) comprensivo dei protocolli di controllo, del piano di formazione e del Codice Etico, il cui scopo è quello di prevenire la commissione dei reati contemplati dal D.Lgs 231/01.

Il Modello è costantemente monitorato ed aggiornato; infatti anche in questo triennio sono intervenute diverse modifiche soprattutto volte a recepire le novità normative introdotte in tema di reati ambientali inseriti con il D.Lgs 121/2011 e di trasparenza e anticorruzione.

Con la normativa di cui alla L.190/2012, lo Stato italiano ha infatti dato vita ad un'organizzazione ad hoc per contrastare efficacemente il rischio di fenomeni corruttivi denominata CIVIT (Commissione Indipendente per la Valutazione e la Trasparenza ed Integrità delle Amministrazioni Pubbliche), trasformatasi poi in ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione), a cui è stato demandato il compito di elaborare il Piano Nazionale Anticorruzione (PNA) adottato poi con delibera CIVIT n.72/2013.

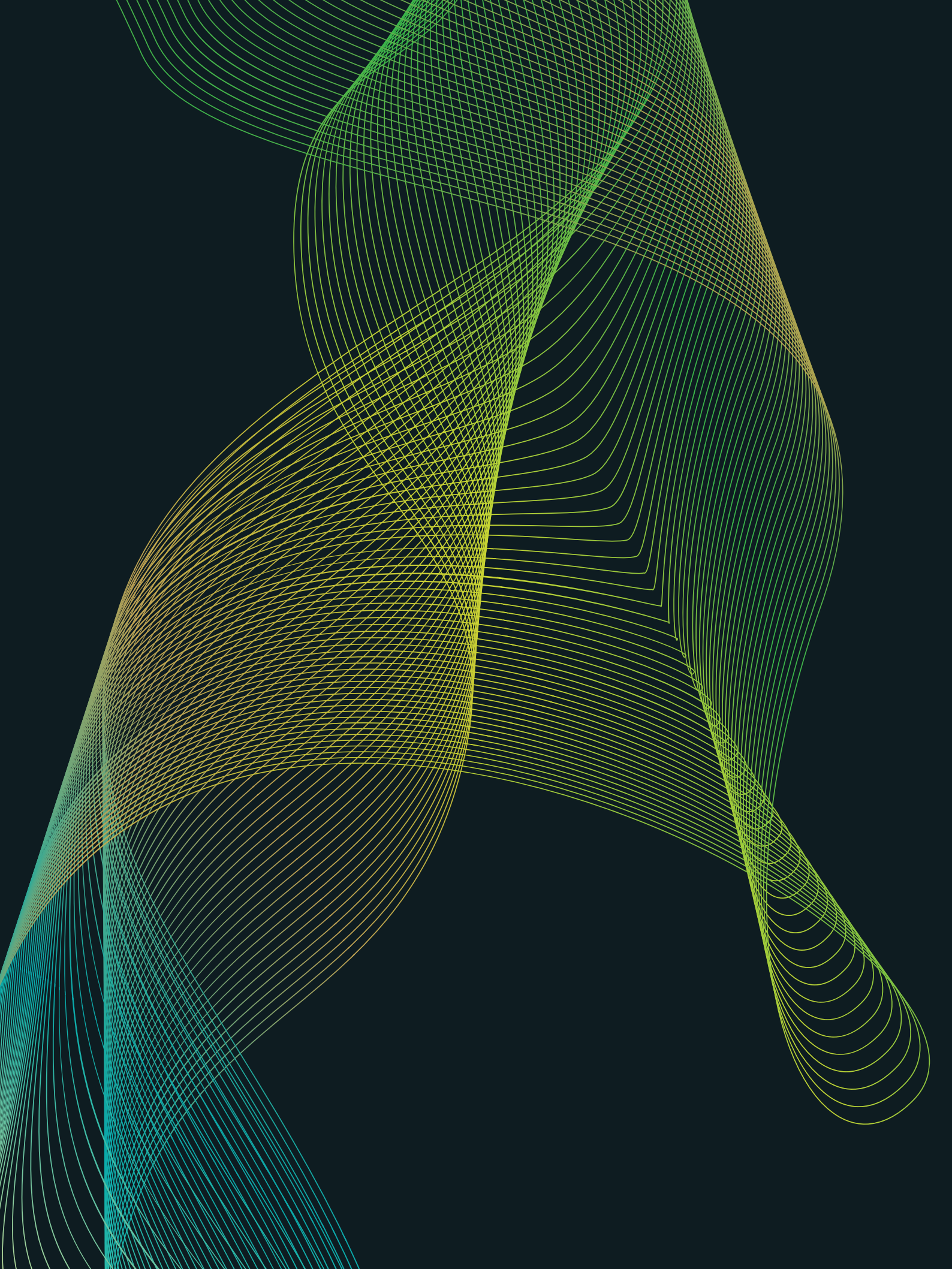
L'assoggettamento anche delle Società partecipate all'obbligo di dotarsi di un proprio Piano anticorruzione e di un Responsabile per l'attuazione dello stesso è stato sancito a settembre del 2013. Prima gli obblighi riferibili alle Società partecipate risultavano circoscritti a quelli indicati nella L. 190/12 commi da 15 a 33.

Di conseguenza, Irisacqua, in quanto Società partecipata, ha provveduto con delibera del 28 gennaio 2014 ad adeguare la propria struttura organizzativa a quanto previsto dalla L.190/2012 inserendo all'interno del MOG 231, quale apposita sezione, il Piano per la Prevenzione della Corruzione integrato con il Piano della Trasparenza ed Integrità, sfruttando quindi la possibilità prevista dal PNA, per quelle Società che abbiano già adottato il MOG 231, di agire all'interno di tale modello organizzativo onde evitare ridondanze.

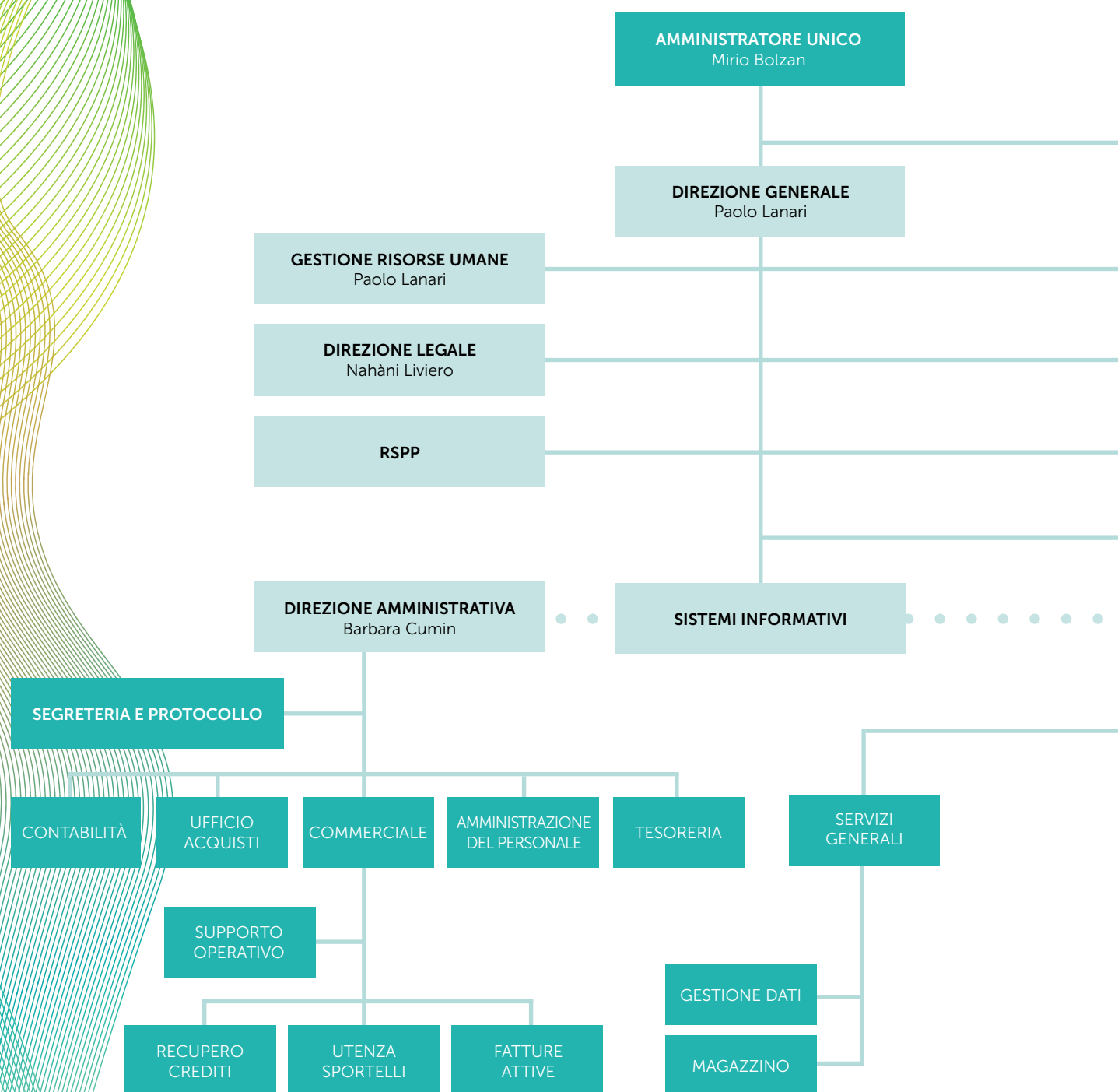
Corrispondentemente, in rispettosa applicazione della prescrizione rinvenibile sia nel PNA, sia nelle risposte dell'ANAC ai quesiti proposti dalle stesse P.A. sia, da ultimo, nella Circolare n.1/2013 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica, la Società ha provveduto alla nomina del Responsabile della Prevenzione della Corruzione (RPC) nei confronti di un dirigente interno che avesse le caratteristiche indicate in detta circolare, individuandolo nel Direttore Generale di Irisacqua che ha ricevuto nomina con delibera n.1 del CdA di data 28 gennaio 2014 e conferendo contestualmente allo stesso RPC anche l'incarico di Responsabile della Trasparenza ed Integrità (RTI).

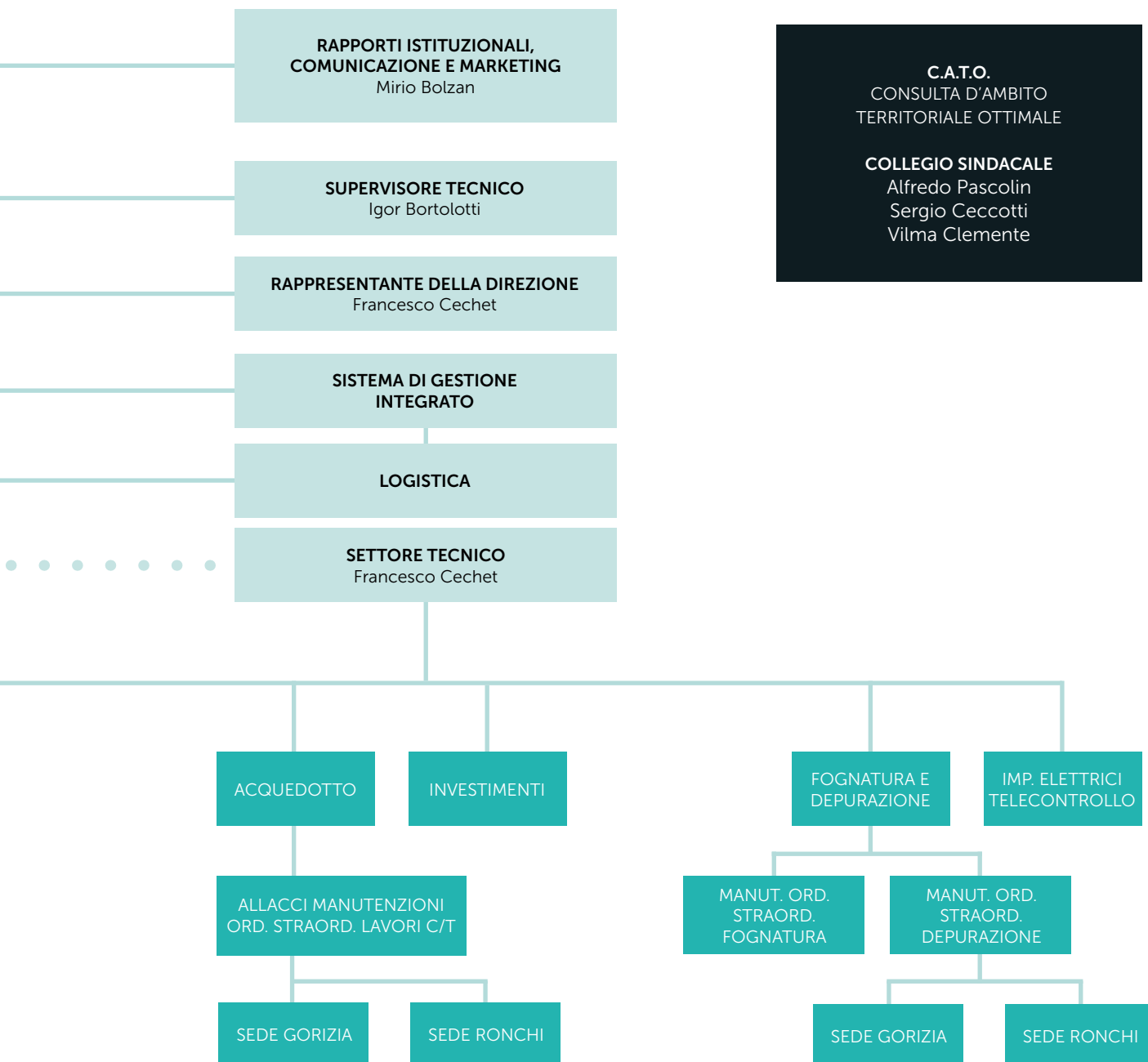
In aderenza al PNA si è disposto poi l'inserimento del RPC/RTI all'interno dell'OdV per le specifiche competenze.

Per quanto riguarda invece l'attività di revisione legale del proprio bilancio, l'incarico è stato affidato per il triennio 2013-2014-2015 con apposita gara alla società Ernst & Young.



1.5.3 L'organigramma aziendale





1.6

La Società
sul territorio:
sedi e contatti**Sede
sociale**

Via IX Agosto 15 - 34170 Gorizia
Telefono:
0481 593111
Fax:
0481 593410
E-mail:
info@irisacqua.it
Posta certificata:
segreteria@irisacqua.telecompost.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

Ronchi dei Legionari via Cau de Mezo 18:

martedì, giovedì, venerdì e sabato
dalle 8.30 alle 12.30
lunedì e mercoledì
dalle 14.00 alle 18.00

Grado piazza Biagio Marin 4:

giovedì (temporaneamente sospeso da maggio 2015)
dalle 10.00 alle 12.00

**Numeri
verdi****Call center 800 99 31 31**

da lunedì a venerdì
dalle 8.00 alle 20.00
sabato
dalle 8.00 alle 13.00

Autoletture 800 99 31 91

da lunedì a venerdì
dalle 8.00 alle 20.00
sabato
dalle 8.00 alle 13.00

Pronto intervento 800 99 31 90

24 ore su 24, 7 giorni su 7

**Contatti
telematici**

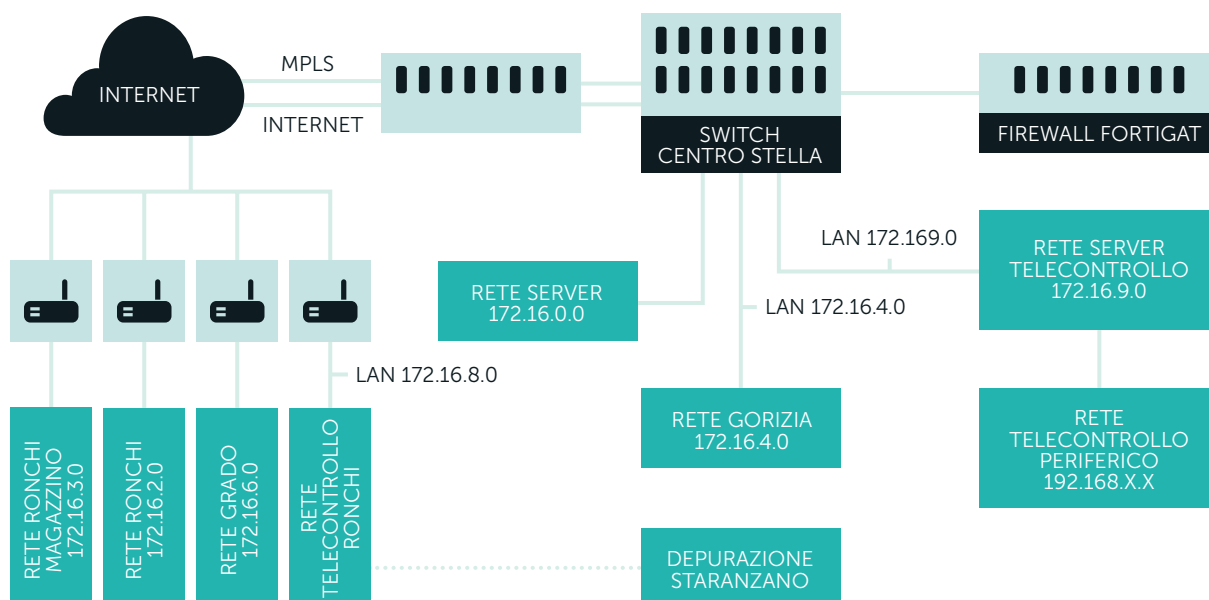
www.irisacqua.it
Pronto Web
www.facebook.com/irisacquasrl

1.7 Il sistema informatico

Dal punto di vista architetturale il Centro Elaborazione Dati di Irisacqua è composto da un substrato hardware, cioè una serie di server fisici connessi ad un sistema di gestione dello storage (SAN), su cui è stata creata un'infrastruttura logica di server virtuali attraverso i quali vengono messi a disposizione i vari sistemi informativi aziendali: il sistema ERP (Enterprise Resource Planning), che comprende il sistema di gestione dell'utenza (CRM, fatturazione, contract Accounting e gestione credito), il sistema della contabilità (generale ed analitica) ed il sistema della logistica (approvvigionamenti e magazzino); un sistema cartografico; un sistema di gestione del Protocollo; il sistema di Posta Elettronica; il sistema Office ed il sistema Gestione Servizi di Active Directory e File System.

I personal computer ed i plotter sono gestiti su piattaforme hardware e software di proprietà ed in completa gestione interna, mentre i macchinari multifunzione digitali e la maggior parte delle stampanti sono a noleggio con assistenza esterna ma con una gestione ordinaria interna.

L'interconnessione tra le varie sedi aziendali e verso Internet è data attraverso una rete MPLS gestita da T.I.D.S. (Telecom Italia Digital Solutions), società di Telecom Italia S.p.a. per la gestione delle reti della Pubblica Amministrazione con sistemi di sicurezza attivi e passivi gestiti dalla società Telecom Italia con uno schema che si può sintetizzare nella figura sottostante.



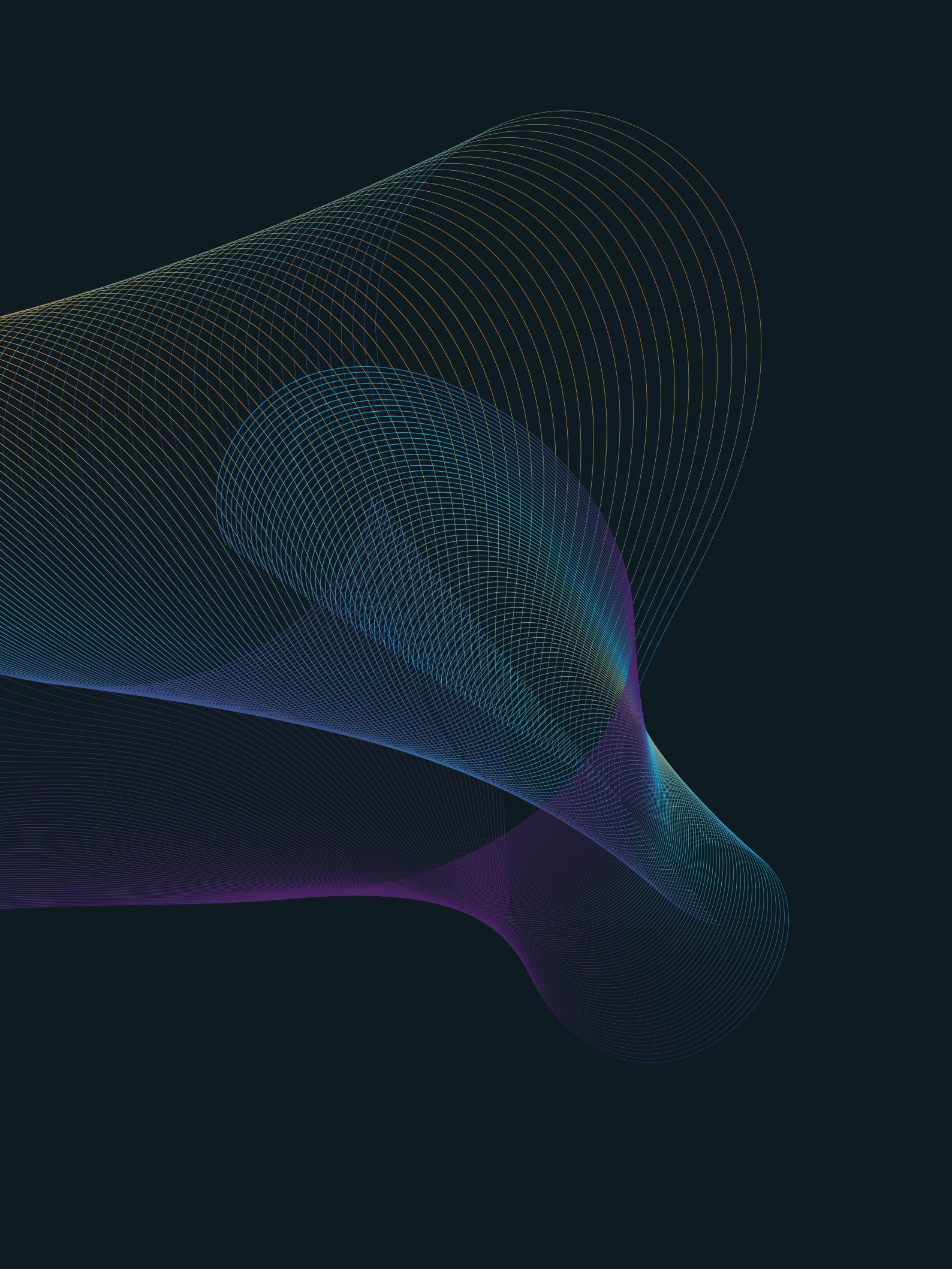
Come si può notare, ogni collegamento del core dell'infrastruttura è doppio, quindi ridondato tramite linea secondaria di backup. Nella sezione centrale della figura, si può vedere rappresentato il firewall che protegge la rete dei server non solo dall'esterno, quindi da internet, ma anche dalla stessa rete interna delle singole postazioni; tutto passa attraverso di lui.

Per garantire la massima affidabilità, anche dal punto di vista della ridondanza, il firewall hardware è replicato in modo da avere tempi di ripristino brevissimi in caso di malfunzionamenti.

L'integrità dei dati e la continuità del servizio sono stati messi al primo posto con l'adozione di un sistema di backup che prevede sia il salvataggio dei dati che quello delle macchine virtuali complete per permettere un ripristino della struttura su qualsiasi tipo di hardware compatibile. A garantire la protezione di tutto il sistema è stato scelto il sistema Antivirus Microsoft Forefront, che assicura la massima compatibilità con i sistemi Microsoft Windows ed il pacchetto Microsoft Office.

RELAZIONE SULLA GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA

The background of the slide features a series of concentric, wavy lines that create a sense of depth and movement. The lines are primarily in shades of orange and blue, set against a dark blue background. The lines are more densely packed in some areas, creating a gradient effect that transitions from a lighter blue at the top to a darker blue at the bottom.





L'integrazione delle scelte economiche con quelle di natura sociale costituisce un impegno fondamentale per la creazione di valore nel lungo periodo in quanto la creazione di valore economico rappresenta una condizione necessaria all'attività d'impresa, dalla quale dipende la sua esistenza e il suo perpetuarsi nel tempo.

Questo capitolo espone i dati più significativi relativi alla dimensione economica della Società.

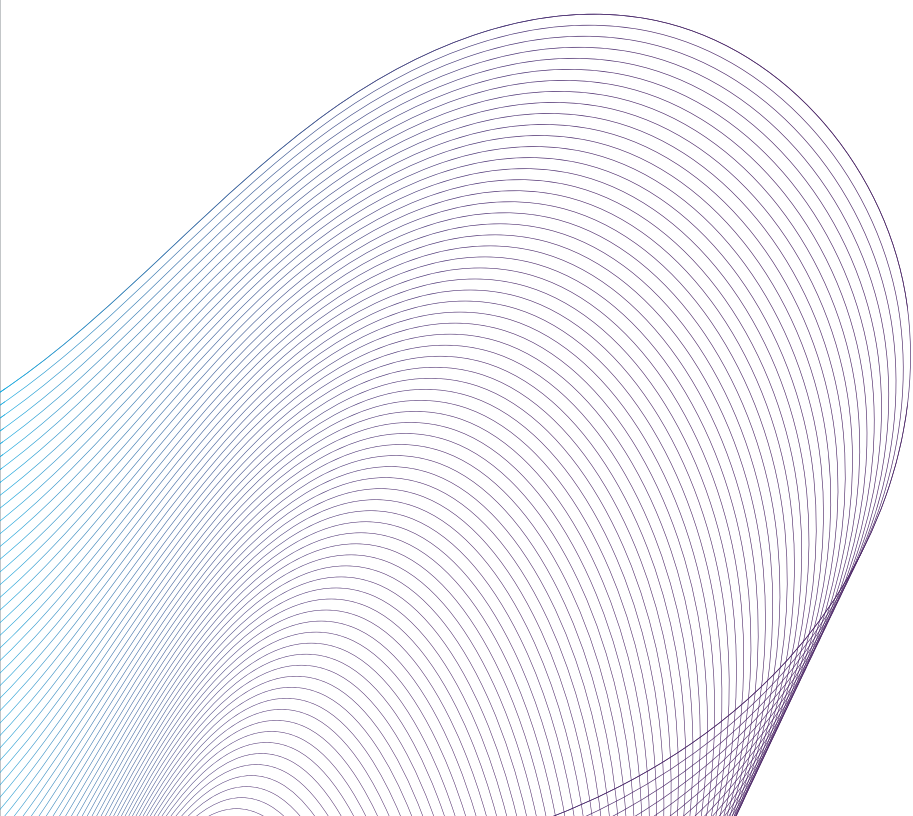
2.1

Il Piano economico finanziario

Il Piano economico-finanziario svolge un ruolo fondamentale per Irisacqua in quanto rappresenta il percorso che la Società deve seguire negli anni per essere certa di realizzare gli investimenti previsti nel corso della concessione, 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.

Proprio per la sua importanza, nella Convenzione-contratto è previsto che *"i termini e le condizioni dell'affidamento [...] dovranno sempre assicurare l'equilibrio economico finanziario [...] per l'intera durata dell'affidamento"*.

Questo equilibrio, espresso da una precisa serie di indici economico-finanziari, viene monitorato con attenta regolarità e nel caso in cui si verificano eventi che ne possano compromettere la stabilità, la Convenzione-contratto prevede che la Società e la Consulta d'Ambito rivedano le condizioni dell'affidamento o mettano in atto le misure necessarie al suo ripristino.



2.2

I risultati della
gestione

Irisacqua contribuisce alla crescita economica dell'ambiente nel quale opera in quanto le proprie attività producono ricchezza.

Nella tabella seguente si riporta l'andamento del conto economico degli ultimi tre anni riclassificato secondo uno schema a Valore aggiunto:

CONTO ECONOMICO						
	2014	%	2013	%	2012	%
Ricavi delle vendite	22.588.421	86	21.933.783	90	19.618.024	84
Produzione interna	1.643.818	6	1.336.655	5	2.470.461	11
Altri ricavi	1.936.239	7	1.098.121	5	1.374.616	6
VALORE DELLA PRODUZIONE	26.168.478	100	24.368.559	100	23.463.101	100
Costi esterni	(11.763.583)	(45)	(11.550.215)	(47)	(11.460.883)	(49)
VALORE AGGIUNTO	14.404.895	55	12.818.344	53	12.002.218	51
Costi del personale	(5.055.581)	(19)	(4.956.617)	(20)	(4.923.792)	(21)
EBITDA (*)	9.349.314	36	7.861.727	33	7.078.426	30
Ammortamenti e svalutazioni di immobilizzazioni	(4.770.111)	(18)	(4.397.925)	(18)	(4.054.066)	(17)
EBIT (**)	4.579.203	18	3.463.802	15	3.024.360	13
Risultato gestione finanziaria	(3.824.589)	(15)	(3.310.472)	(14)	(2.751.264)	(12)
Risultato gestione straordinaria	40.137	0	244.514	1	258.512	1
RISULTATO LORDO	794.751	3	397.844	2	531.608	2
Imposte sul reddito	(603.654)	(2)	(624.951)	(3)	(379.413)	(1)
RISULTATO NETTO	191.097	1	(227.107)	(1)	152.195	1

Il valore della produzione è cresciuto in questi tre anni principalmente per effetto dell'incremento nei ricavi di vendita dovuto all'aggiornamento annuale della tariffa, il cui meccanismo, come già evidenziato nel capitolo precedente, ha come obiettivo la copertura integrale dei costi efficienti di servizio nonché degli interventi realizzati, sempre nel rispetto della sostenibilità sociale.

Ciò nonostante Irisacqua ha visto anche in questo triennio una continua diminuzione dei metri cubi fatturati. Il 2014 ha infatti nuovamente registrato una contrazione dei volumi fatturati agli utenti finali a fronte di un numero di utenti pressoché costante (-4,86% rispetto l'anno precedente pari a quasi 550 mila mc in meno). L'esame del trend dei volumi erogati dall'inizio dell'affidamento del servizio, che viene riportato nella tabella seguente, evidenzia una diminuzione pressoché costante di oltre il 20% pari a circa 2.716 mila mc che difficilmente è ascrivibile ad un solo fattore.



L'analisi per tipologia tariffaria conferma i dati degli anni precedenti ovvero che le principali riduzioni riguardano ancora i consumi delle famiglie e delle medie e grandi utenze commerciali e industriali.

Questo triennio mette in luce inoltre il peso ormai del tutto residuale dei valori delle altre attività idriche (allacciamenti, lottizzazioni, ecc.), strettamente correlate al comparto dell'edilizia, di cui non si vedono ancora al momento segnali di ripresa.

A questi aspetti però si affiancano elementi che invece mettono in evidenza il buon operato della Società.

E' proseguito in maniera decisa infatti il risparmio sui costi di gestione: il peso dei costi esterni sul fatturato è costantemente diminuito negli anni. L'incidenza dei costi operativi sul valore della produzione è passata dal 47% del 2013 al 45% nel 2014 (era del 49% nel 2012) a conferma che i costi per l'attività di manutenzione ordinaria e di esercizio degli impianti, oltre ai costi di struttura, si sono ormai stabilizzati grazie ai risultati delle attività di investimento e di ottimizzazione della gestione messe in atto in questi anni.

Anche il rapporto tra costo del personale e fatturato è andato diminuendo in questi anni passando dal 21% del 2012 al 19% nel 2014.

Il risultato della gestione finanziaria è invece cresciuto ma ciò è legato all'incremento del debito verso gli Istituti Finanziatori a seguito delle erogazioni ricevute.

La situazione patrimoniale del triennio è riportata qui sotto:

STATO PATRIMONIALE			
	2012	2013	2014
Immateriali	20.537.444	20.999.880	21.515.260
Materiali	73.472.305	79.934.102	83.181.994
Finanziarie	62.461	66.836	66.141
Totale Capitale immobilizzato	94.072.210	101.000.818	104.763.395
Magazzino	637.722	346.649	389.437
Crediti	20.363.394	19.213.312	22.461.566
Liquidità immediate	4.210.285	5.711.873	4.950.144
Totale Capitale circolante	25.211.600	25.271.834	27.801.147
TOTALE IMPIEGHI	119.283.810	126.272.652	132.564.542
Patrimonio netto	56.522.912	56.295.805	56.486.902
Passivo a lungo termine	52.835.135	60.700.140	66.121.932
Totale Fonti a lungo termine	109.358.047	116.995.945	122.608.834
Passivo a breve	263.241	217.714	233.846
Debiti v/fornitori	7.229.928	6.395.249	7.056.110
Altri debiti	2.432.593	2.663.744	2.665.752
Totale Fonti a breve termine	9.925.762	9.276.707	9.955.708
TOTALE FONTI	119.283.810	126.272.652	132.564.542

Passando ad un'analisi per indici, i principali indicatori che meglio esprimono la situazione della Società sono i seguenti:

	2014	2013	2012	Valori di riferimento
Margine di struttura	17.845.439	15.995.126	15.245.837	
Current Ratio	2,79	2,72	2,54	
Cash Flow	(761.729)	1.501.389	1.638.246	
ADSCR (Annual Debt Service Cover Ratio)	1,40	1,22	1,26	1,15 - 1,40
LLCR (Loan Life Cover Ratio)	1,90	1,28	1,34	1,20 - 1,55

Il margine di struttura è visto come la differenza tra il capitale immobilizzato e le fonti a lungo termine; in questi anni è andato aumentando a seguito delle erogazioni di finanziamento ottenute.

Il Current ratio rappresenta invece la capacità dell'azienda di far fronte ai debiti a breve termine con il suo capitale circolante; come si nota è ampiamente superiore a 1.

Infine troviamo l'ADSCR e l'LLCR che costituiscono gli indici di riferimento per verificare la capacità della Società di far fronte al debito contratto con le Banche finanziatrici. Sono dati rispettivamente dal rapporto tra i flussi di cassa generati e il servizio del debito e dal rapporto tra il valore attuale netto dei flussi di cassa semestrali e l'ammontare complessivo del debito erogato e non rimborsato.

ANNO	PFN
2012	(47.162.843)
2013	(53.398.193)
2014	(59.492.486)

La Posizione Finanziaria Netta della Società, intesa come differenza tra liquidità immediate e debiti finanziari, mette in luce il crescere dell'indebitamento della Società nei confronti delle Banche finanziatrici.

2.3

Il valore
aggiunto

Il valore aggiunto misura la ricchezza prodotta dall'azienda nell'esercizio con riferimento agli interlocutori (stakeholder) che partecipano alla sua distribuzione.

Viene rappresentato in due prospetti tratti dalle linee guida del GBS:

- La determinazione del valore aggiunto individuato dalla contrapposizione di ricavi e costi
- La remunerazione del valore aggiunto costituito dalla sommatoria delle remunerazioni percepite dai vari interlocutori

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

	2012	2013	2014
A) Valore della produzione	23.463.101,44	24.368.558,69	26.168.477,93
Ricavi delle vendite	19.618.023,63	21.933.783,17	22.588.421,46
Variazione delle rimanenze	125.401,49	-339.313,11	3.236,97
Variazione dei lavori in corso	2.345.059,72	1.675.967,58	1.640.580,54
Altri ricavi e proventi	1.374.616,60	1.098.121,05	1.936.238,96
B) Costi intermedi della produzione	-10.730.280,28	-10.885.041,83	- 11.167.892,26
Costi di acquisto merci	-1.397.905,75	-1.044.748,80	- 1.135.563,66
Costi per servizi	-7.330.209,49	-7.524.257,70	- 8.025.417,58
Costi per godimento beni di terzi	-1.502.436,37	-1.617.938,44	- 1.546.213,62
Accantonamento per rischi	-152.622,01	-145.332,23	- 356.993,30
Variazione rimanenze	29.483,19	48.240,01	39.551,65
Oneri diversi di gestione	-376.589,85	-601.004,67	- 143.255,75
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	12.732.821,16	13.483.516,86	15.000.585,67
C) Componenti accessori e straordinari	258.512,43	244.514,41	40.137,45
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	12.991.333,59	13.728.031,27	15.040.723,12
Ammortamenti	-4.054.065,61	-4.397.925,64	- 4.770.111,09
VALORE AGGIUNTO SOCIALE	8.937.267,98	9.330.105,63	10.270.612,03

Il valore aggiunto così come generato nel prospetto riportato qui sopra viene poi ripartito tra:

- Il personale: la voce comprende sia il personale dipendente che non dipendente (co.co.pro e lavoro interinale) con i rispettivi contributi a carico dell'azienda ed i benefici erogati (mensa)

- La Pubblica Amministrazione: include le imposte dirette (Ires e Irap) e quelle indirette (Imposte, tasse, tributi e costo gestione AATO)
- Il Capitale di credito: contiene il saldo della gestione finanziaria
- Il Capitale di rischio: questa voce è costituita dai dividendi che, come si può notare, in questi anni sono sempre pari a zero in quanto il contratto di finanziamento impone l'obbligo di non distribuire dividendi per tutta la sua durata
- L'azienda: utili/perdite d'esercizio

Dalla tabella qui sotto si nota che il valore aggiunto è destinato per la maggior parte al personale ed al capitale di credito.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO						
	2012	%	2013	%	2014	%
A) Remunerazione collaboratori	5.133.040,42	57%	5.091.195,56	55%	5.055.581,00	49%
Personale non dipendente	60.252,47		39.427,88			
Personale dipendente	5.072.787,95		5.051.767,68		5.055.581,00	
- Remunerazioni dirette	3.941.858,33		3.935.866,92		3.932.194,40	
- Remunerazioni indirette	1.130.929,62		1.115.900,76		1.123.386,60	
B) Remunerazione Pubblica Amministraz.	830.768,29	9%	1.085.545,30	12%	1.129.344,67	11%
Imposte dirette	379.412,94		624.951,16		603.654,12	
Imposte indirette	451.355,35		460.594,14		525.690,55	
C) Remunerazione capitale di credito	2.751.264,26	31%	3.310.471,91	35%	3.824.589,43	37%
Oneri per capitali a breve termine						
Oneri per capitali a lungo termine	2.751.264,26		3.310.471,91		3.824.589,43	
D) Remunerazione capitale di rischio	-	0%	-	0%	-	0%
Dividendi	-		-		-	
E) Remunerazione azienda	152.194,52	2%	- 227.107,14	-2%	191.096,93	2%
+/- Variazioni riserve	152.194,52		- 227.107,14		191.096,93	
F) Liberalità	70.000,00	1%	70.000,00	1%	70.000,00	1%
VALORE AGGIUNTO SOCIALE	8.937.267,49	100%	9.330.105,63	100%	10.270.612,03	100%

2.4

Gli investimenti

Gli investimenti che Irisacqua deve realizzare nel periodo di concessione sono contenuti nel Piano d'Ambito. Ai sensi della Legge Galli, il Piano d'Ambito è il documento redatto dal CATO partendo dalla ricognizione delle opere di acquedotto, di fognatura e di depurazione esistenti, nel quale vengono definite le strategie e gli interventi da realizzare per superare le condizioni di criticità individuate nella gestione del SII.

Nel corso della concessione, Irisacqua dovrà realizzare opere per un valore pari a più di 150 milioni di Euro divise tra acquedotto, depurazione e fognatura su tutta la Provincia di Gorizia, a cui vanno ad aggiungersi anche gli investimenti già avviati dai Comuni negli anni precedenti la nascita della Società per un valore complessivo del Piano d'Ambito di ben 235 milioni di Euro.

Di seguito si riporta l'elenco delle opere previste distinte per i Comuni della Provincia.

PIANO DEGLI INVESTIMENTI 2006-2035

COMUNE	Importo al lordo dei contributi (€)	Importo al netto dei contributi (€)
ATO	63.029.544,24	57.591.039,42
Comune di Capriva del Friuli	581.593,73	581.593,73
Comune di Cormóns	4.717.946,37	4.612.946,37
Comune di Doberdò del Lago	2.391.448,49	1.790.904,78
Comune di Dolegna del Collio	2.146.006,11	2.143.088,72
Comune di Farra d'Isonzo	3.845.998,36	3.845.998,36
Comune di Fogliano Redipuglia	2.020.343,95	2.020.343,95
Comune di Gorizia	18.494.272,13	16.691.604,56
Comune di Gradisca d'Isonzo	4.685.547,70	3.903.356,43
Comune di Grado	13.771.753,35	11.778.308,43
Comune di Mariano del Friuli	1.025.580,89	1.025.580,89
Comune di Medea	498.504,40	498.504,40
Comune di Monfalcone	10.880.482,45	10.608.316,55
Comune di Moraro	507.016,03	507.016,03
Comune di Mossa	1.159.253,02	1.111.972,88
Comune di Romans d'Isonzo	3.161.713,74	2.704.713,74
Comune di Ronchi dei Legionari	10.145.631,58	9.700.140,12
Comune di S. Canzian d'Isonzo	3.120.701,62	2.664.113,77

PIANO DEGLI INVESTIMENTI 2006-2035

COMUNE	Importo al lordo dei contributi (€)	Importo al netto dei contributi (€)
Comune di S. Floriano del Collio	931.545,31	909.706,65
Comune di S. Lorenzo Isontino	1.239.871,58	1.239.321,58
Comune di S. Pier d'Isonzo	1.135.060,61	1.135.060,61
Comune di Sagrado	2.697.383,27	2.697.383,27
Comune di Savogna d'Isonzo	6.060.467,42	6.060.467,42
Comune di Staranzano	4.923.527,97	4.335.522,32
Comune di Turriaco	821.811,77	821.811,77
Comune di Villesse	1.294.724,21	881.698,66
TOTALE INVESTIMENTI	165.287.730,30	151.860.515,41

La voce ATO comprende sia investimenti il cui impatto riguarda l'intera Provincia sia i budget per la manutenzione strade e piazze e per gli impianti che ogni anno vengono destinati in base alle richieste avanzate dai Comuni Soci.

2.4.1 Gli investimenti realizzati

Da quando è nata, Irisacqua ha avviato lavori per un valore complessivo di 138 milioni di Euro.

La produzione realizzata fino ad oggi è pari a 66 milioni di Euro, di cui circa 45 milioni sono costituiti da investimenti già completati.

FLUSSO DI SPESA PER INVESTIMENTI 2006-2014

	Manutenzione	Nuove opere	Totale
Acquedotto	16.108.327,77	3.390.645,20	19.498.972,97
Depurazione	2.988.060,18	2.479.426,19	5.467.486,37
Fognatura	8.399.005,01	24.251.101,89	32.650.106,90
Altro		8.419.943,98	8.419.943,98
TOTALE	27.495.392,96	38.541.117,26	66.036.510,22

Nel triennio che stiamo considerando la Società ha realizzato investimenti per più di 27 milioni di Euro, come indicato nella tabella qui sotto.

FLUSSO DI SPESA PER INVESTIMENTI 2012-2014

	Manutenzione	Nuove opere	Totale
Acquedotto	6.953.541,36	1.364.651,73	8.318.193,09
Depurazione	1.689.666,14	299.044,53	1.988.710,67
Fognatura	4.139.756,13	8.761.994,28	12.901.750,41
Altro		4.475.925,64	4.475.925,64
TOTALE	12.782.963,63	14.901.616,18	27.684.579,81

2.4.2 Gli investimenti realizzati e quelli in corso

Di seguito si riportano alcuni tra gli investimenti più significativi avviati e realizzati in questi anni, suddivisi per tipologia di servizio e articolati in progettazione, esecuzione ed ultimati.

SERVIZIO ACQUEDOTTO

Gli interventi legati alla rete acquedottistica sono volti a risolvere le problematiche relative alla limitata erogazione dell'acqua, a causa della presenza di reti obsolete con diametri molto piccoli, ad ottenere una continuità del servizio e a ridurre le perdite e razionalizzare il sistema.

Come interventi avviati in fase di esecuzione dei lavori, segnaliamo:

- **Potenziamento della rete idrica nel Comune di Doberdò del Lago:** l'intervento di potenziamento della rete di acquedotto nel Comune di Doberdò del Lago è volto a risolvere le problematiche relative alla limitata erogazione dell'acqua a causa della presenza di reti obsolete e con diametri piccoli. Le procedure autorizzative per l'intervento, visti gli innumerevoli vincoli, sono state molto lunghe e solamente nel corso del 2011 è stato possibile appaltare i lavori. L'intervento prevede la posa di nuove condotte per oltre 5.069 m oltre all'aumento della volumetria dei serbatoi a servizio del Comune.
- **Realizzazione delle condotte idriche in Comune di Dolegna del Collio.** L'intervento consiste nel sostituire le condotte di distribuzione esistenti realizzate in pead, visti i numerosi interventi di riparazione eseguiti nel corso degli ultimi anni, con delle nuove dello stesso materiale ma con una pressione nominale maggiore.

Il progetto prevede la sostituzione delle condotte nelle seguenti località:

- **Lonzano - Medem:** eliminazione di una condotta in PEAD DE 90 e la posa di una tubazione in PEAD DE 110 PN16 per una lunghezza pari a 928 m e PEAD DE 125 PN 25 per una lunghezza pari a 372 m. A completamento dell'opera sono stati eseguiti gli allacci ed i ricollegamenti alle utenze esistenti nonché alle condotte all'interno del serbatoio di Medem e in località Lonzano.
- **Petrus – Bernizza:** eliminazione di una condotta in PEAD DE 110 e la posa di una tubazione in PEAD DE 140 PN16 per una lunghezza pari a 235 m.
- **Bernizza – Scriò:** eliminazione di una condotta in PEAD DE 90 e la posa di una tubazione in PEAD DE 110 PN16 per una lunghezza pari a 160 m.

In tutte e tre le località sono stati eseguiti i ricollegamenti alle condotte esistenti. L'opera è iniziata a giugno 2013 e deve essere ultimata con l'esecuzione dei tap-

peti d'usura sulle strade asfaltate e uno strato di finitura sulle strade in cls. Come da prescrizioni del Comune, il ripristino definitivo potrà essere realizzato solo dopo un periodo di controllo degli scavi pari a 12 mesi.

Gli interventi completati riguardano ad esempio:

- **Manutenzione straordinaria condotte idriche Corso Verdi II-III lotto:** l'intervento, eseguito in concomitanza con i lavori di riqualificazione del Comune di Gorizia, consiste nella sostituzione delle condotte esistenti oramai vetuste. Il progetto prevede la sostituzione delle condotte esistenti DN 250 in acciaio con altre dello stesso materiale ma con DN 300 pari a m 295 e la sostituzione della condotta in ghisa DN 80 con una in pead DE 125 pari a m 290. A completamento dell'opera sono stati eseguiti gli inserimenti delle vie laterali (via Petrarca, via Dante, via Boccaccio, via Oberdan), gli allacci ed i ricollegamenti alle utenze esistenti. L'opera è iniziata a luglio 2013 ed è stata ultimata a maggio 2014.
- **Realizzazione della condotta idrica di adduzione in località Monte Fortino nel Comune di Farra d'Isonzo:** considerato l'aumentare del fabbisogno idrico nel territorio fornito dall'impianto di emungimento di Farra d'Isonzo, l'intervento ha lo scopo di suddividere l'area in due zone e alimentarle l'una con il serbatoio di Monte Fortino Alto e l'altra con il serbatoio di Monte Fortino Basso. Per realizzare tale intervento si è resa necessaria la posa di una nuova condotta di adduzione idrica tra l'impianto di sollevamento di Farra d'Isonzo e il serbatoio di Monte Fortino Basso. Il progetto prevede quindi la posa di una nuova condotta idrica di adduzione realizzata in acciaio DN 500 per una lunghezza pari a m 550 e l'attraversamento della roggia del Molino con un controtubo in acciaio DN 700. Si è inoltre reso necessario attraversare la Strada Regionale S.R 351 tramite spingitubo viste le prescrizioni della F.V.G. Strade. La condotta è stata posata per un tratto di circa 130 metri sul versante del Monte Fortino caratterizzato da una forte pendenza. Per dare maggiore stabilità alla condotta sono stati realizzati dei blocchi di ancoraggio. Accanto a ciò si è dovuto attraversare anche un canale scatolare di proprietà del Consorzio di Bonifica della Pianura Isontina. A completamento dell'opera sono stati eseguiti i collegamenti all'interno dell'impianto di emungimento e del serbatoio.

SERVIZIO FOGNATURA

Per quanto riguarda il servizio della fognatura, gli interventi previsti hanno, da un lato, lo scopo di estendere la rete fognaria portandola in quelle aree in cui non è ancora presente e, dall'altro, quello di razionalizzare il sistema fognario in modo da dismettere gli impianti di depurazione più vecchi e convogliare tutte le acque reflue verso i nuovi impianti adeguati agli attuali standard gestionali e normativi.

Tra gli interventi avviati a livello di progettazione troviamo:

- **Razionalizzazione del sistema fognario-depurativo dell'ATO "Orientale Goriziano":** introdotto con la variante 5 al Piano d'Ambito è forse l'intervento più importante dell'intero Piano sia da un punto di vista economico che tecnico-ambientale.

Il costo in termini economici, gestionali e soprattutto ambientali legati alla presenza di diversi impianti di depurazione in gestione ad Irisacqua S.r.l. ha indotto la stessa a prendere in esame il problema della razionalizzazione del servizio di fognatura e depurazione dell'intero ATO "Orientale Goriziano".

Pertanto è stata affidata esternamente la redazione di uno studio di fattibilità per individuare e confrontare le possibili soluzioni e, di conseguenza, le linee guida per la pianificazione e la progettazione degli interventi relativamente alla soluzione ritenuta migliore.

Oltre ad aspetti puramente economici, lo studio di fattibilità si è reso necessario anche per perseguire la finalità di protezione massima del fiume Isonzo: infatti all'epoca dell'approvazione del Piano d'Ambito (anno 2005) non era stata ancora individuata l'area sensibile "Bacino drenante acque costiere e laguna di Marano e Grado" comprendente il corso del fiume Isonzo, che ha avuto la sua approvazione definitiva con la Delibera della Giunta Regionale n. 2016 del 09.10.2008.

Ciò sta a significare che l'Isonzo, attuale ricettore degli effluenti finali in uscita dai depuratori di Gorizia e di Gradisca d'Isonzo, deve necessariamente non considerarsi più come tale, se non a patto di importanti interventi su questi due impianti, anche per il fatto che la sua portata durante l'anno è fortemente condizionata dalla gestione che ne viene attuata in territorio sloveno. Tale gestione infatti comporta che per diversi mesi all'anno la portata del fiume sia troppo bassa per consentire l'adeguato smaltimento delle portate effluenti dai due depuratori che, oltretutto, vengono scaricate, per motivi di sicurezza idraulica, in aree golenali che sono quelle che maggiormente risentono della variabilità delle portate del fiume con problematiche legate alla formazione di ristagni delle acque di scarico causati dall'accumulo di materiali lapidei nei dintorni di tali punti.

Dallo studio di fattibilità è emerso che la soluzione migliore sarebbe stata quella di convogliare tutti gli scarichi di Gorizia e di Gradisca d'Isonzo all'impianto di Staranzano e riconvertire questi depuratori in impianti di laminazione.

Pertanto i principali obiettivi che si intendono conseguire mediante il progetto di razionalizzazione del servizio di fognatura e depurazione sono:

- Obiettivi ambientali:
 - o Minimizzare l'impatto ambientale degli scarichi fognari depurati sul fiume Isonzo e sulla Baia di Panzano;
- Obiettivi economico – finanziari:
 - o Adottare tecnologie e sistemi di trattamento di depurazione che consentano di minimizzare la produzione di rifiuti da depurazione (fanghi, ecc.);

- o Ridurre i costi gestionali dovuti al mantenimento in attività dei tre impianti di depurazione di Gorizia, Gradisca d'Isonzo e Staranzano attraverso l'ampliamento di quest'ultimo e la conversione ad impianti di laminazione e pre-trattamento degli altri due;
 - o Ottimizzare il funzionamento del sistema "sollevamento finale + condotta di scarico a mare" per ridurre al massimo i consumi energetici e per salvaguardare la durabilità delle apparecchiature e dei materiali del sistema stesso.
- Obiettivi gestionali
 - o Efficientare i rendimenti di depurazione dell'impianto di Staranzano;
 - o Garantire presso l'impianto di Staranzano un'adeguata riserva di potenzialità di depurazione per sopperire a situazioni di crisi e di emergenza che si potrebbero verificare all'interno del bacino di depurazione razionalizzato;
 - o Equalizzare il carico idraulico da recapitare all'impianto di Staranzano rispetto al volume d'acqua reflua da trattare, ed eventualmente pre-trattare, presso gli impianti di depurazione di Gorizia e Gradisca d'Isonzo adeguatamente convertiti in impianti di laminazione e pre-trattamento;
 - o Prevedere un sistema informativo cosiddetto "sistema esperto" per soddisfare l'esigenza di controllare, in maniera più efficace e tempestiva, l'intero sistema fognario – depurativo.

Per ridurre i tempi di esecuzione dell'appalto è stato deciso di suddividere l'intervento in 3 lotti distinti:

Lotto 1: Ampliamento del depuratore di Staranzano

Lotto 2: Collettore "SUD" (collettore fognario da Gradisca d'Isonzo a Staranzano)

Lotto 3: Collettore "NORD" (collettore fognario da Gorizia a Gradisca d'Isonzo).

Nel corso del 2014 è stato redatto il progetto preliminare dell'intero progetto, nonché la sua validazione, caratterizzato dalla seguente stima per la realizzazione delle opere:

INTERVENTI LOTTO 1	€ 15.454.478,86
INTERVENTI LOTTO 2	€ 9.045.826,68
INTERVENTI LOTTO 3	€ 6.199.595,52
ONERI PER LA SICUREZZA	€ 480.000,00
TOTALE COMPLESSIVO DEI LAVORI	€ 31.179.901,06
SOMME A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE	€ 5.210.098,94
TOTALE GENERALE	€ 36.390.000,00

Ad oggi sono in corso di espletamento le procedure per affidare nella forma dell'appalto integrato (progettazione esecutiva ed esecuzione delle opere) i lavori relativi al Lotto 1. Contestualmente si provvederà ad affidare l'incarico di progettazione definitiva ed esecutiva per quanto concerne i lotti relativi alla dorsale fognaria.

La tempistica relativa all'intero appalto di progettazione, come definita nel documento preliminare all'avvio della progettazione, è la seguente:

FASE	LOTTO	DURATA [GIORNI]
AFFIDAMENTO SERVIZI TECNICI (Progettazione preliminare e attività propedeutiche all'ottenimento delle autorizzazioni)	INTERO PROGETTO	155
PROGETTAZIONE (Progettazione preliminare e attività propedeutiche all'ottenimento delle autorizzazioni)	INTERO PROGETTO	275
AFFIDAMENTO SERVIZI TECNICI (Progettazione definitiva, progettazione esecutiva, CSP e attività propedeutiche all'ottenimento delle autorizzazioni)	LOTTO 1 - COLLETTORE NORD	155
	LOTTO 2 - COLLETTORE SUD	
	LOTTO 3 - AMPLIAMENTO DEPURATORE STARANZANO	
PROGETTAZIONE (Progettazione definitiva, progettazione esecutiva, CSP e attività propedeutiche all'ottenimento delle autorizzazioni)	LOTTO 1 - COLLETTORE NORD	275
	LOTTO 2 - COLLETTORE SUD	
	LOTTO 3 - AMPLIAMENTO DEPURATORE STARANZANO	
AFFIDAMENTO LAVORI	LOTTO 1 - COLLETTORE NORD	245
	LOTTO 2 - COLLETTORE SUD	
	LOTTO 3 - AMPLIAMENTO DEPURATORE STARANZANO	
ESECUZIONE LAVORI	LOTTO 1 - COLLETTORE NORD	580
	LOTTO 2 - COLLETTORE SUD	
	LOTTO 3 - AMPLIAMENTO DEPURATORE STARANZANO	
AVVIO E MESSA IN ESERCIZIO ATTIVITÀ	LOTTO 3 - AMPLIAMENTO DEPURATORE STARANZANO	240
Durata complessiva [Giorni naturali e consecutivi]		1.925

Trattandosi di un appalto molto complesso è evidente che il cronoprogramma deve essere costantemente monitorato ed aggiornato.

- **Lavori di potenziamento funzionale della rete fognaria esistente e realizzazione di nuove condotte in via San Vito in Comune di Ronchi dei Legionari – Lotti esecutivi Rp.1, R.1.6, e R.1.7 del Progetto Generale di Fognatura:** tale intervento è

uno dei principali lotti esecutivi previsti dal Progetto Generale della fognatura dei Comuni di Ronchi dei Legionari e di Staranzano in grado di risolvere diverse criticità legate alla situazione attuale, soprattutto per quanto riguarda il Comune di Ronchi dei Legionari. L'intervento infatti prevede un potenziamento della capacità idraulica dei collettori esistenti ed uno sgravio della rete esistente del centro abitato, spesso soggetto ad allagamenti, attraverso il convogliamento di parte delle portate alla nuova dorsale ovest recentemente realizzata; infine permette di estendere la rete fognaria in alcune zone non ancora provviste di tale servizio.

L'intervento nel suo complesso prevede la realizzazione di una nuova linea fognaria da realizzarsi lungo via San Vito che si estende tra i Comuni di Ronchi dei Legionari e di Staranzano.

Lungo tutta l'opera è prevista la realizzazione di una rete secondaria in PVC di diametro pari a 250 mm per collettare le utenze presenti lungo il tracciato.

Inoltre è stata prevista la sostituzione delle vetuste condotte in fibrocemento DN 100 con nuove condotte in PEAD DN 160 (lunghezza totale di circa 1.450 metri).

Vista l'entità dell'intervento che investirà buona parte dei sedimi stradali, ad opere ultimate verrà ripristinata completamente la sede stradale di via San Vito.

L'importo complessivo dei lavori principali ammonta a circa Euro 1.310 mila, oltre alle forniture in diretta amministrazione dei tubi in ghisa sferoidale (nei lavori è prevista la sola posa) di circa Euro 670 mila.

Nel 2014 sono state esperite le procedure di gara per l'affidamento dei lavori e delle forniture i cui procedimenti non sono stati terminati in ragione anche delle verifiche di congruità necessarie per entrambi gli appalti.

Nel corso dell'anno 2015 si prevede di addivenire alla stipula dei contratti e di dare avvio ai lavori la cui ultimazione è presumibile entro il 2016.

Tra gli interventi i cui lavori sono in fase di esecuzione, citiamo:

- **Realizzazione di collettore di trasporto per collegare la futura rete di raccolta dell'Isola dei Bagni a Panzano in Comune di Monfalcone:** relativamente a tale investimento, che prevede la realizzazione di un collettore fognario per collegare la rete fognaria privata della "Marina Hannibal" e della "Isola dei Bagni" alla rete fognaria esistente in località Marina Julia in Comune di Monfalcone e di una rete fognaria a servizio di tutte le utenze commerciali presenti lungo la spiaggia di Marina Julia, i lavori sono stati affidati nel corso del 2014 e sono stati consegnati nel mese di ottobre in quanto, da prescrizioni della Capitaneria di Porto di Monfalcone, questi non potevano avere inizio se non dopo il termine della stagione balneare. Nel corso del 2014 sono state eseguite praticamente tutte le opere in linea (collettore, rete fognaria, pozzetti di ispezione). Nel corso del 2015 è previsto che vengano realizzate le due stazioni di sollevamento presenti in progetto e i lavori di ripristino delle superfici stradali. I lavori dovrebbero terminarsi entro i primi giorni del mese di aprile.
- **Intervento immediato "D" relativo alla riqualifica del sistema di Drenaggio Urbano a servizio della Città di Grado:** l'"Intervento immediato D", che riguarda il riordino dell'assetto fognario lungo via dei Provveditori, via Conte di Grado, via Tiepolo

e Buonarroti in centro a Grado, è stato appaltato nel 2013 ed i lavori, inizialmente previsti per l'inizio del 2014 con termine maggio, sono iniziati in autunno a seguito della richiesta da parte del Comune di non interferire con la stagione turistica. L'opera prevede, oltre alla realizzazione della stazione di sollevamento, la posa di 200 m di tubazione in ghisa del diametro 800 – 1000 mm e la sostituzione della rete di acquedotto. Nel corso dell'anno è stata realizzata la parte più critica dell'intervento consistente nella posa della stazione di sollevamento.

Gli interventi completati risultano essere i seguenti:

- **Lavori di completamento delle fognature a Pieris, Begliano, San Canzian d'Isonzo:** concluso nel 2014, l'intervento ha permesso di completare la rete di fognatura per il Comune di San Canzian d'Isonzo nelle aree in cui questa non era presente: sono stati realizzati quattro impianti di sollevamento e i lavori di fognatura nelle seguenti strade comunali: via Risiera di San Sabba, via Marcorina, via F.lli Bandiera, via Rebez, via Anna Frank, via Nazario Sauro, via Marco Polo, via Cividino, via Puccini, via Batterie, via San Canziano, Via delle Grodate per complessivi 3.100 m. Nelle vie Nazario Sauro e Risiera San Sabba si è proceduto anche alla sostituzione delle condotte di acquedotto in fibrocemento con nuove tubazioni in polietilene per complessivi 1600 m.
- **Lavori di realizzazione di un collettore fognario per il collegamento delle zone artigianali di Ronchi dei Legionari e San Canzian d'Isonzo al depuratore di Staranzano – Secondo lotto:** l'intervento di realizzazione del collettore fognario che collega la zona artigianale di Ronchi dei Legionari al depuratore di Staranzano è stato sviluppato da Irisacqua come secondo stralcio del più generale intervento di realizzazione di una linea di by-pass atta a ridurre le criticità idrauliche in essere della rete fognaria dei Comuni di Ronchi dei Legionari e di Staranzano e necessaria per portare a depurazione le acque reflue provenienti da alcuni insediamenti non ancora serviti dalla rete di fognatura pubblica o le cui reti, sebbene esistenti, non risultino essere collegate con la rete principale.
L'intervento nel suo complesso si compone infatti di due stralci: il primo, consistente nella posa di tubazioni in ghisa sferoidale DN 500 con una lunghezza pari a circa 500 metri, finanziato dal Comune di Ronchi dei Legionari mediante un contributo della C.C.I.A.A. di Gorizia, ed il secondo che prevede la posa di tubazioni in ghisa sferoidale di lunghezza complessiva di circa 930 metri con DN 600 e 360 metri con DN 800, oltre alla realizzazione di una stazione di sollevamento, realizzato da Irisacqua. Oltre a ciò sono state aggiunte alcune opere richieste e finanziate dalla società Aeroporto Friuli Venezia Giulia S.p.a. per l'allacciamento alla realizzanda rete fognaria delle attività presenti nell'ambito aeroportuale (ulteriori 120 metri circa di collettore in ghisa sferoidale DN 400).
Per tutte le opere previste sono state eseguite internamente le fasi di progettazione, l'acquisizione delle autorizzazioni, l'esperimento (congiunto) della gara d'appalto dei lavori, la direzione dei lavori ed il coordinamento per la sicurezza in fase esecutiva.

Nell'anno 2013 è stato realizzato il secondo stralcio dell'intervento e sono state completate le opere relative al primo. In particolare, nella prima metà dell'anno, è stata realizzata la linea fognaria lungo via Dobbia (tubo in ghisa DN 600) nell'ambito della quale sono stati effettuati due attraversamenti della linea ferroviaria Venezia – Trieste (uno di fognatura e uno di acquedotto che ha permesso la congiunzione in anello della rete idrica). Nella seconda metà dell'anno è stata realizzata la linea fognaria in località Bistrigna (tubo in ghisa DN 800) e la stazione di sollevamento. Il collaudo dell'investimento è stato realizzato nei primi mesi del 2014.

SERVIZIO DEPURAZIONE

Per quanto riguarda il servizio di depurazione, al momento l'intervento più significativo in corso è quello relativo al depuratore di Grado:

- **Lavori di adeguamento dell'impianto di depurazione delle acque reflue a servizio del Comune di Grado:** l'investimento consiste nel potenziamento e nell'adeguamento del depuratore al fine di raggiungere una potenzialità di 80.000 abitanti equivalenti (corrispondenti a quelli residenti sommati a quelli fluttuanti durante la stagione estiva) sia per quanto riguarda la linea acque che la linea fanghi. L'intervento trova collocazione nella stessa area dell'attuale depuratore e sarà idoneo ad accettare e trattare in conformità alle norme vigenti le acque reflue provenienti dal sistema fognario di Grado.

Durante il corso del 2014 sono emerse però diverse problematiche che hanno prodotto un significativo e progressivo rallentamento delle attività di cantiere. Tali circostanze sono sostanzialmente riconducibili a tre tipologie:

- la scelta unilaterale da parte dell'appaltatore di eseguire il sistema di collegamento tra la sommità dei micropali e l'armatura della platea della vasca di ossidazione in modo difforme rispetto al progetto approvato, facendo insorgere una controversia sulla regolare esecuzione dell'intervento. L'onerosa messa in ripristino di tale collegamento ha comportato praticamente l'interruzione temporanea della realizzazione delle vasche di ossigenazione e sedimentazione, il corso d'opera di gran lunga economicamente prevalente di tutto l'appalto, inficiando pesantemente sul cronoprogramma dei lavori.
- la necessità, a causa delle prescrizioni imposte dall'Enel, di effettuare un intervento di adeguamento dell'attuale punto di consegna realizzando un cavidotto, non previsto originariamente, dal punto progettualmente individuato al punto di consegna attuale.
- imprevisti di varia natura tra cui rinvenimenti durante gli scavi, impossibilità di riutilizzare il materiale di scavo per il ritombamento a causa delle limitate caratteristiche meccaniche, spandimenti e rotture delle ammalorate tubazioni in polipropilene posate nell'ambito dei lavori relativi al pri-

mo lotto di adeguamento del depuratore eseguiti dal Comune, ambiguità e carenze nelle voci di elenco prezzi dei progetti posti a base di gara redatti dal Comune di Grado che hanno fatto insorgere controversie interpretative con l'appaltatore.

Tutto ciò ha portato alla necessità di una perizia suppletiva e di variante e sono state appaltate anche alcune opere complementari.

Nel corso del 2014 a causa sia del manifestarsi di una serie di imprevisti risolti successivamente con l'approvazione della perizia di variante, sia per la comparsa di una serie di controversie tra appaltatore e direzione dei lavori sulla regolare esecuzione di alcune lavorazioni, i lavori non hanno avuto un regolare sviluppo ma hanno accumulato un considerevole ritardo.

Tale situazione ha comportato l'avvio del procedimento di risoluzione contrattuale che si è concluso con la sottoscrizione del relativo accordo a marzo 2015. I lavori, che verranno ripresi a seguito di nuove procedure di affidamento, saranno presumibilmente completati entro il 2016.

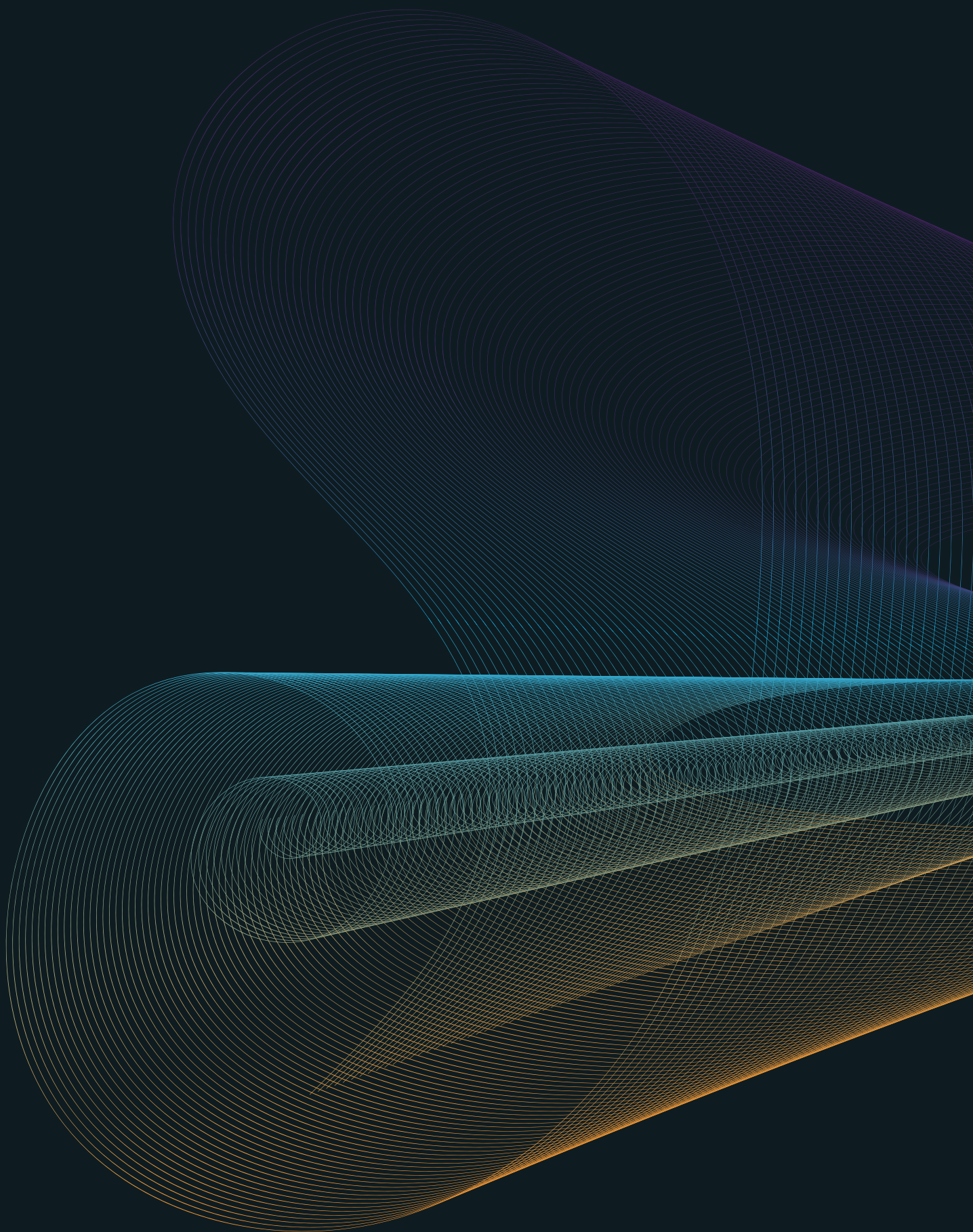
2.4.3 Gli investimenti da realizzare

I prossimi anni vedranno Irisacqua impegnata ancora in maniera intensa nella realizzazione degli investimenti del Piano.

Con il 2014 si è concluso il terzo ciclo di regolazione triennale e pertanto il 2015 vedrà la stesura di una nuova variante al Piano d'Ambito.

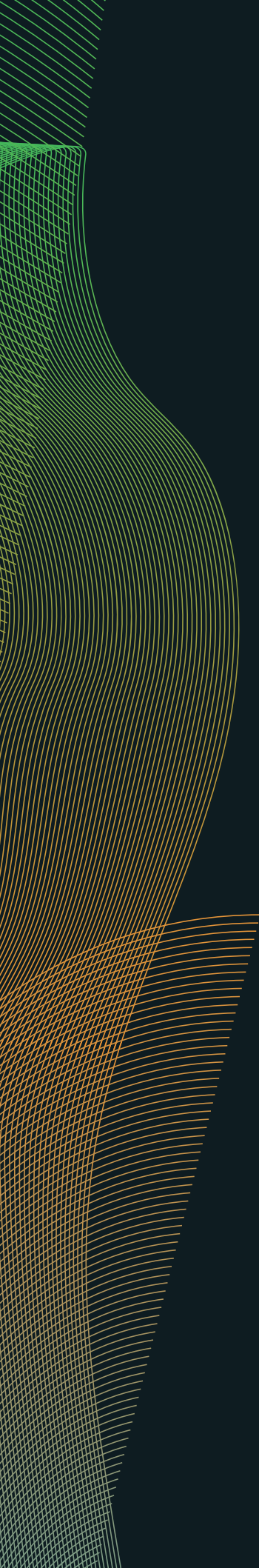
I risultati lusinghieri ottenuti in questi anni a seguito del processo di efficientamento della gestione operativa della Società ed il costante impegno sviluppato nella realizzazione degli interventi previsti dal Piano d'Ambito devono però tener conto del costante trend di riduzione dei volumi erogati all'utenza che hanno visto una diminuzione di oltre il 12% nel solo triennio di applicazione del sistema regolatorio, ma che è di oltre il 20% dall'inizio del periodo di affidamento.

Sarà pertanto opportuno in sede di redazione del bilancio triennale di regolazione da parte dell'ente d'ambito avviare una seria analisi dei fattori su cui si basa il Piano d'Ambito al fine di trovare, come sempre fatto negli anni precedenti, il giusto punto di equilibrio tra investimenti, costi operativi e tariffe in modo da dare risposte concrete ai bisogni di interventi infrastrutturali al territorio garantendo nel contempo l'applicazione di tariffe sostenibili per l'utenza nell'ottica ormai consolidata di garantire al gestore la copertura dei relativi costi ed il raggiungimento degli obiettivi di equilibrio economico finanziario previsti in Convenzione.



IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDERS





Irisacqua, in qualità di Società socialmente responsabile, ha profonda consapevolezza di quanto sia prioritario sviluppare e mantenere i rapporti di fiducia con tutti i propri stakeholder.

A tal fine, si impegna ad individuare quali siano i propri interlocutori di interesse in modo da comprendere le loro esigenze ed aspettative ed attuare così le strategie ottimali.

Gli interlocutori di Irisacqua sono:

- i lavoratori
- i soci
- i clienti
- i finanziatori
- i fornitori
- la Pubblica Amministrazione
- la collettività

Irisacqua ha molto a cuore il soddisfacimento dei propri utenti. Per questo motivo, effettua periodicamente indagini di gradimento i cui risultati vengono utilizzati per definire poi gli obiettivi di miglioramento.

3.1

I nostri lavoratori

3.1.1 Politiche e valori di riferimento

Irisacqua è consapevole del ruolo chiave che svolge il proprio personale per garantire un servizio efficace ed efficiente. Per questo motivo, la Società punta ad una continua valorizzazione e coinvolgimento delle risorse umane, attraverso un costante sviluppo delle competenze in coerenza con il mutamento delle necessità aziendali e del mercato, attraverso l'innovazione dei ruoli e la trasparenza degli atti aziendali.

3.1.2 La composizione del personale

L'evoluzione dell'assetto del personale nel triennio 2012-2014 è stata la seguente:

SUDDIVISIONE DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE			
	2012	2013	2014
Full time a tempo indeterminato	90	93	94
Part time a tempo indeterminato	5	4	4
Tempo determinato	2	1	3
TOTALE	97	98	101

Irisacqua ha cura del proprio personale e, nell'ottica di conciliare i tempi del lavoro con quelli familiari, ha sempre accolto favorevolmente le richieste di modifiche agli orari lavorativi.

ULTERIORI PRESENZE			
	2012	2013	2014
Lavoratori a progetto	1	1	0
Inserimento L.68/99	1		1
TOTALE	2	1	1

DIPENDENTI IN BASE AL SESSO			
	2012	2013	2014
Maschi	70	71	72
Femmine	27	27	29
TOTALE	97	98	101

Nelle politiche di assunzione, nella gestione del personale e nell'organizzazione del lavoro, la Società garantisce l'effettiva pari dignità. La spiccata natura industriale dell'attività svolta però spiega il ridotto impiego di personale femminile, la cui presenza si è comunque rafforzata in questi anni.

DIPENDENTI PER MACRO-CATEGORIA E PER SESSO

	2012		2013		2014	
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	1	2	1	2	1	2
Quadri	2	0	2	0	2	0
Impiegati	31	23	32	23	32	25
Operai	36	2	36	2	37	2
TOTALE	70	27	71	27	72	29

IMPIEGATI PER CATEGORIA E PER SESSO

	2012		2013		2014	
	M	F	M	F	M	F
8° LIVELLO	4	2	5	2	5	2
7° LIVELLO	5	4	4	4	4	4
6° LIVELLO	7	2	7	3	7	3
5° LIVELLO	5	7	6	6	6	6
4° LIVELLO	7	8	7	7	7	8
3° LIVELLO	3	0	2	0	3	1
2° LIVELLO	0	0	1	0	0	0
1° LIVELLO	0	0	0	1	0	1
TOTALE	31	23	32	23	32	25

OPERAI PER CATEGORIA E PER SESSO

	2012		2013		2014	
	M	F	M	F	M	F
6° LIVELLO	1	0	1	0	1	0
5° LIVELLO	3	0	3	0	3	0
4° LIVELLO	12	0	13	0	13	0
3° LIVELLO	11	2	13	2	14	2
2° LIVELLO	9	0	6	0	6	0
1° LIVELLO	0	0	0	0	0	0
TOTALE	36	2	36	2	37	2

A tutti i dipendenti, ad eccezione dei collaboratori a progetto e dei dirigenti, viene applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il settore gas acqua, che dopo essere scaduto il 31 dicembre 2012, è stato rinnovato ad inizio 2014.

I dipendenti con contratto di somministrazione di lavoro godono degli stessi diritti e trattamento di quelli a tempo indeterminato, incluso il premio di produttività.

Come sopra accennato al personale avente qualifica dirigenziale viene applicato invece un diverso contratto nazionale, il CCNL per i dirigenti Confservizi Federmanager che è stato rinnovato in data 22.12.2009.

La retribuzione viene corrisposta mensilmente attraverso bonifico bancario. Al compimento di ogni biennio di anzianità di servizio rispetto alla data di assunzione, i lavoratori hanno diritto ad un aumento della retribuzione mensile dell'importo unitario fino ad un massimo di 10 aumenti biennali. A seguito però del nuovo accordo di rinnovo del CCNL siglato nel 2014, a partire dal 31 dicembre 2015 l'istituto degli aumenti periodici di anzianità è stato abrogato.

L'azienda corrisponde inoltre una tredicesima mensilità di norma a metà dicembre ed una quattordicesima mensilità entro il mese di giugno di importo pari alla retribuzione globale maturata da ciascun lavoratore alla data di corresponsione.

Il costo per il personale sostenuto in questi tre anni è stato pari a:

SPESE PER IL PERSONALE			
	2012	2013	2014
Salari e stipendi	3.511.687,61	3.576.313,38	3.662.822,34
Oneri sociali	1.130.929,62	1.115.900,76	1.123.386,60
Acc.to f.do TFR	267.261,08	250.069,92	254.978,01
Altri costi	13.913,70	14.333,23	14.394,05
TOTALE	4.923.792,01	4.956.617,29	5.055.581,00

L'incremento registrato nel 2014 è dovuto quasi esclusivamente al riconoscimento degli aumenti previsti dal rinnovo del CCNL Federgasacqua siglato a gennaio 2014.

Per quanto riguarda invece l'organizzazione del lavoro, premesso che il numero di ferie godute è stato praticamente costante in questi anni ed è pari in media al 94% delle ferie spettanti, l'andamento nel triennio è stato il seguente:

GESTIONE ORARIO LAVORATIVO

	2012	2013	2014
N. PERSONE	97,00	98,00	101,00
N. ore assenza a favore sostenibilità	3.314,25	4.461,00	2.983,00
N. ore assenza per permessi o aspettativa non retribuita	26,75	-	-
N. ore assenza per permessi sindacali, assemblee, sciopero	348,25	1.138,00	560,00
N. ore assenza per motivi istituzionali	569,50	702,00	367,00
N. ore assenza per congedo matrimoniale	162,00	-	170,00
N. ore assenza per infortunio sul lavoro	274,00	-	97,00
N. ore assenza per motivi di salute	7.433,00	7.133,00	8.779,00
N. ore assenza per motivi di studio	38,00	-	-
Totale ore assenza	12.165,75	13.434,00	12.956,00
N.ORE LAVORABILI	188.668,00	189.189,00	184.934,00
N.ore dovute (lavorabili, ferie sottratte)	168.656,00	168.913,00	164.273,00
N.ore ordinarie	150.069,56	154.738,52	155.867,73
N.ore conteggiate come straordinario	8.831,00	5.522,50	5.232,00
Totale ore lavorate	158.900,56	160.261,02	161.099,73
% ore lavorate su lavorabili	84,22%	84,71%	87,11%
% straordinari su ore lavorabili	4,68%	2,92%	2,83%
% ore di assenza per malattia su ore lavorabili	3,94%	3,77%	4,75%
% ore di assenza per infortunio su ore lavorabili	0,15%	0,00%	0,05%
% ore di assenza a favore sostenibilità su ore lavorabili	1,76%	2,36%	1,61%
% ore di assenza per permessi o aspettativa non retrib.	0,01%	0,00%	0,00%

3.1.3 Le modalità di assunzione

Nella politica delle assunzioni, la Società ha sempre operato senza alcuna forma di discriminazione e nel pieno rispetto dei criteri di pubblicità, imparzialità e trasparenza.

A difesa di questi principi infatti Irisacqua ha redatto un apposito Regolamento che applica nelle procedure di selezione del personale. Questo risponde ai requisiti 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 D.L. 165 del 30 marzo 2001.

Nello specifico, il regolamento adottato da Irisacqua prevede:

- la pubblicazione dell'avviso di selezione sul sito aziendale e almeno su un quotidiano locale.
- la costituzione di una commissione giudicatrice imparziale composta dal Direttore generale o suo delegato e da due esperti, eventualmente scelti anche al di fuori di Irisacqua, dotati di specifiche competenze rispetto al posto messo a selezione.
- la valutazione dei candidati attraverso la somministrazione di prove scritte ed orali.

Sono riportate nella tabella sottostante le diverse assunzioni che la Società ha effettuato in questi tre anni.

ASSUNZIONI			
	2012	2013	2014
Nuove assunzioni	1	4	3
Inserimento categoria protetta	1		1
TOTALE	2	4	4

Le assunzioni nel complesso sono state quindi 10 e sono per lo più conseguenza dell'uscita per pensionamento di alcuni dipendenti o della sostituzione di personale assente con diritto alla conservazione del posto (maternità o malattia).

Di seguito si riporta un riepilogo dei dipendenti in base all'anzianità anagrafica e un riepilogo delle presenze in azienda e di turn over.

SUDDIVISIONE DIPENDENTI IN BASE ALL'ETÀ			
	2012	2013	2014
21-30 ANNI	4	5	5
31-40 ANNI	29	26	26
41-50 ANNI	30	31	33
51-60 ANNI	33	35	35
oltre 60 ANNI	1	1	2
TOTALE	97	98	101

PRESENZE IN AZIENDA E TURN OVER

	2012	2013	2014
Personale presente al 1 gennaio	98	97	98
Nuove assunzioni	1	4	3
Inserimento categoria protetta	1		1
Pensionamenti e cessazioni	3	3	1
Personale presente al 31 dicembre	97	98	101

In questi anni, inoltre, l'azienda si è sempre dimostrata aperta e disponibile ad offrire opportunità di stage lavorativo che hanno interessato diversi ambiti aziendali (gestione dati, comunicazione, recupero crediti).

STAGE

	2012	2013	2014
Stagisti	-	2	2

3.1.4 Competenze e formazione

Nel 2014, oltre il 73 % dei dipendenti risulta in possesso di un titolo di istruzione superiore o di laurea; in particolare il 16 % è in possesso di laurea, il 51 % di diploma di scuola superiore e il 7 % di una qualifica professionale.

DIPENDENTI IN BASE AL TITOLO DI STUDIO

	2012	%	2013	%	2014	%
Media inferiore	27	27,84%	26	26,53%	27	26,73%
Professionale	7	7,22%	7	7,14%	7	6,93%
Media superiore	48	49,48%	49	50,00%	51	50,50%
Laurea	15	15,46%	16	16,33%	16	15,84%
TOTALE	97		98		101	

L'attenzione e la consapevolezza sempre crescente, da parte della Società, del valore formazione, quale investimento concreto per l'accrescimento professionale del proprio personale, ha determinato un andamento sostenuto di tale attività per tutto il triennio.

	2012	2013	2014
	ORE FORMAZIONE	ORE FORMAZIONE	ORE FORMAZIONE
Amministrativi	226	366	290
Operativi	825	1.045	578
Tecnici	570	594	571
TOTALE	1.621	2.005	1.439

Di seguito si riportano i corsi, distinti per aree tematiche, organizzati con la collaborazione dell'ufficio qualità-sicurezza, di cui viene tenuta traccia in un apposito file:

FORMAZIONE PER AREA TEMATICA			
	2012	2013	2014
	ORE	ORE	ORE
Informatica	56	133	30
Economico/ Finanziario		30	27
Giuridico	55	249	198
Tecnico	76	841	360
Commerciale			
Qualità-sicurezza	1.434	752	824
TOTALI	1.621	2.005	1.439

Come si può notare in questi anni sono proseguiti in modo continuo e costante gli aggiornamenti nell'ambito della sicurezza, sui temi di prevenzione e protezione dei rischi sul posto di lavoro attraverso appositi interventi formativi, nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa.

Tra gli argomenti principali trattati troviamo:

- aggiornamento addetti primo soccorso
- aggiornamento addetti all'utilizzo di attrezzature di lavoro per i quali è richiesta specifica abilitazione (carrelli elevatori, piattaforme di lavoro elevabili, gru per autocarro e terne)
- aggiornamento addetti e preposti alle attività di pianificazione, controllo e apposizione della segnaletica stradale

Nel 2012 la Società ha aderito al progetto Focus B, una campagna di formazione finalizzata alla diffusione della cultura della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro, avviando il proprio personale neoassunto (addetto alla mansione da non più di due anni) a corsi di formazione sulla sicurezza della durata di 20 ore organizzati dall'ente accreditato IAL FVG.

Nel 2014 la Società ha completato il suo primo piano formativo finanziato attraverso Fondimpresa; i contributi ottenuti a copertura dei costi di formazione sono stati 2.850 Euro.

3.1.5 Salute e sicurezza

Oltre ai corsi di formazione in tema di prevenzione del rischio sopra citati, nel corso del triennio la Società ha proseguito il suo impegno nel campo della sicurezza degli ambienti di lavoro investendo più di 146 mila Euro nel miglioramento delle proprie infrastrutture. Tali investimenti hanno toccato un po' tutti gli impianti utilizzati ed in particolar modo quelli relativi al settore depurazione.

Nell'ottica di difendere e preservare la salute dei suoi dipendenti, Irisacqua ha puntualmente organizzato ogni anno una serie di visite mediche come riportato nella tabella sottostante.

TIPOLOGIA DI VISITA		2012	2013	2014
Visita medica	<i>preventiva</i>	3	3	1
	<i>periodica</i>	55	66	54
	<i>per rientro da malattia (>60gg)</i>	3		1
	<i>su richiesta</i>	1		1
Esami del sangue		28	8	23
Accertamenti alcol e droghe	<i>solo alcol</i>	12	14	22
	<i>Entrambi</i>	14	20	20

L'andamento degli infortuni nel triennio analizzato è il seguente:

INFORTUNI			
	2012	2013	2014
N. Infortuni	2	-	1
N. Ore perse per infortunio	274,00	-	97,00
INDICE FREQUENZA INFORTUNI	12,59	-	6,21
INDICE GRAVITA' INFORTUNI	1,72	-	0,60

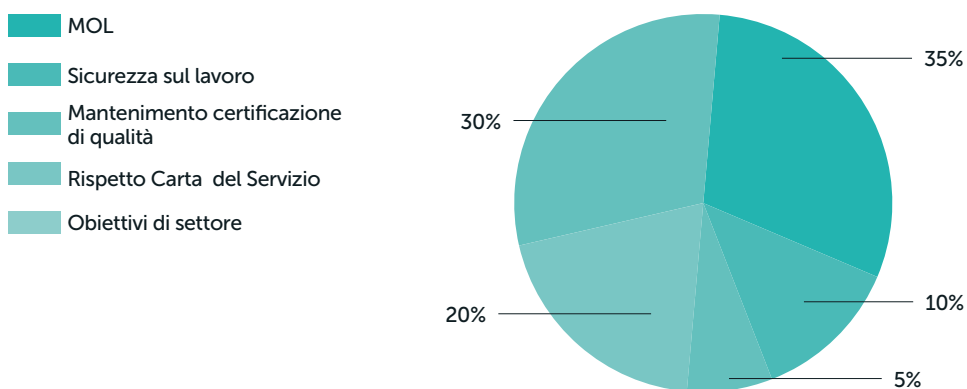
L'indice di frequenza è pari al numero degli infortuni moltiplicato per un milione diviso per le ore lavorate; l'indice di gravità invece è pari ai giorni di assenza per infortuni per mille diviso le ore lavorate.

3.1.6 Le relazioni sindacali e il premio di risultato

Le relazioni con le organizzazioni sindacali sono proseguite anche in questi anni in un clima di collaborazione e confronto.

Ogni anno si è giunti alla sottoscrizione del Premio di risultato, formulato sulla base del modello predisposto nel 2007, confermandone quindi la validità e l'efficacia nell'incentivare l'impegno e la produttività dell'intero personale. Il modello è stato infatti formulato nel pieno rispetto dell'art. 9 del CCNL in cui vengono definite le finalità del premio di risultato ovvero *"coinvolgere e far partecipare i lavoratori al miglioramento continuo dell'impresa attraverso la realizzazione di programmi e progetti aziendali aventi come obiettivo incrementi di redditività, competitività, produttività e qualità [...]"* e *"far partecipare i lavoratori ai benefici ottenuti dall'impresa attraverso il miglioramento della redditività e dell'andamento produttivo conseguito [...]"*.

Il premio di risultato è quindi frutto del raggiungimento e rispetto di diversi obiettivi, ognuno dei quali ha un proprio peso e la cui distribuzione avviene tra i dipendenti sulla base della quota di obiettivo raggiunto e sulla base di parametri specifici che variano da obiettivo ad obiettivo.



Ad esempio il MOL (Margine Operativo Lordo) viene riparametrato tra tutti i dipendenti sulla base delle ore effettivamente lavorate mentre gli obiettivi legati alla sicurezza, alla qualità e alla Carta del Servizio non guardano solo alle ore ma anche alla categoria di inquadramento; inoltre a seconda che l'obiettivo sia raggiunto o no al 100%, gli viene associato un peso che va da zero ad 1.

Gli obiettivi di settore si distinguono in obiettivi minimi, riparametrati sulla base delle ore lavorate, e obiettivi di miglioramento. La quota di premio disponibile legata a quest'ultima categoria dipende dall'attività di alcuni uffici specifici:

- progettazione, direzione lavori e coordinamento alla sicurezza realizzate internamente dall'ufficio tecnico
- capacità dell'ufficio recupero crediti di contenere la percentuale di insoluto
- velocità di emissione delle bollette da parte dell'ufficio fatturazione

L'ammontare così costituito è poi distribuito tra i dipendenti in base al raggiungimento di precisi obiettivi assegnati ad ogni settore tenendo conto dei pesi specifici dei vari uffici e della valutazione dei responsabili.

Il numero dei dipendenti iscritti ai sindacati è rimasto costante nel triennio ed è pari a 32. Anche le assenze per permessi sindacali hanno avuto un andamento abbastanza lineare nel corso dei tre anni mentre le assenze per scioperi hanno registrato uno sviluppo altalenante con una maggior concentrazione nel 2013 dovuta alle contrattazioni per il rinnovo del contratto, che è avvenuto poi all'inizio del 2014.

ASSENZE PER MOTIVI SINDACALI

	2012	2013	2014
N.TOTALE ORE LAVORATE (ORD+STRAORD)	158.900,56	160.261,02	161.099,73
N. ORE PERMESSI SINDACALI	345,00	323,50	366,50
N. ORE PER SCIOPERI	-	803,00	117,50
N. ORE PER ASSEMBLEE	3,75	11,50	76,00
N.TOTALE ORE	348,75	1.138,00	560,00

3.1.7 Il circolo aziendale

A dicembre 2010 è stato costituito il circolo di Irisacqua C.R.A. IRISACQUA S.R.L.

Il circolo aziendale è un'associazione senza fine di lucro composta dai dipendenti della Società e costituito sulla base di quanto previsto dal CCNL e dagli accordi stipulati tra l'azienda e le organizzazioni sindacali.

Si finanzia attraverso le quote versate annualmente dai Soci e quelle erogate dalla Società. Con i fondi raccolti il circolo si occupa di gestire ed organizzare nel corso dell'anno attività ricreative e sportive nonché provvede a garantire diversi servizi ai propri soci quali ad esempio sconti in alcune attività commerciali, messa a disposizione di due appartamenti per le vacanze, creazione di una piccola biblioteca tramite abbonamento al Club degli Editori e regali per speciali ricorrenze (matrimoni, nascite e pensionamenti).

Altro importante aspetto è l'impegno nel sociale che il circolo mantiene e rafforza ogni anno collaborando con la fondazione ANT (Associazione Nazionale Tumori) per la raccolta fondi, partecipando a due adozioni a distanza, una in Africa e una in Sud America, donando ogni anno ad alcune scuole un piccolo contributo per l'acquisto di materiale didattico e sostenendo alcune associazioni sportive della zona.

3.2 I soci

La società intrattiene con i Comuni Soci rapporti commerciali, relativi alla propria attività caratteristica di gestore del servizio idrico integrato. I Soci di Irisacqua sono i 25 Comuni della Provincia di Gorizia.

Di seguito se ne riporta l'elenco con le rispettive quote versate.

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	20.000.000,00	100,00%

Irisacqua, ai sensi di quanto previsto dall'art. 100.2 della Convenzione Contratto con l'AATO, fa fronte alle rate di capitale a rientro ed agli oneri finanziari dei mutui in capo ai Comuni Soci assunti per il finanziamento delle reti, impianti, dotazioni oggetto della Concessione per un importo complessivo nel 2014 pari a Euro 1.294.819.

3.3

I clienti

I Clienti rappresentano per Irisacqua uno stakeholder fondamentale, per questo motivo la Società è costantemente orientata a comprendere e soddisfare le esigenze della propria clientela fornendo al meglio i propri servizi.

3.3.1 Classificazione degli utenti e fatturazione

Irisacqua opera a servizio dei cittadini residenti nella Provincia di Gorizia ai quali garantisce quotidianamente i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, ovvero il Servizio Idrico Integrato. Nella seguente tabella sono riportati, divisi per Comune, gli utenti serviti da Irisacqua nel corso di questo triennio:

	2012			2013			2014		
Comune	Utenze solo acquedot.	Utenze complete	Totale 31/12	Utenze solo acquedot.	Utenze complete	Totale 31/12	Utenze solo acquedot.	Utenze complete	utenti attivi al 31/12
Capriva d'Isonzo	35	707	742	35	706	741	34	711	745
Cormóns	611	2.729	3.340	606	2.730	3.336	603	2.732	3.335
Doberdò del Lago	630		630	629		629	632	-	632
Dolegna del Collio	159	82	241	157	81	238	154	81	235
Farra d'Isonzo	178	576	754	178	576	754	176	579	755
Fogliano Redipuglia	121	1.100	1.221	117	1.107	1.224	118	1.105	1.223
Gorizia	1.728	14.744	16.472	1.767	14.679	16.446	1.769	14.571	16.340
Gradisca d'Isonzo	513	2.060	2.573	522	2.064	2.586	517	2.070	2.587
Grado	419	3.210	3.629	418	3.211	3.629	420	3.219	3.639
Mariano del Friuli	33	712	745	32	712	744	32	712	744
Medea	10	446	456	10	449	459	11	448	459
Monfalcone	538	12.518	13.056	530	12.578	13.108	521	12.545	13.066
Moraro	26	308	334	27	307	334	29	305	334
Mossa	36	615	651	38	618	656	38	619	657
Romans d'Isonzo	185	1.272	1.457	185	1.272	1.457	183	1.298	1.481
Ronchi dei Legionari	1.847	3.388	5.235	1.851	3.405	5.256	1.850	3.392	5.242
Sagrado	526	504	1.030	434	590	1.024	443	583	1.026
San Canzian d'Isonzo	152	2.183	2.335	153	2.180	2.333	151	2.190	2.341
San Floriano del Collio	330		330	327		327	327		327

Comune	2012			2013			2014		
	Utenze solo acquedot.	Utenze complete	Totale 31/12	Utenze solo acquedot.	Utenze complete	Totale 31/12	Utenze solo acquedot.	Utenze complete	Utenti attivi al 31/12
San Lorenzo Isontino	73	649	722	73	647	720	74	649	723
San Pier d'Isonzo	70	727	797	69	727	796	69	732	801
Savogna d'Isonzo	645	117	762	645	118	763	645	116	761
Staranzano	132	2.685	2.817	129	2.693	2.822	134	2.701	2.835
Turriaco	71	1.079	1.150	68	1.086	1.154	79	1.074	1.153
Villesse	76	592	668	79	603	682	78	603	681
Totale categoria	9.144	53.003		9.079	53.139		9.087	53.035	
Totale Utenti			62.147			62.218			62.122

Dalla tabella sopra riportata, vengono distinti due grandi gruppi di utenze cioè *Utenza solo acquedotto* ed *Utenza completa*; a seconda poi dell'utilizzo che viene fatto della risorsa idrica, si possono elencare le seguenti categorie di utenze:

- Uso civile domestico: si riferisce agli utenti che utilizzano l'acqua per l'alimentazione, per i servizi igienici e per altri impieghi effettuati all'interno delle proprie abitazioni. Per quanto riguarda gli utenti residenti e non residenti, sono previste agevolazioni per le famiglie a basso reddito e per le famiglie numerose.
- Uso civile non domestico: comprende gli utenti che utilizzano l'acqua per qualsiasi uso all'interno di locali destinati ad attività industriali, commerciali e per uso cantiere.
- Uso pubblico: sono considerate somministrazioni per uso pubblico quelle destinate al soddisfacimento di necessità idriche di carattere comune e per esigenze connesse ad una collettività (Comuni, scuole, ospedali ecc.).
- Uso agricolo e zootecnico: è un'utenza che utilizza l'acqua per i servizi agricoli e per l'abbeveramento del bestiame.

Ogni categoria comprende una quota fissa, ovvero la quota che assicura la disponibilità del servizio 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno, indipendentemente dai consumi, e che concorre alla copertura delle spese di straordinaria manutenzione e nuovi investimenti, e una quota variabile legata invece ai consumi effettuati.

Con riferimento ai volumi di acqua venduta per ognuno di questi utilizzi, si riportano i volumi fatturati nel corso del triennio.

CATEGORIA	2012	2013	2014
Famiglia	8.330.974	8.131.757	7.791.038
Agricolo zootecnico	54.261	46.186	36.492
Usi diversi	510.566	516.280	455.333
Uso pubblico	165.718	141.464	134.831
Medie utenze	1.478.699	1.343.017	1.251.368
Grandi utenze	1.213.450	1.074.914	1.023.282
Altri	33.611	29.104	41.539
Totale	11.787.279	11.282.722	10.733.883

A seconda poi dei metri cubi consumati nell'anno, viene fatta un'ulteriore distinzione per fasce di consumo:

- Agevolata (per gli usi domestici ed agricoli): comprende consumi fino a 72 mc/anno
- Base: rientrano in questa fascia i consumi compresi tra 73 e 180 mc/anno
- Consumo eccessivo: riguarda tutti i consumi maggiori di 180 mc/anno

Per ogni fascia la tariffa è via via crescente in quanto questa distinzione ha lo scopo di contenere e ridurre gli sprechi.

Il processo che porta all'approvazione della tariffa da applicare agli utenti vede innanzitutto la predisposizione dei conteggi per la definizione della stessa da parte di Irisacqua sulla base del metodo tariffario definito dall'AEEGSI. Successivamente questi calcoli sono trasmessi al CATO che provvede a validarli, con apposita delibera, ed adotta le tariffe che poi vengono inviate all'AEEGSI, che verificandone la correttezza le approva definitivamente. Nell'attesa di ottenere tale convalida, l'Autorità ha stabilito che i gestori sono tenuti intanto ad applicare la tariffa validata dall'Ente d'Ambito.

Le tariffe applicate nel triennio sono riportate nella tabella seguente.

	2012		2013		2014	
Valori espressi in Euro	Solo acquedot.	Utenza compl.	Solo acquedot.	Utenza compl.	Solo acquedot.	Utenza compl.
Famiglia normale (fino a 4 persone)						
Quota fissa annua su 365 giorni	51,6	77,19	54,80	82,21	59,74	89,60
Fascia agevolata	0,2048	0,3072	0,2181	0,3272	0,2377	0,3566
Fascia base	0,6149	0,9224	0,6549	0,9824	0,7138	1,0708
Consumo eccessivo	1,5373	2,3060	1,6373	2,4559	1,7846	2,6769
Uso domestico sovvenzionato (ISE < 7.200)						
Quota fissa annua su 365 giorni	5,15	7,72	5,48	8,22	5,97	8,96
Fascia agevolata	0,1638	0,2457	0,1744	0,2617	0,1901	0,2852
Fascia base	0,4919	0,7379	0,5239	0,7859	0,5711	0,8566
Consumo eccessivo	1,2299	1,8448	1,3098	1,9647	1,4277	2,1415
Famiglia numerosa (almeno 5 persone)						
Quota fissa annua su 365 giorni	51,46	77,19	54,80	82,21	59,74	89,60
Fascia agevolata	0,2048	0,3072	0,2181	0,3272	0,2377	0,3566
Fascia base	0,6149	0,9224	0,6549	0,9824	0,7138	1,0708
Consumo eccessivo	0,9224	1,3836	0,9824	1,4735	1,0708	1,6061

	2012		2013		2014	
Valori espressi in Euro	Solo acquedot.	Utenza compl.	Solo acquedot.	Utenza compl.	Solo acquedot.	Utenza compl.
Non residenti						
Quota fissa annua su 365 giorni	77,19	115,78	82,21	123,31	89,60	134,41
Fascia agevolata	0,3075	0,4612	0,3275	0,4912	0,3569	0,5354
Fascia base	0,6149	0,9224	0,6549	0,9824	0,7138	1,0708
Consumo eccessivo	1,5373	2,3060	1,6373	2,4559	1,7846	2,6769
Agricolo zootecnico						
Quota fissa annua su 365 giorni	51,46	77,19	54,80	82,21	59,74	89,60
Fascia agevolata	0,3075	0,6919	0,3275	0,7368	0,3569	0,8031
Fascia base	0,6149	1,3836	0,6549	1,4735	0,7138	1,6061
Consumo elevato	1,8448	4,1508	1,9647	4,4206	2,1415	4,8184
Usi diversi						
Quota fissa annua su 365 giorni	51,46	77,19	54,80	82,21	59,74	89,60
Fascia base	0,9224	1,3836	0,9824	1,4735	1,0708	1,6061
Consumo elevato	2,7672	4,1508	2,9471	4,4206	3,2123	4,8184
Uso pubblico						
Quota fissa annua su 365 giorni	51,46	77,19	54,80	82,21	59,74	89,60
Fascia base	0,6149	0,9224	0,6549	0,9824	0,7138	1,0708
Consumo elevato	1,5373	2,3060	1,6373	2,4559	1,7846	2,6769
Medie utenze (consumi > 400 mc/anno)						
Quota fissa annua su 365 giorni	257,29	385,94	274,02	411,03	298,68	448,02
Fascia unica	0,9019	1,6911	1,2006	1,8010	1,3087	1,9631
Grandi utenze (consumi > 5.000 mc/anno)						
Quota fissa annua su 365 giorni	1.286,47	1.929,70	1.370,09	2.055,13	1.493,39	2.240,09
Fascia unica	0,9019	1,3528	0,9606	1,4408	1,0470	1,5705
Bocca antincendio						
Quota fissa annua su 365 giorni	51,46		54,80		59,74	

Per ricevere il corrispettivo legato alla gestione del servizio, Irisacqua provvede ad emettere periodicamente le cosiddette "bollette". La fatturazione, distinta per zone all'interno della Provincia, ha cadenza semestrale tranne che per le utenze con consumi superiori ai 3.000 mc/anno la cui fatturazione è invece bimestrale.

La bolletta non è solo uno strumento di incasso ma è anche un utile documento attraverso il quale la Società può comunicare ai propri utenti qualsiasi informazione legata al servizio.

A partire dal 1 gennaio 2014 alla bolletta di Irisacqua è stata data una nuova veste grafica, che si discosta dalla precedente in modo sostanziale. Il cambiamento è dovuto alla deliberazione del 28 dicembre 2012 n. 586/2012/R/IDR attraverso la quale l'AEEGSI è intervenuta per disciplinare la struttura ed i contenuti del fronte della bolletta al fine di rendere uniforme a livello nazionale la fattura dell'acqua potabile, fornendo all'utente la possibilità di recepire direttamente ed in modo trasparente tutte le informazioni di cui avesse necessità.

Di seguito si riporta la nuova struttura della bolletta di Irisacqua:

Fornitura Acqua Potabile

irisacqua IRISACQUA S.r.l.
Via IX Agosto 15 - 34170 GORIZIA
Registro delle Imprese di Gorizia
C.F. e P.IVA 01070220312
Capitale Sociale Euro 20.000.000,00 i.v.

Contatti utili

Servizio Clienti e reclami
NUMERO VERDE
800.993131
www.irisacqua.it
fax 0481 593410
info@irisacqua.it

Segnalazione guasti
NUMERO VERDE
800.993190
servizio attivo tutti i giorni 24 ore su 24

1 Codice Utente:
49000

2 ROSSI MARIO
VIA IX AGOSTO 15
34170 GORIZIA CENTRO CITTADINO GO

Gentile Utente, le inviamo la fattura per la fornitura intestata a: **ROSSI MARIO**

Numero Fattura: 2014/7
Periodo di fatturazione dal 20/07/2013 al 19/01/2014
Calcolata con: Conguaglio

4 **Dati della fornitura e del contratto**
Intestazione fornitura: ROSSI MARIO
Codice Fiscale/P. IVA: RSSMRA50A01F303E
Indirizzo di fornitura: Via IX Agosto 15
GORIZIA-CENTRO CITTADINO

Codice Servizio 6060360
Tipologia di misuratore: contatore installato
Matricola contatore: 24958
Tipologia di utenza: Uso domestico
Tipologia di tariffa applicata: Famiglia normale - utenza completa

Letture e consumi

Data lettura	Letture	Tipo lettura
19/07/2013	2072	Operatore Irisacqua
19/01/2014	2147	Operatore Irisacqua

Consumo nel periodo mc: 75
Totale consumo fatturato mc: 75 in giorni 184
Consumo storico anno precedente mc: 150

3 **Data Emissione:** 26/02/2014
Riferita a: II PERIODO 2013

5 **Riepilogo importi**

Quota fissa	€	41,44
Acquedotto	€	50,43
Oneri perequazione	€	0,22
Addebiti/accrediti diversi	€	0,61
IVA 10% su imponibile di €	93,00	9,30
Totale Servizio Idrico	€	102,00

5 **Totale fattura** € **102,00** euro

6 **Scadenza** **11/04/2014**
Le ricordiamo che l'importo è da pagare entro il 11/04/2014 utilizzando il bollettino allegato.

7 **Situazione contabile** **7**
I pagamenti precedenti risultano regolari. Grazie.

1 Codice utente:

è il codice che identifica il titolare del contratto

2 Recapito:

qui sono indicati i dati anagrafici e l'indirizzo a cui spedire la bolletta

3 Dati caratteristici della fattura:

contiene il numero della fattura, la data di emissione, il periodo di riferimento e la modalità di fatturazione

4 Intestazione e ubicazione del servizio:

contiene i dati dell'intestatario del contratto, l'indirizzo presso il quale avviene la somministrazione della fornitura e il codice servizio che la identifica

5 Riepilogo IVA:

contiene i dati fiscali della bolletta

6 Scadenza:

indica la data entro la quale deve essere pagata la bolletta

7 Situazione contabile:

in questa sezione sono elencate le eventuali bollette che risultano ancora insolute

8 Numeri utili:

vengono riportati tutti i numeri telefonici ed i riferimenti che permettono ai clienti di mettersi in comunicazione con l'azienda

9 Dettaglio fornitura:

sul retro della bolletta vengono forniti tutti i dettagli dell'importo addebitato suddividendo i consumi per periodi e per fasce, indicando le date di lettura e il tipo di tariffa applicata

irisacqua
IRISACQUA S.r.l.
Via IX Agosto 15 - 34170 GORIZIA
Registro delle Imprese di Gorizia
C.F. e P.IVA 01070220312
Capitale Sociale Euro 20.000.000,00 I.v.
Servizio Clienti: 800 99 31 31

FATTURA INTESTATA A:
ROSSI MARIO
VIA IX AGOSTO 15
34170 GORIZIA-CENTRO CITTADINO GO
Codice Fiscale/P.IVA RSSMRA50A01F356E
Codice Utente: 49000
Numero Fattura: 2014/7
Data emissione: 26/02/2014

Acqua potabile  **Codice Servizio: 6060360**

Indirizzo di fornitura: Via IX Agosto 15
GORIZIA-CENTRO CITTADINO
Tipologia fornitura: UtENZE normali
Fatturazione a: Conguaglio
Portata contatore: Portata 3 mc/h (1/2")
Deposito Cauzionale: Euro 0,00

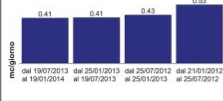
Totale unità servite: 1
Famiglia normale - utenza completa: 1

9

DETTAGLIO FORNITURA

					Tariffa	Euro	Cod. IVA
Componente Quota fissa	Famiglia normale	1 Concessioni	184 gg		0,225232 €/conc./g	41,44	10
01/07/2013-31/12/2013						41,44	10
Totale Componente Quota fissa							
Componente 1 Acquedotto							
20/07/2013-30/09/2013	Fascia agevol. Famiglia normale		14 mc	0,3272 €/mc		4,58	10
	Fascia base Famiglia normale		15 mc	0,9824 €/mc		14,74	10
01/10/2013-31/12/2013	Fascia agevol. Famiglia normale		18 mc	0,3272 €/mc		5,89	10
	Fascia base Famiglia normale		20 mc	0,9824 €/mc		19,65	10
01/01/2014-19/01/2014	Fascia agevol. Famiglia normale		4 mc	0,3484 €/mc		1,39	10
	Fascia base Famiglia normale		4 mc	1,0462 €/mc		4,18	10
Totale Componente 1 Acquedotto						50,43	10
Componente UI1 Omnicomprensiva							
20/07/2013-31/12/2013	UI1 Componente tariffaria UI1		67 mc	0,0015 €/mc		0,10	10
01/01/2014-19/01/2014	UI1 Componente tariffaria UI1		8 mc	0,0120 €/mc		0,10	10
Totale Componente UI1 Omnicomprensiva						0,22	10
01/07/2013-31/12/2013	Causale per arrotondamento					-0,01	10
	Finanz.to Progetti Cooperazione Inter.le					0,92	10
Totale Addebiti/accrediti diversi						0,91	10
Importo IVA 10% (su imponibile di € 93,00)						-0,30	F06
Totale Servizio Idrico						93,00	10
Arrotondamento precedente						-0,27	F06
Arrotondamento attuale						-0,03	F06
Totale Bolletta						102,00	

Andamento dei suoi consumi medi giornalieri
(in base a letture rilevate e/o autoletture)



Cod. descrizione
IVA
10 aliquota IVA 10%
22 aliquota IVA 22%
E10 esente art. 10
E15 escluso art. 15
F02 escluso art. 2
F06 escluso art. 6
F26 escluso art. 26
G già assoggettato IVA
N18 non imponibile art. 8
N19 non imponibile art. 9

Comunicazioni dell'AEEG Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico

Imposta di bollo assolta in modo virtuale, autorizzazione dell'Agenzia delle Entrate - Ufficio di Gorizia - n. 1582/2006 del 17/01/2006.
Le tariffe sono da intendersi 'salvo conguaglio'.

3.3.2 La qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua è un fattore fondamentale nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato. Per questo motivo Irisacqua effettua un controllo costante ed assiduo dell'acqua distribuita, degli scarichi fognari e dei processi depurativi.

L'acqua prelevata e immessa in rete proviene da falde idriche profonde e viene costantemente controllata e monitorata in modo da accertare il possesso dei requisiti minimi definiti dalla normativa vigente (DL 31/2001).

I prelievi sono effettuati periodicamente presso i punti più significativi della rete idrica ed i controlli che vengono fatti riguardano parametri microbiologici (coliformi ecc.), chimico-fisici (calcio, fosfati ecc.) ed organolettici (sapore, odore ecc.). La frequenza delle verifiche è stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua, al bacino d'utenza servito, all'impianto utilizzato ed ai materiali con cui esso è costruito.

Le analisi riguardano poi anche i punti di prelievo delle acque superficiali e sotterranee da destinare al consumo umano e gli impianti di adduzione e di accumulo. Sono svolte da un laboratorio in collaborazione con il personale addetto agli impianti e alle reti e sono distinte in due tipologie:

- Analisi di routine: hanno lo scopo di determinare la qualità e la quantità dei costituenti principali;
- Analisi di verifica: si svolge un controllo approfondito per quanto riguarda la presenza di possibili contaminanti chimici o biologici.

L'Azienda Servizi Sanitari locale provvede a sua volta, attraverso un proprio programma di analisi, al controllo dei parametri di potabilità e delle sostanze presenti nell'acqua, al fine di verificare il rispetto dei limiti di legge.

Nella tabella seguente si riportano le analisi effettuate da Irisacqua nel triennio:

ANALISI	2012	2013	2014
Analisi di routine	249	243	253
Analisi di verifica	26	32	30
Totale	275	275	283

Di fatto i controlli svolti hanno permesso di accertare la buona qualità dell'acqua di Irisacqua che mostra infatti caratteristiche assolutamente adatte all'alimentazione umana e comparabili con alcune delle più diffuse acque minerali vendute in bottiglia.

A sostegno di ciò, di seguito si riportano per il 2014 i valori medi dell'acqua distinti per sistemi acquedottistici.

La normativa ambientale prevede anche per le acque reflue un adeguato servizio di controllo. In tal senso la Società organizza ogni anno periodici prelievi di campioni presso gli impianti di depurazione che vengono poi analizzati da società specializzate.

VALORI MEDI DELL'ACQUA – SECONDO SEMESTRE 2014																				
		pH	Residuo fisso	Durezza totale	Condu- cibilità	Calcio	Ma- gnesio	Ammo- nio	Clo- ruri	Solfati	Po- tassio	Sodio	Arsenico	Bicarbonato	Cloro- residuo	Fluori- duri	Nitriti	Man- gane- se	Torbi- dita	
	Unità di misura	-	mg/l	°F	µS/cm 20°	mg/l Ca2+	mg/l Mg2+	mg/l NH4+	mg/l Cl-	mg/l SO4--	mg/l K+	mg/l Na+	µg/l As+3	mg/l HCO3-	mg/l Cl2	mg/l F-	mg/l NO3-	µg/l Mn+3	NTU	
	Limiti legge	6,5 ≤ pH ≤ 9,5	1500	15÷50	2500			0,5	250	250	200	200	10		<0,2	1,5	50	0,5	50	
Isola Morosini		7,63	244	26	425	62	25	<0,02	4	19	<1	5	<1	277,8	<0,02	<0,1	12,90	<0,02	<5	0,90
Gorizia		7,84	215	24	342	72,3	14,70	<0,01	3	12	1,40	3	<1	268,4	0,09	<0,1	6,97	<0,02	<5	<0,2
Farra		7,92	160	19	290	58	11	<0,02	2	6	<1	2	<1	220,4	0,06	<0,1	4,60	<0,02	<5	<0,2
Cormons		7,76	264	28	407	90	14	<0,02	12	21	2,20	5	<1	307,9	0,06	<0,1	15,60	<0,02	<5	<0,02
Dolegna		7,94	252	24	389	67	18	<0,02	4	78	1,10	3	<1	212,6	<0,02	0,14	4,40	<0,02	<5	<0,2
Monfalcone		7,77	205	20	359	57	14	<0,02	15	11	1,00	8	<1	217,7	0,07	<0,1	9,00	<0,02	<5	<0,02
Ronchi dei Legionari		7,82	199	21	324	62	13	<0,02	4	7	1,00	3	<1	244,7	<0,02	<0,1	8,70	<0,02	<5	<0,2
Grado		7,90	181	19	331	53	13	<0,02	11	14	<1	7	<1	191,1	0,06	<0,1	6,50	<0,02	<5	<0,2
San Pier d'Isonzo		7,94	182	20	346	54	13	<0,02	12	12	1,00	10	<1	206,0	<0,02	<0,1	8,00	<0,02	<5	<0,2

3.3.3 Il rapporto con gli utenti

Irisacqua disciplina il rapporto con i suoi utenti attraverso la Carta del Servizio Idrico Integrato, che fissa i criteri per l'erogazione del servizio e costituisce elemento integrativo di ogni contratto di fornitura. Per ogni tipologia di servizio, sono definiti dei livelli minimi da rispettare sia in termini qualitativi di funzionalità degli impianti e dell'acqua fornita sia in termini temporali di esecuzione dei contratti e degli allacciamenti idrici e fognari.

L'attenzione ad un rapporto di interscambio e partecipazione con i propri utenti costituisce uno degli aspetti chiave sottolineati dalla Carta del Servizio. In quest'ottica la Società si impegna costantemente a soddisfare le esigenze della propria clientela migliorando il proprio servizio e assicurando completezza e chiarezza nella comunicazione. Per questo ha attivato moltissimi canali per andare incontro a tutte le esigenze.

Oltre al sito web, che rappresenta un canale informativo completo e sempre aggiornato, le informazioni agli utenti vengono fornite in tempo reale anche dal personale addetto agli sportelli o per via telefonica, sia attraverso il call center che attraverso il centralino aziendale.

Inoltre in linea con i tempi moderni, Irisacqua ha attivato anche una propria pagina facebook al fine di garantire un contatto diretto ed immediato con i propri utenti nonché uno sportello on line al quale è possibile accedere direttamente dal sito e tramite il quale l'utente può visualizzare costantemente il proprio estratto conto e pagare le proprie bollette.

In sintesi, i principali canali attraverso cui si esplica il rapporto con gli utenti sono:

- gli sportelli
- il Call center
- il servizio di Pronto intervento.
- il Sito internet aziendale (www.irisacqua.it)
- lo sportello telematico ProntoWeb
- mail e fax
- la pagina facebook

Per quanto concerne gli sportelli, Irisacqua mette a disposizione dei propri utenti tre sportelli dislocati sull'intera Provincia di Gorizia (Gorizia, Ronchi dei Legionari e Grado) dove è possibile effettuare tutte le tipologie di pratiche dalla richiesta di fornitura, alla stipula del contratto fino ad un semplice chiarimento in merito alle bollette. Gli utenti serviti e le pratiche svolte nel triennio sono state le seguenti:

	2012		2013		2014	
	Utenti Serviti	Pratiche	Utenti Serviti	Pratiche	Utenti Serviti	Pratiche
Gorizia	16.962	31.770	17.392	28.139	8.751	13.283
Gradisca d'Isonzo	1.833	3.310	205	334		
Grado	636	923	843	1.127	479	742
Ronchi dei legionari	13.162	24.020	15.699	25.772	11.046	18.089
TOTALE	32.593	60.023	34.139	55.372	20.276	32.114

In questo triennio la Società ha avviato una progressiva riorganizzazione dei propri sportelli attraverso la costituzione di sportelli esclusivamente dedicati al servizio idrico e non più quindi in gestione congiunta con le altre società nate dallo scorporo della ex Iris spa. Ad eccezione dello sportello di Gradisca che è stato chiuso nel corso del 2013, gli orari di apertura al pubblico degli altri sportelli sono rimasti inalterati in questi anni mettendo in luce l'efficacia delle scelte fatte negli anni precedenti.

A sostegno dell'attività dell'ufficio commerciale e di fatturazione, è continuata anche in questi tre anni l'attività svolta dal gruppo di supporto operativo interno che interviene in merito alla verifica di letture e di contatori, all'apertura e chiusura del servizio sia per motivi contrattuali che per morosità, garantendo così una capacità di monitoraggio e di verifica effettiva e reale nella gestione dei misuratori e dei utenti morosi.

Ad oggi più del 90% delle pratiche viene svolto ancora presso gli sportelli; ciò evidenzia la predilezione degli utenti ad un contatto diretto con il personale della Società.

Il call center (Numero 800 99 31 31) costituisce il principale canale di accesso telefonico; 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, alle modalità di allacciamento, ai documenti necessari per la stipula dei contratti, alle tariffe in vigore, alle bollette ed ai solleciti emessi. Nel 2014 il call center ha risposto a 8.987 telefonate con una media di 29 telefonate al giorno.

Per quanto riguarda il servizio di comunicazione autoletture, è gestito direttamente tramite call center al numero verde 800 99 31 91 attivo dalle 8.00 alle 20.00 dei giorni feriali e dalle 8.00 alle 13.00 del sabato. Le chiamate degli utenti per la comunicazione dell'autolettura sono state 7.964 nel 2014.

Irisacqua mette a disposizione inoltre anche un altro servizio telefonico tramite il call center volto a ricevere segnalazioni di eventuali guasti, disservizi o situazioni di emergenza. Questo servizio è attivato 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno.

Tutte le chiamate vengono registrate ed il personale che risponde fornisce prima all'utente le istruzioni e le informazioni del caso e subito dopo provvede ad attivare il Personale Operativo per il Pronto Intervento.

Nella tabella seguente si riporta l'andamento del servizio di pronto intervento in questi tre anni:

SEGNALAZIONE GUASTI	2012	2013	2014
Chiamate effettuate	3.696	2.205	2.544
Interventi eseguiti	1.835	1.117	1.052

Lo scostamento tra chiamate effettuate ed interventi eseguiti è legato al fatto che ad un singolo guasto possono corrispondere più chiamate o che le richieste di intervento riguardano in realtà normali ordini di servizio e non interventi urgenti.

Le chiamate più frequenti sono relative alle perdite sulla rete di distribuzione, seguite a quelle di mancata erogazione dovute il più delle volte a riparazioni urgenti.

Ad ulteriore sostegno degli utenti in tema di perdite di rete, nel corso del 2013 è stata attivata una polizza assicurativa per perdite occulte, cioè per quelle perdite non visibili post contatore (tra l'allacciamento e gli impianti idrici della propria abitazione).

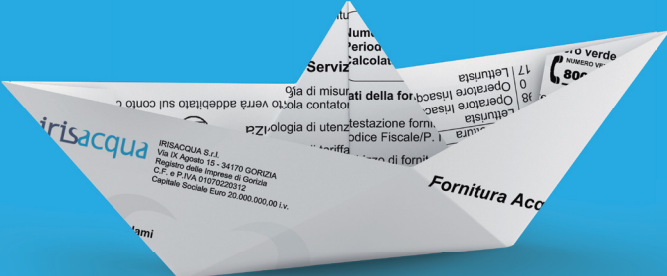


All'attivazione di tale assicurazione provvede direttamente Irisacqua; qualora l'utente non intenda usufruirne, è sufficiente comunicarlo entro 30 giorni dalla scadenza della fattura interessata compilando l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli o scaricabile dal sito.

Per quanto riguarda il sito, qui si possono trovare tutte le informazioni legate al servizio, compresi gli avvisi di interruzione dovuti ad interventi programmati di manutenzione, ed è possibile scaricare la modulistica necessaria allo svolgimento delle principali pratiche. Nel 2013, il sito è stato completamente rinnovato con un lay out più moderno e interattivo rendendolo ancora più completo di tutte le informazioni utili. Nel 2014 è stato visitato da 77.230 utenti per un totale di 114.669 visite e 502.746 pagine visitate.

Come già precedentemente accennato, nel corso del 2013, Irisacqua ha creato una propria pagina facebook in modo da essere ancora più vicina agli utenti. Sulla pagina, vengono pubblicati diversi avvisi riguardanti l'azienda nonché articoli su temi di carattere ambientale e sociale.

Con la volontà di garantire un contatto più immediato e diretto con i propri utenti, nel 2014 Irisacqua ha anche dato vita ad uno sportello telematico (Pronto Web) a cui tutti possono accedere liberamente tramite il sito di Irisacqua e attraverso il quale è possibile visualizzare il proprio estratto conto, inviare richieste e pagare le bollette tramite carta di credito.



NAVIGA

con lo sportello online di irisacqua

Da oggi la gestione dell'acqua è più facile, più rapida e più completa:
accedi su **www.irisacqua.it** e scopri tutti i servizi dedicati!

www.irisacqua.it

Irisacqua Srl - Via IX Agosto, 15 - 34170 Gorizia (GO)
t. 0481/593111 - f. 0481/593410 - info@irisacqua.it

Al fine di favorire la comunicazione con gli utenti di lingua slovena e di lingua friulana, le bollette ed il sito internet sono disponibili in ciascuna delle tre lingue.

In caso di mancato rispetto degli impegni della Carta del Servizio da parte di Irisacqua, gli utenti hanno diritto di presentare formale reclamo attraverso la compilazione di un modulo disponibile presso gli sportelli, oppure tramite telefono, lettera, fax o mail.

Per Irisacqua i reclami costituiscono occasione per individuare eventuali problemi sistematici e ricorrenti, per i quali vengono conseguentemente messe in campo soluzioni idonee anche in termini di prevenzione.

Nel corso del triennio i reclami sono stati i seguenti:

RECLAMI	2012	2013	2014
Numero reclami	21	30	23

Per quanto riguarda invece la gestione della morosità dei propri utenti, grazie ad un'incisiva azione di controllo del credito, sempre costante per tutto il triennio, Irisacqua è riuscita a mantenere la propria percentuale di insoluto al di sotto del 2% del fatturato.

La gestione della morosità viene realizzata internamente tramite un ufficio dedicato e si esplica attraverso l'emissione di solleciti che vanno dal semplice avviso di pagamento fino all'avviso di sospensione della fornitura.

Solamente quando, anche dopo la spedizione di tutte le forme di sollecito, le utenze rimangono insolute, le pratiche vengono affidate ad uno studio legale per il recupero del credito. Il valore complessivo di queste pratiche ad oggi è superiore ad un milione di Euro.

3.3.4 La Customer Satisfaction

I risultati dell'attività di servizio, informazione e assistenza al Cliente sono monitorati in termini di "soddisfazione del Cliente" con un sistematico confronto tra le attese e la percezione della qualità del servizio ricevuto.

Al fine di verificarne lo scostamento, Irisacqua effettua periodicamente un'indagine demoscopica attraverso la somministrazione di un questionario ad un gruppo di utenti, distinti in maniera omogenea per sesso e per fasce d'età.

Lo scopo del questionario è quello di fornire una mappa strategica dei punti di forza e di debolezza del servizio offerto nonché un'indicazione puntuale su quelle che sono le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard qualitativi.

L'indagine è stata condotta nella prima metà del 2015 dalla società Quaeris S.r.l Market & Social Research; dai giudizi raccolti, confrontando l'indice generale di soddisfazione con quello delle ultime ricerche effettuate, si nota come sia proseguito nel tempo il miglioramento nella valutazione complessiva degli utenti:

	2009	2012	2015
Interviste realizzate	1.000	1.001	1.007
Indice Sintetico di Soddisfazione	88,5	88,8	89,4
Indice Generale di Soddisfazione	90,6	91,3	92,1

Anche l'Indice Sintetico di Soddisfazione è positivo e decisamente superiore alla soglia convenzionale di accettabilità, posta pari a 70. L'Indice Generale di Soddisfazione poi è superiore a quello Sintetico e ciò significa che l'immagine aziendale genera un valore aggiunto superiore rispetto alle performance dirette di prodotto e servizio considerate.

Gli aspetti principali che sono stati analizzati sono i seguenti:

- Cortesia e disponibilità degli operatori (al telefono e presso gli uffici aziendali)
- Professionalità e competenza
- Chiarezza e facilità nella lettura delle bollette
- Qualità dell'acqua in termini di odore, sapore e limpidezza
- Informazioni contenute sul sito

Tra gli aspetti del servizio più apprezzati, troviamo le informazioni contenute nel sito seguite subito dopo dalla professionalità e competenza del personale presso gli uffici aziendali, il cui indice di gradimento si è ulteriormente rafforzato passando da 90 a 92.

Il questionario è andato ad approfondire anche altri temi chiave come il consumo della risorsa idrica, l'eventuale presenza di problemi nell'erogazione del servizio, il contatto con la Società.

Per quanto riguarda l'utilizzo dell'acqua di rubinetto, si segnala un incremento in tale pratica da parte degli utenti intervistati: sono passati dal 46% al 48% coloro che ne fanno uso. Confermata anche una maggiore consapevolezza nell'utilizzo della risorsa: la maggior parte degli intervistati è cosciente che una famiglia di 4 persone consuma mediamente al giorno almeno 400 litri d'acqua. Ciò si riflette poi in un'attenzione crescente ad applicare piccoli accorgimenti per evitare sprechi: i più diffusi sono la chiusura del rubinetto mentre ci si lava i denti ed un maggiore utilizzo della doccia piuttosto che della vasca da bagno. La percentuale di utenti che negli ultimi due anni ha contattato Irisacqua rimane stabile con una maggior predilezione per il contatto diretto rispetto a quello telefonico. Per coloro che si sono recati presso gli uffici aziendali, il tempo di attesa percepito è al di sotto dei 5 minuti per il 48,1%, in aumento rispetto al dato precedente che era del 40,4%.

Le motivazioni per le quali sono stati contattati gli uffici sono sostanzialmente confermate mantenendo al primo posto la richiesta di informazioni.

PRINCIPALI RICHIESTE DEGLI UTENTI	2012	2015
Richiesta informazioni	38,2%	34,6%
Pagamenti, solleciti, rateizzazione bollette	25,00%	25,2%
Richiesta sopralluoghi o interventi	21,1%	19,7%
Apertura/voltura/subentro	6,6%	16,3%
Allacciamenti o chiusure contratto	14,5%	9,8%

Sono più dell'80% coloro che appoggiano l'impegno di Irisacqua nella realizzazione degli investimenti e ritengono che sia fondamentale mantenere tale sforzo. Anche per quanto riguarda l'adozione della polizza contro le perdite occulte, c'è una buona approvazione da parte degli utenti: sono 68,8% coloro che ritengono utile tale provvedimento.

Rimane sempre alta la percentuale di utenti che non hanno mai visitato il sito della società (73,9%) anche se è andata calando in questi anni (era 77,1% nel 2012). Nonostante ciò, il giudizio sulla struttura e sulle informazioni presenti sul sito è più che positivo evidenziando una votazione media di 7,9 in una scala da 1 a 10.

Metà degli utenti intervistati ha dimostrato di essere a conoscenza dell'attivazione dello sportello on line. Al momento però solo il 6,2% l'ha utilizzato ma il 69,4% si è dimostrato interessato e disposto ad utilizzarlo in futuro.

Anche per quanto riguarda il profilo facebook della Società, sono pochissimi coloro che lo utilizzano anche se comunque il 44% ritiene che sia utile la presenza di Irisacqua sui social.

Per quanto riguarda invece l'erogazione del servizio, il 95% degli intervistati segnala di non aver mai registrato problemi sia in merito al servizio di acquedotto che a quello di fognatura; i problemi che si sono verificati vengono comunque collegati a fenomeni atmosferici non prevedibili. Ad ogni modo la capacità di intervento dell'azienda è ritenuta pienamente positiva riuscendo ad agire in tempi soddisfacenti.

3.4 I finanziatori

Le fonti di finanziamento disponibili per Irisacqua si identificano sostanzialmente con il contratto di finanziamento che la Società ha ottenuto nel 2008.

3.4.1 Il contratto di finanziamento

Il contratto di finanziamento sottoscritto con Banca Imi S.p.A. (ex BUIS S.p.A.) e Dexia Crediop S.p.A. prevede la messa a disposizione di due linee di credito:

1. Linea Base per un ammontare pari a 100 milioni di euro;
2. Linea IVA per un ammontare pari a 10 milioni di euro.

Queste due linee di credito possono essere utilizzate esclusivamente per scopi specifici ovvero:

- la Linea Base può essere utilizzata per finanziare i costi relativi agli investimenti al netto dell'IVA, nonché i costi finanziari nel periodo di utilizzo del finanziamento per la parte non coperta dai mezzi propri, dai contributi e dall'autofinanziamento;
- la Linea IVA invece deve essere usata solo per finanziare il pagamento dell'ammontare dell'IVA relativa ai costi operativi al netto della compensazione tra l'IVA a debito e l'IVA a credito relativa alla gestione operativa.

Il periodo di disponibilità del finanziamento va dalla sottoscrizione del contratto fino al 2017.

A partire poi dal 2018 e fino al 2030 scatta il periodo di rimborso del capitale preso a prestito, il quale dovrà effettuarsi con scadenza semestrale in base alla capacità della società di generare flusso di cassa.

I tassi di interesse che vanno ad applicarsi ad ogni quota capitale sono così definiti:

- per la Linea Base si è stabilito di far riferimento al tasso Euribor a 6 mesi a cui va ad aggiungersi uno spread pari a 0.48% in ragione d'anno;
- per la Linea IVA invece il tasso da applicare guarda al tasso Euribor a 6 mesi ma lo spread in questo caso è pari a 0.40%.

In questo triennio però per ragioni afferenti il mercato interbancario ed i mercati finanziari in generale che hanno provocato un aumento del costo di provvista del denaro, le Banche Finanziatrici hanno invocato

l'applicazione di alcune clausole contrattuali che prevedono la rivedibilità dei tassi di interesse applicati.

Si è quindi tenuta una lunga fase di contrattazione che ha portato alla stipula di un accordo di rinegoziazione del tasso di interesse da applicarsi alle nuove erogazioni di finanziamento che prevede un tasso d'interesse più alto di quello contrattuale ma comunque inferiore alle condizioni di mercato. Rimane invece inalterato il tasso sulle erogazioni già avvenute pari a Euribor + 48 bp.

L'applicazione di questi tassi alternativi, pur rivisti ad ogni richiesta di tiraggio per tener conto degli sviluppi del mercato, rimarrà in vigore fin tanto che non venga espressa un'apposita comunicazione da parte dell'Agente in merito alla cessazione dei presupposti alla base dell'applicazione di tali tassi.

Ad oggi la Società ha utilizzato quasi 64 milioni di Euro per la realizzazione degli investimenti previsti dal Piano d'Ambito.

3.5 I fornitori

Irisacqua considera i propri fornitori parte integrante per il raggiungimento ed il miglioramento degli standard qualitativi aziendali. Per questo motivo in questi anni, ha mantenuto un impegno costante nel gestire con correttezza, integrità e trasparenza i processi di selezione dei propri fornitori nonché il loro coinvolgimento nel rispetto delle procedure di qualità e sicurezza.

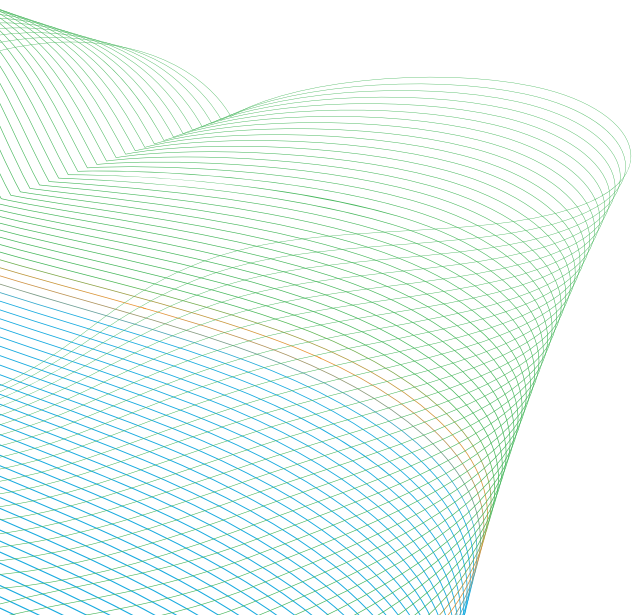
Sul sito internet di Irisacqua c'è una specifica sezione dedicata ai fornitori in cui si possono trovare sia i bandi di gara attivi, con allegata tutta la documentazione necessaria per prenderne parte, sia gli esiti delle gare già concluse. È possibile inoltre scaricare i moduli con cui richiedere l'inserimento all'interno dell'Albo fornitori di Irisacqua, che viene utilizzato per individuare le ditte da interpellare per gare al di sotto dei 200.000 Euro.

Ai sensi dell'art. 238 comma 7 del DL 163/06, la Società si è dotata di un proprio regolamento interno per disciplinare le gare d'appalto per lavori, servizi e forniture di importo inferiore alla soglia europea.

Alla base di tale regolamento dominano i principi di non discriminazione, parità di trattamento, trasparenza e riconoscimento reciproco.

Ogni ditta partecipante viene giudicata non solo per la sua offerta ma vengono verificati anche il rispetto dei requisiti morali da parte dei Soci e degli amministratori, la solidità economica, il rispetto della normativa in ambito di sicurezza e di ambiente e la qualità dei prodotti e dei servizi. Irisacqua infatti si preoccupa di definire in ogni procedura quali siano i requisiti necessari che le permettano di selezionare i concorrenti maggiormente qualificati per l'esecuzione dell'appalto per cui è stato indetto il procedimento.

La gestione delle gare viene realizzata del tutto internamente attraverso due uffici: l'ufficio legale, che si occupa di appalti di lavori sopra i 150.000 Euro e di servizi e forniture sopra i 400.000 Euro, e l'ufficio acquisti che tratta invece le gare di importi inferiori a quelli sopra citati.



Le gare d'appalto realizzate in questi tre anni sono riportate nella tabella seguente:

GARE REALIZZATE NEL TRIENNIO			
	Numero	Valore	
FORNITURE	17,00	€	1.975.495,73
SERVIZI	43,00	€	5.272.895,83
LAVORI	71,00	€	18.100.570,13
AFFIDAMENTI DIRETTI	18,00	€	899.358,60
PERIZIE COMPLEMENTARI E VARIANTI	51,00	€	4.077.389,95
TOTALE	200,00	€	30.325.710,24

Come si può notare, il valore complessivo delle gare realizzate è pari a più di 30 milioni di Euro; tra queste troviamo una gara a livello europeo e un appalto integrato.

In questi tre anni sono state 6 le richieste di accesso agli atti a cui è seguito un solo ricorso al TAR, concluso peraltro con esito favorevole per la Società.

La gestione degli appalti, sia per quanto riguarda la fase procedurale di gara sia per quanto riguarda quella successiva di gestione contrattuale e legale dell'esecuzione delle opere, in questi anni è diventata il vero e proprio cuore dell'attività della direzione legale. Accanto a ciò inoltre l'ufficio è sempre stato pronto a fornire supporto e consulenza non solo all'ufficio acquisti, relativamente alle gare di sua competenza, ma anche agli altri uffici in merito alla predisposizione, emanazione e controllo del rispetto di atti di normativa generale, come regolamenti, disciplinari d'appalto e condizioni generali in ambito assicurativo.

Per quanto riguarda invece i compiti e le responsabilità in capo all'ufficio acquisti, troviamo, accanto alle gare d'appalto, anche tutti gli acquisti in economia ovvero gli acquisti per lavori, servizi e forniture al di sotto di 100.000 Euro per i lavori e di 60.000 Euro per i servizi e forniture. Sono più di 2.000 gli ordini che ogni anno vengono emessi. In tutto ciò l'ufficio ha sempre prestato massima attenzione alla regolarità dell'iter che genera l'ordine ed al rispetto delle procedure amministrative interne.

Grazie alla rinegoziazione ed alle ulteriori trattative commerciali condotte dall'ufficio con i fornitori, la Società è riuscita ad ottenere nel triennio un risparmio aggiuntivo di 129 mila Euro circa.

In linea con la volontà dell'azienda di garantire il massimo livello di sicurezza nelle sue attività, entrambi gli uffici hanno sempre posto il massimo impegno in ogni procedimento per assicurare il rispetto del D.Lgs 81/2008 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro richiedendo in via anticipata i documenti necessari per la verifica dell'idoneità tecnico-professionale delle imprese ai sensi dell'art. 90 del D.Lgs 81/2008, corredando gli ordini con la documentazione di riferimento (Piano di sicurezza e coordinamento, Documento unico sulla valutazione dei rischi interferenziali ecc.), sollecitando l'invio delle schede di sicurezza dei prodotti chimici ecc.

3.5.1 La ricaduta dei fornitori sul territorio

L'impatto generato da Irisacqua sul territorio e sulle comunità locali nelle quali opera si conferma positivo anche per questo triennio.

Qui di seguito si riporta il valore delle forniture, dei servizi c/terzi e dei lavori richiesti e realizzati distinti in base alla provenienza dei fornitori utilizzati in modo da mettere in luce come Irisacqua, grazie alla sua attività, contribuisca a creare ricchezza non solo all'interno del suo territorio provinciale e regionale ma anche al di fuori del Friuli Venezia Giulia.

VALORE COMPLESSIVO FORNITORI PER TERRITORIO

	2012	2013	2014
Provincia (GO)	4.833.190,66	8.021.295,57	5.315.134,10
Regione	6.546.020,21	3.565.469,11	4.107.176,23
Fuori Regione	6.420.141,30	3.014.105,50	4.821.676,13
TOTALE	17.799.352,17	14.600.870,18	14.243.986,46

LAVORI D'APPALTO DISTINTI PER TERRITORIO

	2012	2013	2014
Provincia (GO)	391.501,32	1.017.016,68	940.034,94
Regione	4.811.266,61	1.804.128,07	2.133.959,16
Fuori Regione	3.919.235,99	871.172,69	2.530.127,98
TOTALE	9.122.003,92	3.692.317,44	5.604.122,08

FORNITURE DISTINTE PER TERRITORIO

	2012	2013	2014
Provincia (GO)	3.222.483,06	6.272.033,08	3.157.326,83
Regione	1.684.992,32	1.613.425,26	1.640.169,86
Fuori Regione	2.500.905,31	2.142.932,81	2.291.548,15
TOTALE	7.408.380,69	10.028.391,15	7.089.044,84

SERVIZI CONTO TERZI DISTINTI PER TERRITORIO

	2012	2013	2014
Provincia (GO)	1.219.206,28	732.245,81	1.217.772,33
Regione	49.761,28	147.915,78	333.047,21
Fuori Regione			
TOTALE	1.268.967,56	880.161,59	1.550.819,54

3.6

La Pubblica
Amministrazione

Dal momento che svolge un servizio di pubblica utilità, Irisacqua ha continui contatti con gli enti pubblici. Questi rapporti riguardano aspetti diversi come autorizzazioni, concessioni, vigilanza, statistiche ecc. Il rispetto di leggi, norme e regolamenti rappresenta per la Società un requisito minimo di partenza da cui sviluppare ed implementare la propria attività.

Tra le principali Istituzioni coinvolte troviamo, ad esempio, il Ministero dell'Ambiente e di Tutela del territorio, l'Agenzia delle Entrate, l'Istat per quanto concerne gli Istituti a livello nazionale, mentre, a livello locale, ci sono la Regione, la Provincia, i Comuni, e la Consulta d'Ambito Territoriale Ottimale.

A seguito della soppressione dell'AATO al 31.12.2012 prevista dalla legge 26/12/2011 n.10 e il contestuale invito rivolto a tutte le Regioni affinché ridisegnino il sistema operativo del Servizio idrico Integrato, la Regione, con Legge n. 22/2010, ha previsto che: *"-omissis- Le strutture, denominate Consulta d'ambito per il servizio idrico integrato, subentrano nelle funzioni delle Autorità d'ambito territoriale ottimale a far data dalla soppressione delle Autorità medesime. -omissis- subentrano, infine, in tutti i rapporti giuridici attivi e passivi che facevano capo alle Autorità d'ambito territoriale ottimale, al personale e agli organi delle soppraccitate Autorità"*.

Il CATO è quindi una struttura dotata di personalità giuridica ai sensi di legge che svolge funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'operato di Irisacqua nelle attività ed esercizio del SII, al fine di assicurare che i livelli e le condizioni di gestione siano conformi alle previsioni contrattuali.

La Consulta si impegna a sostenere e favorire Irisacqua anche attraverso l'adozione tempestiva dei provvedimenti e la puntuale cura degli adempimenti di propria competenza istituzionale, nonché attraverso il tempestivo svolgimento delle pratiche amministrative inerenti servizi ed attività di sua competenza.

Per quanto riguarda invece i rapporti che Irisacqua intrattiene con l'Erario, si segnala che le imposte sul reddito per l'esercizio 2014 sono pari a 603.654 Euro a cui vanno ad aggiungersi 243.820 Euro per altre imposte, tasse e tributi di competenza dell'anno.

Sono 3.265.450 Euro i contributi pubblici che la Società ha ricevuto in questi tre anni e che sono stati destinati al finanziamento di alcuni investimenti del Piano d'Ambito come evidenziato nella tabella seguente:

Ente erogante	Importo €	Investimento finanziato
Regione	600.543,71	Potenziamento sollevamento fognario via Trieste Gradisca
	600.543,71	Potenziamento condutture idriche Doberdò
	600.543,71	Sistemazione condotte e sollevamenti fognari Grado
	1.801.631,13	TOTALE
Provincia	192.379,90	Sistemazione condotte e sollevamenti fognari Grado
	140.549,60	Rifacimento fognatura via Nani e via S. Francesco a Monfalcone
	332.929,50	TOTALE
CATO	21.838,66	Sost. condotte Bivio-Giasbana S.Floriano
	36.980,14	Sost. condotte via Blanchis, Tarabocchia, Codelli Mossa
	46.666,11	Estensione lotto R5 Ronchi dei Legionari
	100.000,00	Via dei Patriarchi Cormons
	35.766,46	Sfioratore via Acquario Grado Pineta
	241.251,37	TOTALE
Comune di Grado	889.638,45	Adeguamento dep. Grado
	889.638,45	TOTALE

3.7

La Collettività

Proprio per la natura del servizio svolto, Irisacqua è fortemente radicata sul suo territorio e pertanto si è sempre prodigata in tutti questi anni per diffondere una maggiore conoscenza e consapevolezza dell'uso della risorsa idrica nonché ha sempre cercato di trasmettere in modo chiaro e trasparente tutte le informazioni legate alla propria attività ed al proprio operato soprattutto in merito agli aspetti di tipo ambientale.

Grande importanza viene data all'educazione all'acqua nelle scuole, sia comunali che provinciali; ogni anno infatti queste strutture ricevono parte dei fondi che annualmente vengono accantonati per la Cultura dell'acqua.

Nel 2012 sono stati destinati 50.000 Euro per la continuazione del progetto "Scuola dell'Acqua" in collaborazione con il Consorzio di gestione della Riserva Naturale Foce dell'Isonzo.

Il personale tecnico di Irisacqua è sempre disponibile ad organizzare anche incontri e visite guidate presso gli impianti, specie quelli di depurazione.

Fino al 2013 la Consulta d'Ambito gestiva un fondo finalizzato al finanziamento di progetti di cooperazione internazionale perseguenti modelli sostenibili di gestione dell'acqua nei Paesi carenti di acqua potabile, costituito sulla base della legge regionale n. 13/05. Tale fondo, finanziato accantonando da ogni bolletta l'1%, è stato sospeso a partire dal 2014 visto che per il momento il nuovo metodo tariffario non prevede l'applicazione di componenti "extra". L'Autorità sta infatti studiando possibili meccanismi di compensazione per la spesa sostenuta per la fornitura di acqua agli utenti economicamente svantaggiati (cosiddetto bonus acqua).

Al momento, con delibera n. 6/2013/R/com l'AEEGSI ha istituito soltanto la componente tariffaria UI1 per la perequazione dei costi relativi ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione da applicarsi a tutte le utenze del servizio idrico integrato a sostegno delle popolazioni colpite dal terremoto avvenuto a maggio 2012 in Emilia Romagna.

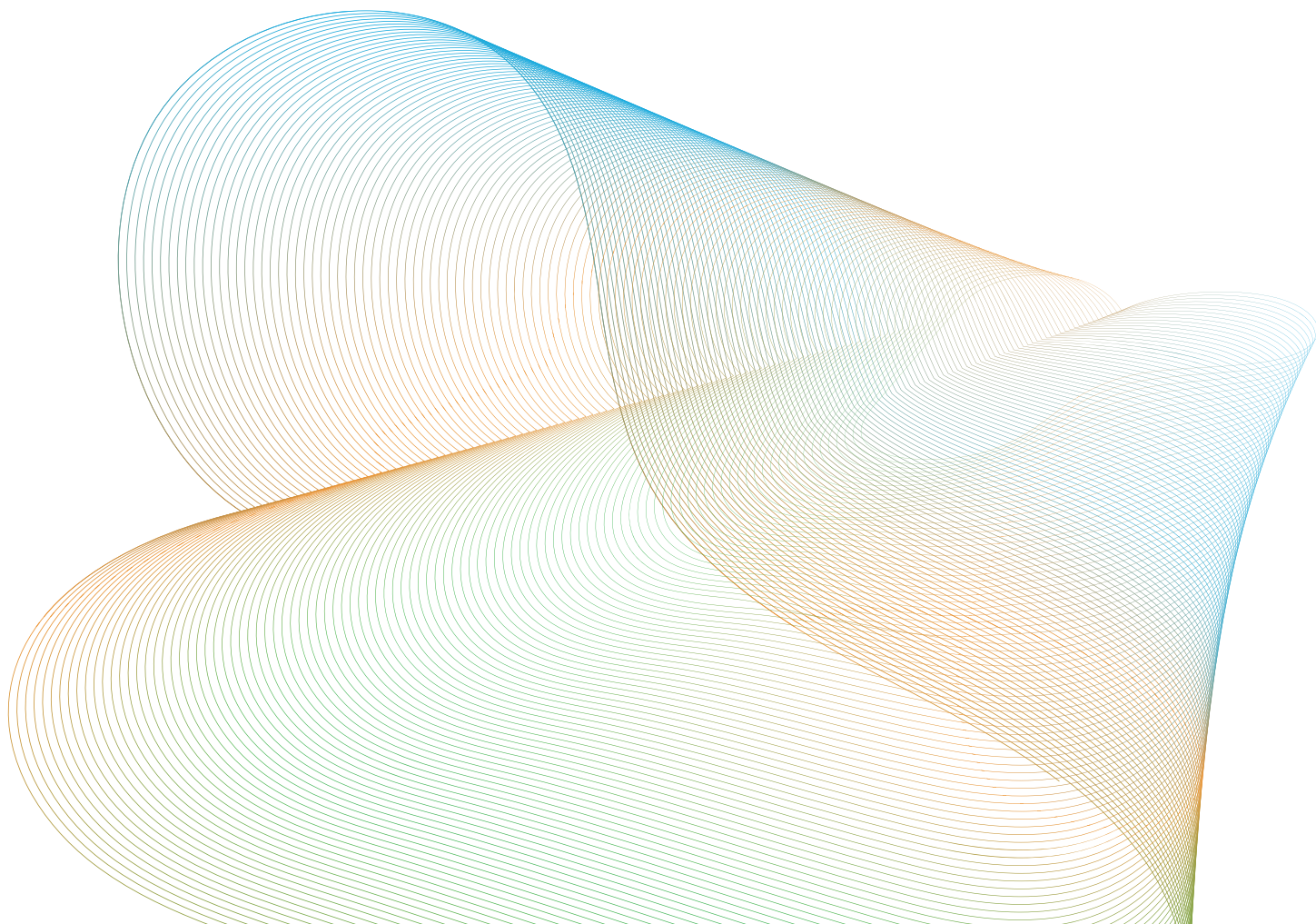
Oltre a fornire finanziamenti, Irisacqua è anche parte attiva in un altro importante progetto iniziato nel 2011:

- **Progetto Gotrawama:** nasce da un finanziamento legato al programma di cooperazione transfrontaliera Italia – Slovenia. L'importo complessivo ammonta a circa 1.100.000 Euro, dei quali circa 90.000 Euro sono destinati alle attività di Irisacqua.

L'obiettivo che si pone è quello di definire, attraverso uno studio triennale, le linee guida condivise per una corretta gestione delle acque transfrontaliere tra Gorizia (IT) e Nova Gorica (SLO).

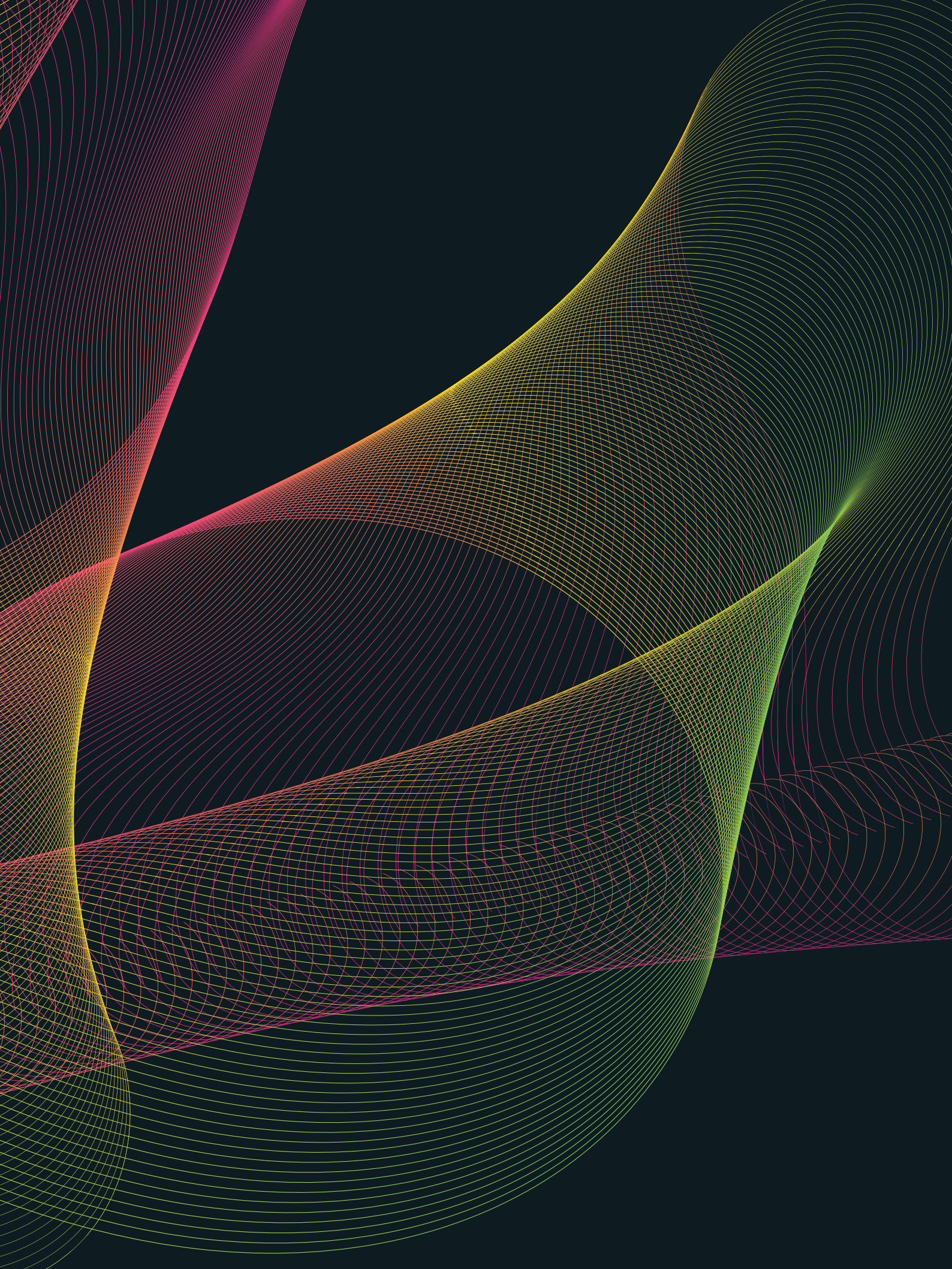
Il progetto, che ha visto il coinvolgimento di Irisacqua sin dalle sue fasi iniziali e che vede la partecipazione di diversi altri enti, quali Comune di Gorizia (IT), Comune di Nova Gorica (SLO), Università di Udine (IT), Università di Nova Gorica (SLO), Università di Ferrara (IT), Comune di Sempeter-Vertojbba (SLO) e Vodovodi na Kanalizacija (SLO) è proseguito attivamente per tutto il triennio. Inizialmente la fine era prevista per novembre 2014 ma a causa del ritardo da parte di alcuni partner e di una maggiore disponibilità di fondi europei, il progetto è stato prolungato fino ad aprile 2015. Irisacqua si sta quindi dedicando ad uno studio di misurazione sull'impatto dell'inquinamento del torrente Corno grazie anche ad un consulente esterno.

A dicembre 2014 è stata redatta una prima relazione iniziale con una mappatura delle sorgenti inquinanti del torrente Corno su territorio italiano.



L'AMBIENTE

The background of the image is a dark navy blue. It is decorated with a complex, abstract pattern of thin, concentric circles. These circles are arranged in a way that they overlap and intersect, creating a sense of depth and movement. The circles are colored in a gradient, with shades of light green and pink/purple. The overall effect is reminiscent of a wireframe or a digital mesh, giving it a modern, technological feel.



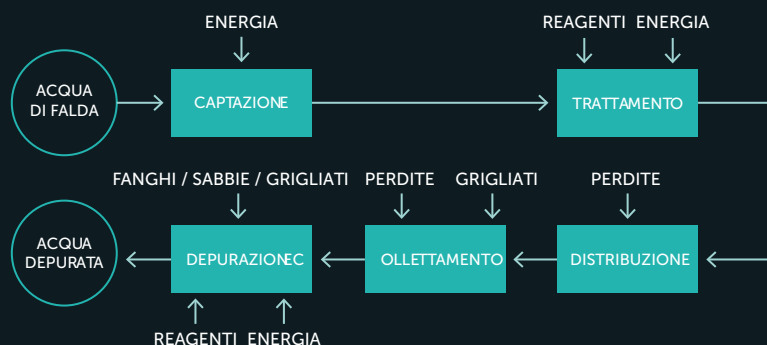
L'ATO servito da Irisacqua comprende i 25 Comuni appartenenti alla Provincia di Gorizia ed occupa un'area pari a 466 kmq, per una popolazione servita di circa 140.000 abitanti.

Il territorio in cui la Società opera non è solo una dimensione geografica ma soprattutto una ricchezza sociale ed ambientale che deve essere preservata per il futuro.

Per questo Irisacqua si è sempre preoccupata di garantire la difesa dell'ecosistema attraverso una gestione responsabile delle risorse naturali e attraverso la ricerca e l'introduzione di nuove tecnologie che siano in grado di apportare miglioramenti impiantistici, riduzione dei consumi energetici e contenimento degli impatti ambientali.

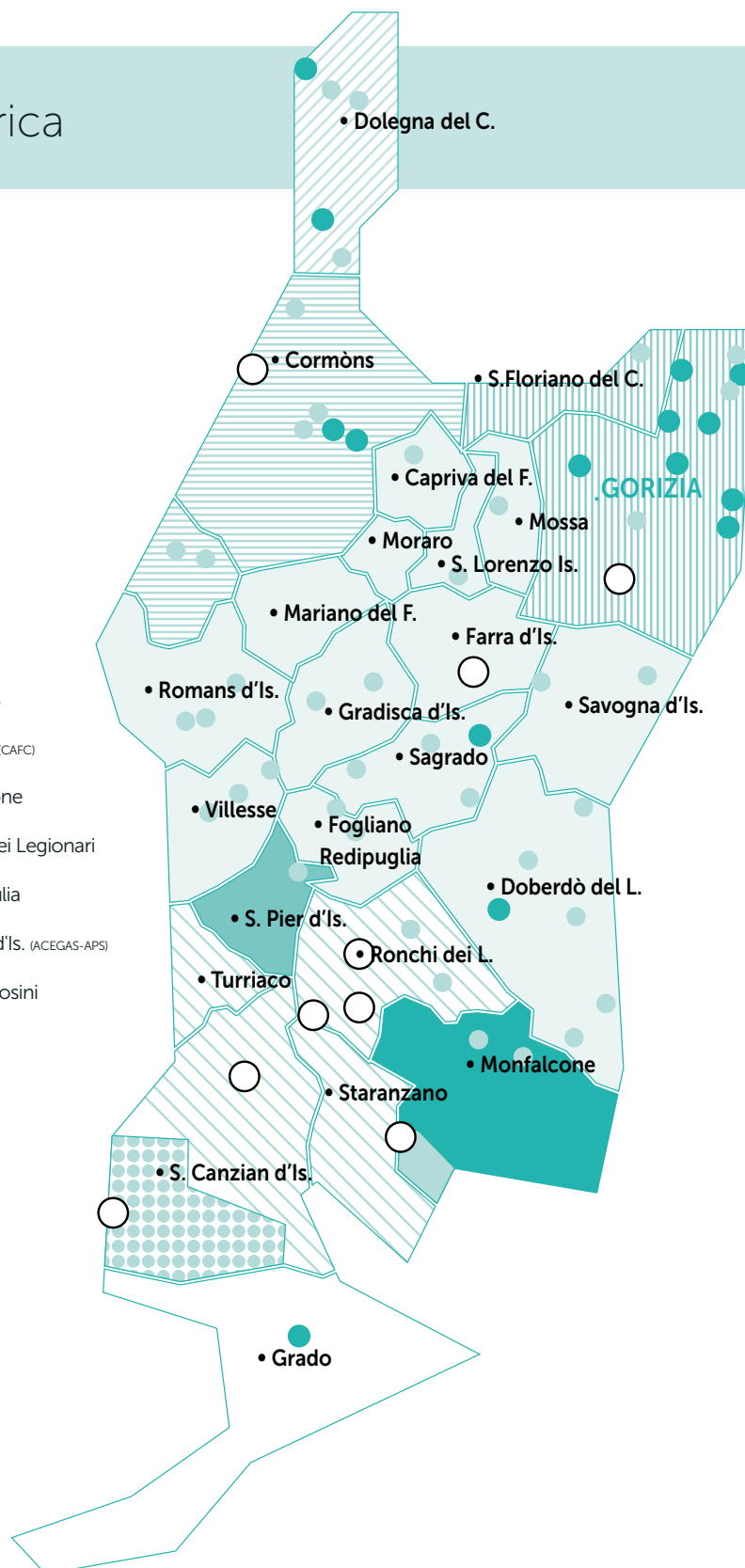
Attraverso l'analisi della gestione del SII che andremo ad affrontare in questo capitolo, metteremo in evidenza tutti gli sforzi fatti nel triennio per il raggiungimento di questi obiettivi.

L'interazione del SII con l'ambiente



Impianti e rete idrica

-  Imp. di Captazione
-  Imp. 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



4.1

L'acquedotto

4.1.1 Gli impianti

Il servizio di acquedotto comprende una rete acquedottistica, adduzione e distribuzione, pari a 1.070 km.

Accanto a ciò troviamo i seguenti impianti:

ACQUEDOTTO	2012	2013	2014
IMPIANTI DI CAPTAZIONE	7	7	7
IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE	-	-	-
STAZIONI DI POMPAGGIO	16	16	16
SERBATOI (PENSILI, INTERRATI, FUORI TERRA)	42	42	42
VASCHE DI DISCONNESSIONE	11	11	11

4.1.2 L'utilizzo della risorsa

L'approvvigionamento idrico avviene per la maggior parte tramite il prelievo diretto da pozzi dislocati su tutto il territorio provinciale; solamente una piccola parte viene acquistata da forniture esterne ovvero da CAFC S.p.A. per il sistema acquedottistico di Dolegna, da ACEGASAPSAMGA S.p.A. per S. Pier d'Isonzo e Monfalcone e da Vodovodi per Gorizia.

I volumi d'acqua acquistati nel triennio sono stati i seguenti:

	2012		2013		2014	
	mc	Euro	mc	Euro	mc	Euro
CAFC	134.439,00	32.254,97	147.474,00	36.491,26	85.280,00	21.402,46
ACEGAS	1.390.277,00	51.640,74	3.686.186,00	128.658,69	3.616.693,00	133.607,94
VODOVODI	2.034.054,00	508.513,50	1.974.103,00	493.525,75	1.499.291,00	374.822,75

Nel complesso l'acqua prelevata, immessa e poi distribuita in rete nel triennio è riportata nella tabella sottostante.

	2012	2013	2014
Volume acqua immessa nelle reti	22.667.532	21.660.300	20.082.250
Volume acqua di acqua distribuita e consumata	13.821.248	13.367.473	12.676.344
Volume acqua distribuita fatturata	11.787.279	11.282.722	10.733.883
Numero utenze	62.147	62.218	62.122
% perdita (distribuita/immessa)	39,03%	38,29%	36,88%

Come si può notare le perdite di rete nel 2014 ammontano al 36,88% dell'acqua emunta, in diminuzione rispetto gli anni precedenti.

Le perdite nelle reti idriche, pur non provocando un impatto diretto sull'ambiente, comportano la necessità di ricorrere ad un maggiore attingimento della risorsa dalle fonti di approvvigionamento dell'ambiente e quindi ad un maggior prelievo per unità d'acqua fornita all'utente finale, con conseguenti maggiori consumi di materie prime e quindi anche di costi.

4.1.3 Le perdite nella rete

Per capire a quanto ammontano effettivamente le perdite di rete, non è sufficiente calcolare la differenza tra il volume di acqua immessa in rete e il volume di acqua fatturato alle utenze espresso in termini percentuali ma bisogna tener conto di diversi parametri: il numero di prese, la lunghezza della rete di distribuzione, la lunghezza delle prese tra il confine di proprietà/limite stradale e il contatore del cliente, la percentuale di tempo durante l'anno in cui la rete è in pressione, la pressione operativa media, le condizioni delle condotte, i materiali che le costituiscono, la frequenza delle rotture, ecc.

Volume impresso	Consumi autorizzati	Consumi autorizzati fatturati	Consumo fatturato misurato
			Consumo fatturato non misurato
		Consumi autorizzati fatturati	Consumo fatturato misurato
			Consumo fatturato non misurato
	Perdite idriche	Perdite apparenti	Imprecisione contatori
			Consumo non autorizzato
		Perdite reali	Perdite dalle prese d'utenza fino al contatore
			Perdite e sfiori dai serbatoi
			Perdita nella rete di trasporto e distribuzione

Inoltre le differenze nei valori dei consumi in rete influenzano fortemente il valore delle perdite reali espresso come percentuale del volume immesso in rete. In particolare, sui Performance Indicators e sulla terminologia da utilizzare per le perdite idriche, IWA e le più autorevoli Istituzioni internazionali del settore tra cui DVGW, AWWA, World Bank Institute ritengono che sia inopportuno utilizzare come indicatore delle perdite reali il valore percentuale del volume di acqua immesso in rete.

In pratica, come rappresentato anche nella tabella successiva, per determinare le perdite reali, a tutto il volume dell'acqua non fatturata devono essere sottratti sia i consumi autorizzati non fatturati, rappresentati ad esempio dai lavaggi condotte, dall'uso antincendio, dalla pulizia stradale, dall'innaffio giardini, ecc., sia le perdite apparenti, composte da consumi non autorizzati (utilizzi improprio degli idranti, allacci abusivi, ecc.) e imprecisione dei contatori dei clienti.

Applicando quanto sopra descritto ai sistemi idrici gestiti da Irisacqua, la situazione relativa alle perdite è la seguente:

anno	utenti attivi al 31/12	Imnesso (mc)	Consumi (mc)	% perdite
2007	60.703	27.339.385	15.678.761	42,65%
2008	61.420	25.884.330	15.036.761	41,91%
2009	61.608	25.523.627	14.851.663	41,81%
2010	61.687	24.501.189	14.105.867	42,43%
2011	61.997	23.451.947	14.171.230	39,57%
2012	62.147	22.667.532	13.965.819	38,39%
2013	62.218	21.660.300	13.367.473	38,29%
2014	62.122	20.082.388	12.676.344	36,88%

Risulta evidente il trend della differenza tra volume immesso in rete e volume dell'acqua distribuita dal 2007 al 2014, che è andato progressivamente riducendosi, anche a fronte di un calo consistente nei consumi. Risultati questi ottenuti anche grazie all'impegno dell'azienda nel lavorare per ridurre le perdite in rete. L'anomalia rilevabile nei dati del 2010 è dovuta alla presa in carico diretta della gestione del servizio idrico nel Comune di Grado.

Di seguito si riportano invece le perdite registrate nel triennio distinte per Comune con l'evidenza del rapporto tra le perdite e il numero di utenze attive.

ANDAMENTO PERDITE DI RETE

	2012			2013			2014		
	perdite	utenti	ut/perd	perdite	utenti	ut/perd	perdite	utenti	ut/perd
CAPRIVA	3	742	247,33	7	741	105,86	7	745	106,43
CORMONS	15	3.340	222,67	33	3.336	101,09	27	3.335	123,52
DOBERDO'	2	630	315,00	1	629	629,00	1	632	632,00
DOLEGNA	11	241	21,91	20	238	11,90	10	235	23,50
FARRA	2	754	377,00	1	754	754,00	5	755	151,00
FOGLIANO	5	1.221	244,20	6	1.224	204,00	4	1.223	305,75
GORIZIA	142	16.472	116,00	132	16.446	124,59	43	16.340	380,00
GRADISCA	13	2.573	197,92	9	2.586	287,33	10	2.587	258,70
GRADO	65	3.629	55,83	56	3.629	64,80	72	3.639	50,54
MARIANO	4	745	186,25	4	744	186,00	1	744	744,00
MEDEA	5	456	91,20	1	459	459,00	5	459	91,80
MONFALCONE	20	13.056	652,80	43	13.108	304,84	32	13.066	408,31
MORARO	1	334	334,00	1	334	334,00	1	334	334,00
MOSSA	6	651	108,50	1	656	656,00	3	657	219,00
ROMANS	5	1.457	291,40	2	1.457	728,50	4	1.481	370,25
RONCHI	17	5.235	307,94	21	5.256	250,29	13	5.242	403,23
SAGRADO	5	1.030	206,00	11	1.024	93,09	8	1.026	128,25
SAN CANZIAN	6	2.335	389,17	4	2.333	583,25	2	2.341	1.170,50
SAN FLORIANO	13	330	25,38	12	327	27,25	11	327	29,73
SAN LORENZO	2	722	361,00	4	720	180,00	4	723	180,75
SAN PIER	2	797	398,50	0	796	-	0	801	-
SAVOGNA	1	762	762,00	3	763	254,33	3	761	253,67
STARANZANO	3	2.817	939,00	6	2.822	470,33	5	2.835	567,00
TURRIACO	3	1.150	383,33	1	1.154	1.154	3	1.153	384,33
VILLESSE	2	668	334,00	1	682	682,00	1	681	681,00
TOTALE	353	62.147	176,05	380	62.218	163,73	275	62.122	225,90

Nel corso di questo triennio gli interventi per la mitigazione delle perdite hanno interessato in particolar modo il Comune di Monfalcone (dove si è cercato di mantenere e migliorare i buoni risultati ottenuti negli anni precedenti), il Comune di Grado e soprattutto il Comune di Gorizia, il quale è quello che presenta un quadro più critico rispetto agli altri.

Mitigazione perdite per la rete idrica di Monfalcone

Nel corso del 2012 e del 2013, per quanto riguarda il sistema idrico a servizio del Comune di Monfalcone sul quale, negli anni precedenti, si era proceduto alla distrettualizzazione ed all'abbassamento della pressione di rete, ove tecnicamente realizzabile, è continuata l'attività di ricerca e mitigazione delle perdite idriche.

Mitigazione perdite per la rete idrica di Grado

Nel 2013 sono stati realizzati sei distretti all'interno del Comune di Grado: Fossalon, Valle Goppion, Grado Pineta, Isola della Schiusa, Grado Città Giardino e Grado Vecchia inserendo dei punti misura permanenti in 17 zone distribuite sulla rete e gli impianti del sistema acquedottistico in questione. La differenza tra quantitativo immesso in rete ed acqua fatturata all'utenza nel corso del 2014 si attesta al 23% (nel 2010 era il 50%).

Si sono infatti immessi in rete 1.966.295 mc contro una media di oltre 3,6 milioni nel periodo 2007-2010.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Immesso	4.100.000	3.710.000	3.620.000	3.050.000	2.600.000	2.340.000	1.966.000	2.014.629

Mitigazione perdite per la rete idrica di Gorizia

Nel 2014, dopo aver concluso le previste attività di manutenzione straordinaria relative all'attività di ricerca e riduzione delle perdite fisiche di rete nel sistema idrico di Monfalcone, è stato allocato un finanziamento di Euro 600 mila per sviluppare tale attività specificatamente sul Comune di Gorizia.

A tal fine nel corso dell'anno si sono svolte le seguenti attività:

- creazione dei primi 4 distretti della città di Gorizia;
- posizionamento di valvole regolatrici di pressione e strumenti per la rilevazione di pressione e portate negli stessi nodi idrici;
- affidamento all'Università di Udine dell'attività di verifica, monitoraggio e modellizzazione di tutto il sistema idrico della città di Gorizia mediante analisi delle fonti di captazione (Mochetta e Slovenia), della rete di adduzione e dei due serbatoi principali (Calvario e Castello) nonché di tutta la rete di distribuzione.

Per il 2015 si prevede:

- a) la conclusione dello studio affidato all'Università di Udine con la verifica del funzionamento dei due serbatoi principali e l'implementazione della modellizzazione con inserimento di ulteriori valvole regolatrici e strumenti
- b) la prosecuzione dell'attività di monitoraggio e di ricerca attiva delle perdite sulle reti con installazione di altri dispositivi permanenti di misurazione e riduzione della pressione di esercizio.

4.1.4 La manutenzione e il controllo della rete

La manutenzione sulle reti viene effettuata in maniera costante e capillare al fine di garantire una distribuzione efficiente.

Squadre di operativi e di tecnici effettuano, a cadenze prefissate, operazioni di verifica, controllo e monitoraggio direttamente presso gli impianti interessati, compilando delle check-list così da registrare tutti i dati e i parametri fondamentali dell'impianto oggetto dell'ispezione.

In totale le interruzioni avvenute nel triennio sono state pari a 494 distinte tra interventi programmati e di emergenza. Nel corso di questi anni, tutte le interruzioni sono state di lieve entità e quelle legate ad episodi di emergenza sono andate diminuendo negli anni passando dal 48% al 25% del totale interruzioni effettuate.

INTERRUZIONI DI EROGAZIONE ACQUA POTABILE

	2012	2013	2014
Interventi programmati	98	94	117
Interventi di emergenza	92	54	39
Numero medio utenze coinvolte	52	300	1.200
Durata massima sospensione	08:00	08:45	07:00

Per tutto il triennio è continuata anche la manutenzione straordinaria delle reti di acquedotto che ha portato alla sostituzione di più di 34 km di condotte tecnicamente inidonee. Per una migliore gestione del servizio, oltre alle manutenzioni, fondamentale risulta anche il sistema di sorveglianza continua tramite telecontrollo. Questo sistema, monitorando in tempo reale la rete idrica, garantisce il corretto funzionamento degli impianti di produzione e sollevamento, adeguando l'erogazione ai fabbisogni dell'utenza e permettendo interventi rapidi in caso di guasti o rotture, con la registrazione e l'archiviazione dei dati più significativi.

Gran parte degli impianti sono dotati di sistemi di telecontrollo che permettono un monitoraggio e una verifica continuativa degli stessi. I sistemi di teleallarme segnalano alle

squadre reperibili ed ai tecnici supervisor tutti una serie di eventuali anomalie e malfunzionamenti relativi alle varie apparecchiature elettromeccaniche.

Sui principali e più importanti impianti di fornitura di acqua potabile è stato implementato il sistema di telecontrollo con la ridondanza dei segnali di allarme delle misure di livello a garanzia della continuità e regolarità della fornitura idrica portando lo stesso al terzo livello di ridondanza.

Nel corso del 2014 si sono conclusi i lavori del terzo lotto del telecontrollo: i lavori, affidati alla fine del 2013, prevedevano l'installazione dei sistemi di telecontrollo su 52 stazioni rimanenti così da integrare l'implementazione delle periferiche su tutti gli impianti aziendali.

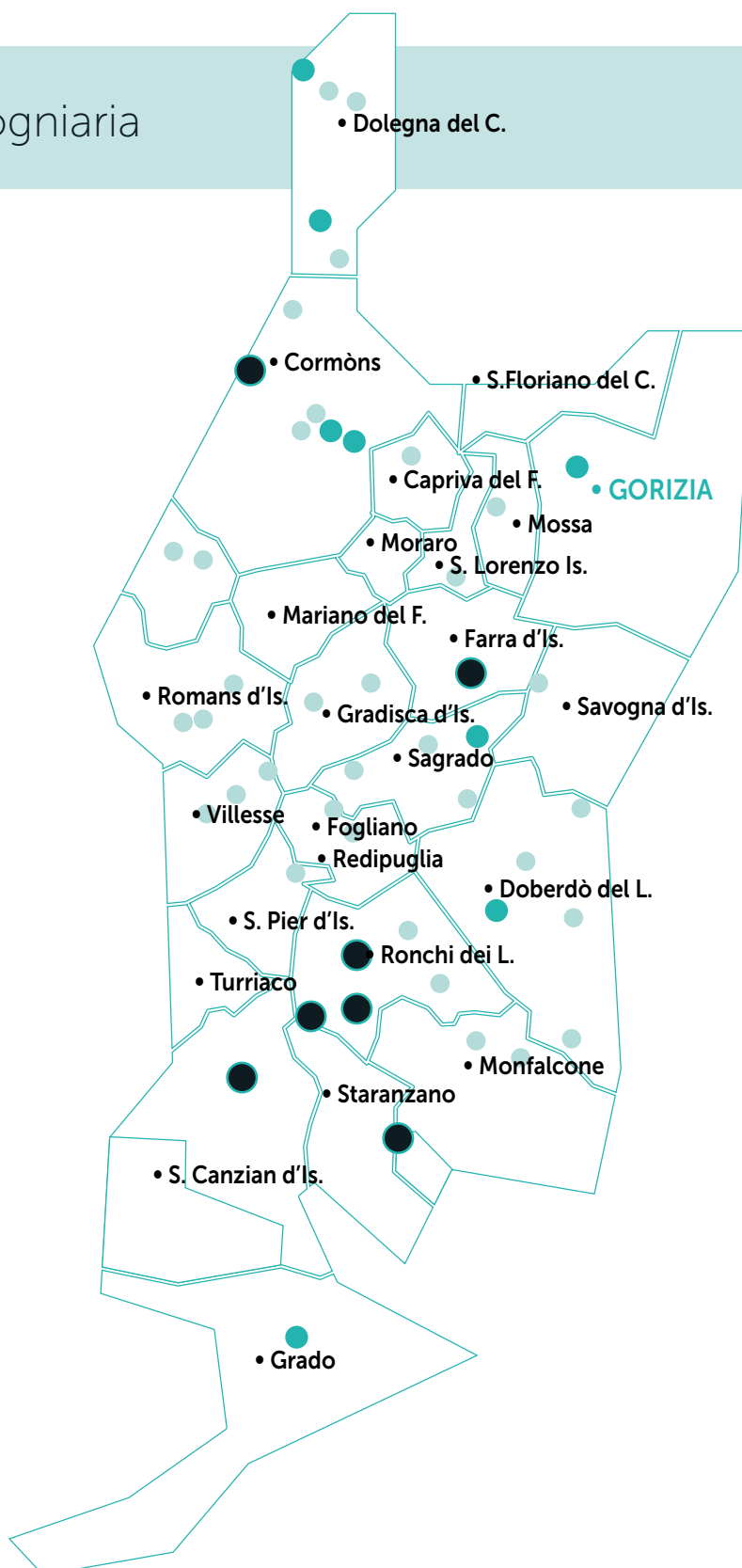
Nell'ambito dei lavori, vista la disponibilità economica derivante dal ribasso offerto dall'impresa per i lavori sopradescritti, è emersa l'opportunità di provvedere all'adeguamento anche delle stazioni di Marina Julia (Monfalcone), Via Diaz (Turriaco), Dolegna (acquadotto), via Schiavetti (Monfalcone) e via Sauro (Pieris).

Nel corso dell'anno si è portato a termine il trasferimento della supervisione dalla sede tecnica di Ronchi dei Legionari a quella centrale di Gorizia. Il tutto ha previsto l'installazione di un ponte radio, per la copertura di parte del territorio, presso l'impianto di risollevarimento di Sagrado e del conseguente impianto di ricezione in sede. È stata realizzata una nuova supervisione con l'aggiornamento sia dell'hardware sia del software ed a breve sarà consultabile direttamente sulla rete aziendale. Oltre a questo si è provveduto all'installazione di un punto di supervisione di emergenza che permetterà, in caso di fault dell'intero sistema, di avere in tempi rapidissimi attivo almeno un impianto.

Per il 2015 si prevede un'ulteriore estensione ed implementazione del sistema di telecontrollo aziendale con il posizionamento di altre 22 periferiche.

Impianti e rete fognaria

- Impianto di Depurazione
- Stazione di Sollevamento
- Scaricatore di Piena



4.2

La fognatura e
la depurazione

4.2.1 Le infrastrutture e gli impianti

La rete fognaria è il complesso delle opere con le quali vengono portate al trattamento di depurazione le acque reflue domestiche ed industriali (acque nere) e parte delle acque meteoriche (acque bianche).

Il sistema fognario e di depurazione di Irisacqua è composto da:

ESTENSIONE RETE FOGNARIA E DEPURAZIONE

	2012	2013	2014
FOGNATURA (km)	852,50	860,50	867,50
IMPIANTI DEPURAZIONE	16	16	15
SFIORI	132	132	133
SOLLEVAMENTI	95	104	113

Al momento della costituzione della Società, la percentuale degli utenti allacciati alla rete fognaria era all'incirca pari al 75% delle utenze totali. Dopo aver avviato però a partire dal primo triennio una capillare azione di censimento volta ad individuare le utenze già allacciate alla rete fognaria ma non censite e quelle che ancora non avevano provveduto ad allacciarsi, la percentuale di utenti allacciati alla fognatura oggi è salita ad 86%.

Per quanto riguarda gli impianti di depurazione, di seguito si riporta l'elenco completo degli impianti gestiti con le rispettive potenzialità nonché con i valori delle portate trattate e dei fanghi smaltiti.

IMPIANTI DI DEPURAZIONE – DATI CARATTERISTICI

	AE NOMINALI		
	2012	2013	2014
CORMONS	12.000	18.600	18.600
DOLEGNA	2.000	2.000	2.000
GORIZIA	54.200	54.200	54.200
GRADISCA	13.200	13.200	13.200
GRADO	80.000	80.000	80.000
ROMANS	5.000	5.000	5.000
SAVOGNA	900	900	900
STARANZANO	62.500	62.500	62.500
VERSA	500	500	500
VILLESSE	3.500	3.500	3.500
MEDEA	1.000	1.000	1.000
BORGNANO	200	200	200
TOTALE AE	235.000	241.600	241.600

	Q TRATTATA (m³)			FANGO SMALTITO (t)					
	2012	2013	2014	2012		2013		2014	
				<i>solidi</i>	<i>liquidi</i>	<i>solidi</i>	<i>liquidi</i>	<i>solidi</i>	<i>liquidi</i>
CORMONS	1.372.000	1.080.700	766.886	342		179	596	304	181
DOLEGNA	53.276	83.423	57.435		70		109		83
GORIZIA	3.811.594	3.866.936	4.096.182	1.783		1.805		1.698	
GRADISCA	552.098	630.634	818.518	191		13	955		823
GRADO	2.069.072	3.177.613	3.386.486	542		815		90	
ROMANS	162.330	265.753	399.970		1.199		529		335
SAVOGNA	36.013	50.512	55.000						
STARANZANO	6.811.273	8.600.365	10.135.320	1.331		1.211		1.485	
VERSA	36.013	50.512	41.985		240		259		213
VILLESSE	207.416	176.181	189.204		2.024		1.125		516
MEDEA	216.510	126.864	149.086		55		55		55

La quantità di fango smaltita a Staranzano è così consistente in quanto presso questo depuratore vengono convogliati i fanghi dei depuratori minori come Villesse e Romans, il cui peso del fango smaltito, come si può notare, è abbastanza elevato dal momento che i fanghi vengono prelevati in forma liquida mentre negli impianti più grossi viene effettuata una disidratazione prima dello smaltimento.



4.2.2 I parametri di prestazione

In questo paragrafo vengono analizzati i valori che meglio esprimono le prestazioni degli impianti di depurazione.

Tra i principali inquinanti che i depuratori devono trattare troviamo il BOD5 e il COD5.

Questi due parametri sono usati per la stima del contenuto organico e quindi del potenziale livello di inquinamento delle acque naturali e di scarico. Il primo parametro indica il contenuto di sostanza organica biodegradabile in un effluente e misura la quantità di ossigeno, in grammi per litro di effluente, consumata da adatti microrganismi per demolire in 5 giorni gli inquinanti organici; il COD invece rappresenta la quantità di ossigeno utilizzata per l'ossidazione di sostanze organiche e inorganiche contenute in un campione d'acqua a seguito di trattamento con composti a forte potere ossidante.

PERCENTUALE PARAMETRI ABBATTUTI NEL TRIENNIO

	2012		2013		2014	
	BOD5	COD5	BOD5	COD5	BOD5	COD5
CORMONS	87%	87%	91%	86%	89%	79%
DOLEGNA	87%	86%	84%	78%	98%	94%
GORIZIA	84%	84%	92%	85%	92%	81%
GRADISCA	84%	84%	88%	83%	93%	86%
GRADO	49%	47%	57%	38%	54%	36%
ROMANS	88%	87%	91%	81%	92%	82%
MEDEA	21%	9%	53%	53%	3%	48%
STARANZANO	90%	88%	90%	88%	78%	64%
VERSA	68%	80%	90%	86%	79%	63%
VILLESSE	62%	61%	95%	92%	96%	89%
PECI	30%	25%	44%	14%	32%	37%
RUPA	36%	34%	79%	25%	60%	66%
GABRIA	51%	21%	59%	38%	48%	45%

Come si può notare la prestazione dei depuratori principali (Gorizia, Gradisca, Staranzano), grazie ai diversi interventi realizzati, è migliorata nel corso di questi anni. I depuratori che invece presentano un abbattimento inferiore sono quelli di Grado, Medea, Peci, Rupa e Gabria.

Per il depuratore di Grado, come già illustrato nei capitoli precedenti, è in corso un importante intervento di ripristino, potenziamento ed adeguamento che dovrebbe concludersi nel corso del 2016.

Gli altri depuratori minori verranno invece dismessi a seguito della realizzazione del progetto di razionalizzazione del sistema fognario-depurativo della Provincia che prevede di convogliare tutti gli scarichi presso un unico depuratore sito a Staranzano.

Il miglioramento nelle prestazioni degli impianti di depurazione viene illustrato anche nella tabella seguente che riporta il numero di sforamenti dei parametri definiti dal Decreto legge 152/06.

NUMERO SFORAMENTI DI SINGOLI PARAMETRI

	2012			2013			2014		
	Analisi	Sforam.	Rispetto	Analisi	Sforam.	Rispetto	Analisi	Sforam.	Rispetto
CORMONS	636	30	95,28%	633	42	93,36%	593	26	95,62%
DOLEGNA	483	19	96,07%	472	12	97,46%	465	4	99,14%
GORIZIA	864	17	98,03%	969	12	98,76%	1.015	2	99,80%
GRADISCA	575	59	89,74%	631	38	93,98%	1.508	28	98,14%
GRADO	917	193	78,95%	889	164	81,55%	922	160	82,65%
ROMANS	454	27	94,05%	471	25	94,69%	445	40	91,01%
STARANZANO	897	1	99,89%	962	7	99,27%	1.075	8	99,26%
VERSA	144	10	93,06%	138	6	95,65%	143	14	90,21%
VILLESSE	403	95	76,43%	377	17	95,49%	407	6	98,53%
MEDEA	128	13	89,84%	100	6	94,00%	96	5	94,79%
BORGNANO	127	20	84,25%	119	9	92,44%	112	15	86,61%
PECI	124	16	87,10%	105	18	82,86%	95	13	86,32%
RUPA	108	21	80,56%	104	15	85,58%	95	17	82,11%
GABRIA	102	16	84,31%	104	10	90,38%	94	14	85,11%
TOTALE	6.116	543	91,12%	6.191	389	93,72%	7.192	364	94,94%

Come si può vedere dal 2012 ad oggi, il numero degli sforamenti è andato diminuendo portandosi ad un totale di 364.

4.3

L'energia
impiegata

L'energia elettrica è un fattore fondamentale per la gestione del servizio idrico in tutte le sue fasi.

Viene utilizzata infatti per prelevare l'acqua dall'ambiente, per trasportare l'acqua alle utenze ed infine per il collettamento e la depurazione delle stesse.

4.3.1 I consumi energetici

I consumi di energia elettrica nel triennio, distinti per tipologia di impianto, sono i seguenti:

CONSUMI ENERGIA ELETTRICA (KWH)

	2012	2013	2014
IMPIANTI DI CAPTAZIONE	8.271.139,00	6.737.247,00	6.753.644,00
STAZIONE POMPAGGIO E RILANCIO	1.247.373,00	1.961.556,00	1.837.839,00
RETI DI DISTRIBUZIONE	2.117,00	3.130,00	2.445,00
SERBATOI E PARTITORI	15.723,00	15.098,00	15.180,00
IMPIANTI DI DEPURAZIONE	5.004.719,00	5.086.855,00	6.424.361,00
STAZIONI DI SOLLEVAMENTO	794.989,00	1.195.612,00	1.875.637,00
UFFICI-MAGAZZINO	82.882,00	83.270,00	124.255,00
TOTALE	15.418.942,00	15.082.768,00	17.033.361,00

4.3.2 Il risparmio energetico

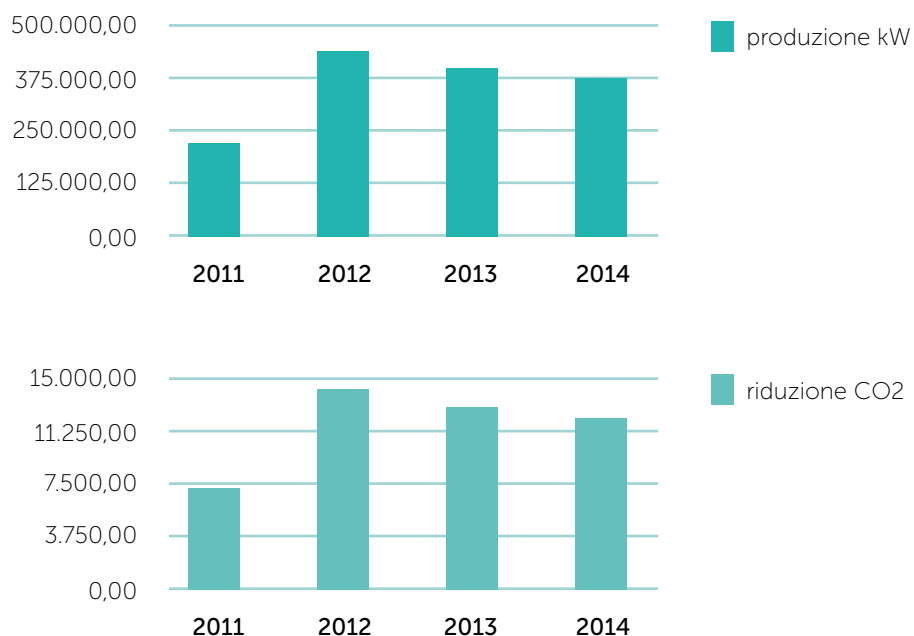
Data la natura specifica di Irisacqua, bisogna considerare che i consumi degli impianti sia acquedottistici che fognario-depurativi sono solo in minima parte regolabili e programmabili a livello di domanda, in quanto l'acqua consumata dagli utenti e gli eventi meteorici influenzano molto i consumi di energia elettrica.

Inoltre Irisacqua è intestataria di quasi 200 diverse utenze sparse sul territorio, il che complica il monitoraggio e la manutenzione del sistema.

Nonostante ciò, però, tenuto conto che l'acquisto di energia elettrica è la seconda voce di costo più consistente per l'azienda dopo il personale, Irisacqua si è da sempre attivata per cercare di contenere sia i consumi che i costi agendo su un duplice binario:

1. **Limitazione degli sprechi energetici:** questo obiettivo, come già illustrato nei capitoli precedenti, è stato perseguito avviando diverse campagne di ricerca perdite nelle reti di adduzione e aumentando l'efficienza dei sistemi coinvolti, sostituendo i motori vecchi con modelli più recenti, cambiando le pompe ed inserendo apparecchiature come inverter e soft starter per ridurre gli assorbimenti a parità di pompato. È stato inoltre attivato, dal 2011, un impianto fotovoltaico da 318 Kwp direttamente collegato alla stazione di pompaggio dello schema idrico di Farra, sulla quale sono stati avviati anche una serie di interventi volti alla razionalizzazione energetica dello schema, in collaborazione con l'Università di Udine.

Impianto fotovoltaico



2. **Riduzione quanto più possibile dei costi di fornitura:** in questo senso si è operato, fino ad ora, scegliendo di rimanere all'interno del Consorzio di Acquisto Confindustria della Provincia di Gorizia, poi confluito, con il 2014, nel Consorzio Confindustria di Trieste e Gorizia e portando gradualmente anche tutte le utenze minori all'interno del Consorzio, dopo averne verificato la convenienza. Nel 2011 era stata effettuata una ricerca di mercato formale per tutte le utenze medio piccole (costo annuo totale stimato circa 400.000 Euro). I prezzi ottenuti erano comunque superiori del 7-8% a quelli praticati dal Consorzio nel medesimo periodo. Pertanto, scaduto tale contratto, si è provveduto ad inserire anche tutte le utenze minori nel contratto con il fornitore selezionato attraverso il Consorzio.

4.4

I rifiuti
prodotti

I rifiuti che Irisacqua produce provengono sostanzialmente dal trattamento delle acque reflue.

L'unica forma di rifiuti collegata al servizio di acquedotto è data da piccole parti di tubazioni in cemento-amianto di risulta provenienti dalle manutenzioni della rete idrica.

4.4.1 Classificazione e smaltimento dei rifiuti

I rifiuti prodotti nella fase di depurazione costituiscono la maggior parte dei rifiuti generati dall'intero ciclo idrico e sono tutti rifiuti non pericolosi. Tra questi troviamo i fanghi, le sabbie ed i grigliati. Il rifiuto più significativo è sicuramente rappresentato dai fanghi generati dal processo di trattamento delle acque reflue. Negli impianti di maggiori dimensioni, i fanghi subiscono un processo di disidratazione prima di essere smaltiti mentre negli impianti minori vengono prelevati ancora in forma liquida tramite autobotte e trasportati presso gli impianti più grossi per il successivo smaltimento. Di seguito si riportano le quantità smaltite in questi anni e il trattamento di smaltimento utilizzato:

FANGHI-QUANTITÀ PER TIPOLOGIA TRATTAMENTO (t)

	2012	2013	2014
Agricoltura	1.777,86	1.550,03	1.432,66
Compostaggio	2.310,62	2.415,45	1.590,58
Trattamento - incenerimento	134,94	56,28	674,02

Come si può notare i principali trattamenti impiegati sono il compostaggio e l'agricoltura in quanto permettono di ridurre lo sfruttamento della capacità residua delle discariche come richiesto dall'Unione europea.

Per quanto riguarda invece le sabbie, queste provengono sia dall'attività degli impianti di depurazione sia dalle manutenzioni delle reti di fognatura (specialmente per quanto riguarda la quantità di sabbia prelevata a Staranzano).

Dopo essere state raccolte, le sabbie vengono lavate tramite un apposito macchinario per il lavaggio in modo da eliminare i residui organici e poter quindi essere smaltite come rifiuto inerte.

SABBIE

	2012	2013	2014
Quantità (kg)	598,42	448,80	486,68

Relativamente invece ai grigliati prodotti dagli impianti, le quantità smaltite sono le seguenti:

GRIGLIATI

	2012	2013	2014
Quantità (kg)	172,91	194,64	163,16

I rifiuti pericolosi, come già precedentemente accennato, sono costituiti da parti di tubazioni in cemento-amianto derivanti da interventi di riparazione o inserimento delle reti di acquedotto.

Irisacqua è iscritta all'albo gestori rifiuti alla categoria 10/A per le attività pertinenti alla bonifica e smaltimento di materiali contenenti amianto compatto. Accanto a ciò, a completamento della procedura prevista dalla normativa vigente, parte del personale operativo è stato formato sui rischi specifici dell'amianto e sulle tecniche di intervento in sicurezza.

Di seguito si riportano le quantità smaltite in questi anni.

CEMENTO - AMIANTO

	2012	2013	2014
Quantità (kg)	1.208	1.090	530

4.5

I mezzi
aziendali

Il parco mezzi di Irisacqua è composto da 46 veicoli; di questi 6 sono di proprietà e 40 invece sono a noleggio. A ciò vanno ad aggiungersi una motosaldatrice, un motogeneratore e un moto-compressore.

In questo triennio il parco mezzi è stato completamente rinnovato attraverso la predisposizione di una gara indetta a livello europeo per il noleggio a lungo termine di autoveicoli.

Anche la maggior parte dei mezzi di proprietà è stata venduta vista la loro vetustà.

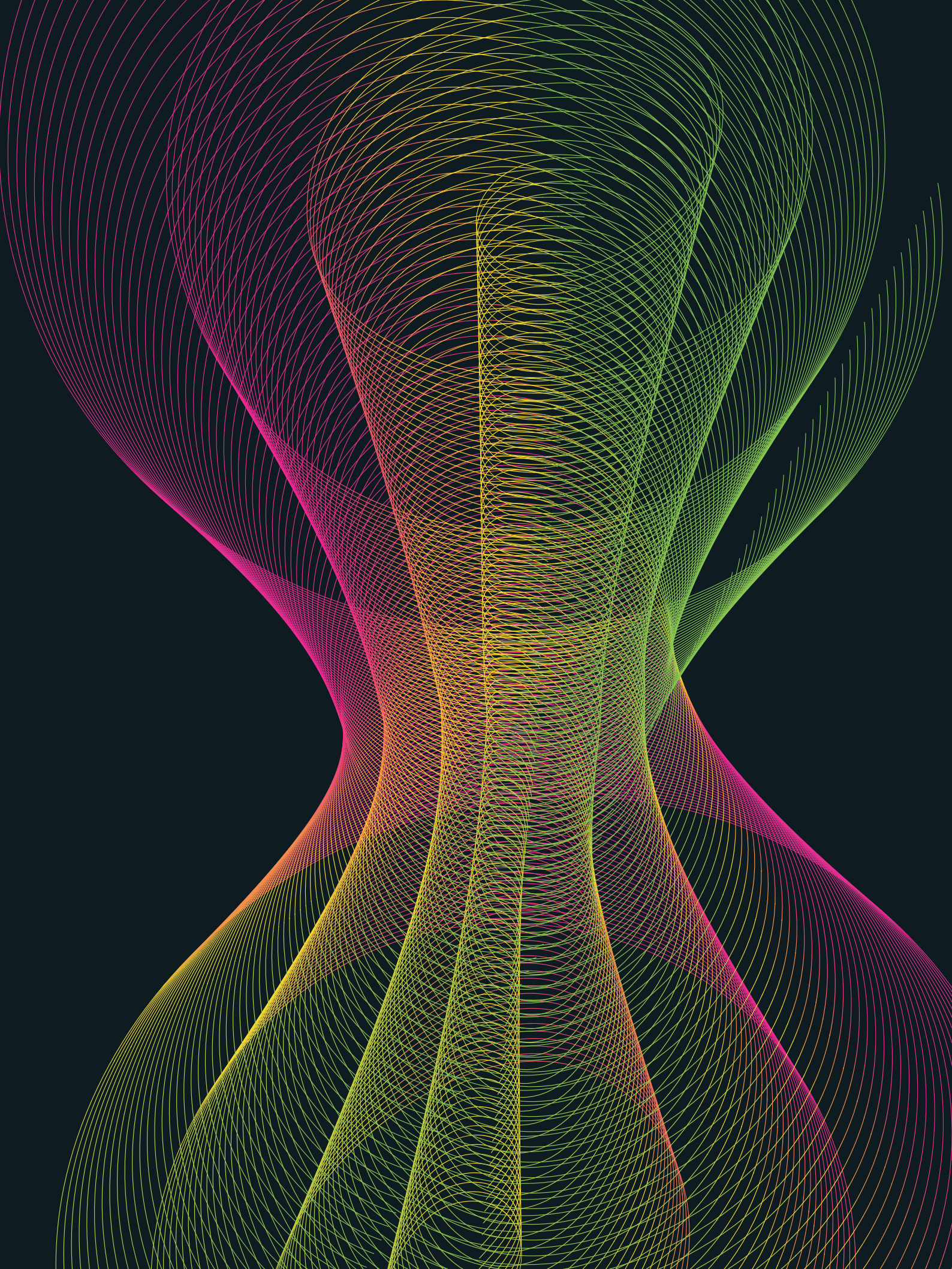
In un'ottica di conservazione dello stato dei nuovi mezzi, nel corso del 2014 è stata predisposta una nuova procedura interna per la gestione e l'utilizzo dei mezzi aziendali al fine di garantire un'adeguata gestione del parco mezzi e di mantenere i veicoli in condizioni di sicurezza.

A seguito dell'unificazione della sede sociale presso gli uffici di Gorizia avvenuta a fine 2014, è in corso di valutazione una possibile razionalizzazione del numero dei mezzi aziendali.

Il costo di gestione dei mezzi sostenuto nel triennio è il seguente:

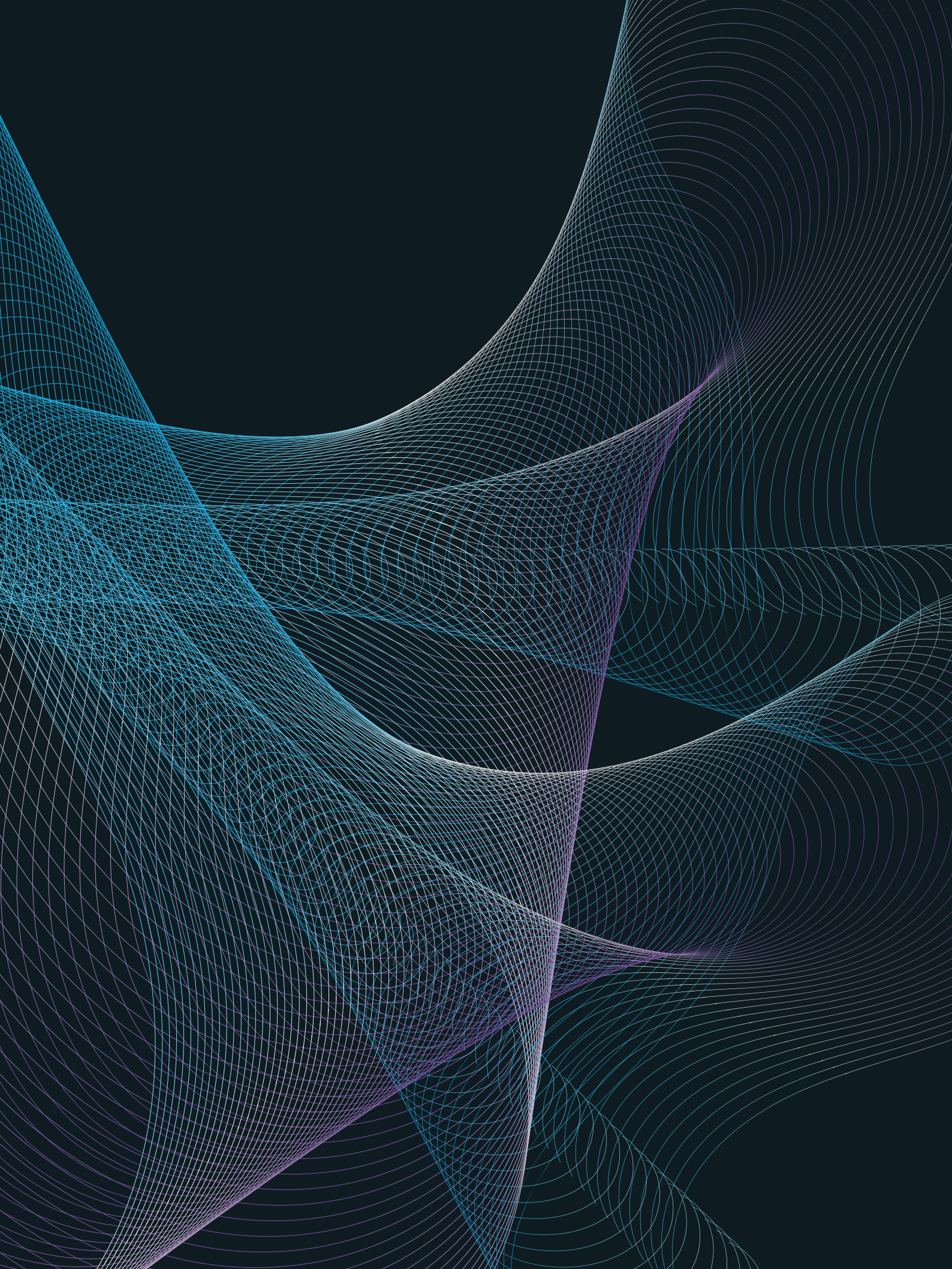
COSTI GESTIONE AUTOMEZZI

	2012	2013	2014
Acquisto carburante	101.070,92	90.442,03	86.833,84
Manutenzioni	50.604,16	68.082,42	63.197,44
Canoni di noleggio	85.088,50	123.592,53	115.918,52
Lavaggi	1.450,13	1.955,64	1.533,41
Assicurazione	54.793,53	90.511,25	78.999,28
Tasse possesso mezzi	1.196,49	2.137,46	1.466,96
TOTALE	294.203,73	376.721,33	347.949,45





I NOSTRI OBIETTIVI



Obiettivi economici

AVEVAMO DETTO

Revisione del Piano d'Ambito dopo II ciclo di regolazione

Efficientamento gestione con conseguente contenimento dei costi operativi

Potenziamento dell'azione di controllo della morosità

Revisione e sviluppo nuova tariffa secondo direttive AEEG

ABBIAMO FATTO

Approvazione Var.5 e 7 al PdA

Minore incidenza dei costi operativi sul valore della produzione

Mantenimento della % di morosità sotto il 2%

Approvata da CATO tariffa secondo direttive AEEGSI

FAREMO

Revisione del Piano d'Ambito dopo III ciclo di regolazione

Mantenimento dell'efficienza raggiunta nella gestione operativa

Predisposizione tariffa per il periodo 2016-2019

Obiettivi ambientali

AVEVAMO DETTO

Aumento della % di approvvigionamento da fonti rinnovabili

Abbattimento degli scarichi nel fiume Isonzo

Estensione del numero di utenti allacciati alla fognatura

ABBIAMO FATTO

Buon rendimento dell'impianto fotovoltaico con una produzione media annua di 400 mila kWh

Affidamento della progettazione preliminare per la razionalizzazione del sistema fognario della Provincia

FAREMO

Studi per rafforzare l'efficientamento energetico

Predisposizione gara per prosecuzione progettazione e lavori di razionalizzazione del sistema fognario della Provincia

Obiettivi sociali

AVEVAMO DETTO

Maggiore innovazione ed interattività nei canali di contatto con la clientela

Continuo sviluppo delle attività di formazione del personale

Consolidamento tra gli utenti della sensibilizzazione nell'uso consapevole dell'acqua

Collaborazioni con Università ed Istituti scientifici

ABBIAMO FATTO

Attivazione dello sportello telematico ProntoWeb e della pagina facebook

Effettuate più di 5.000 ore di formazione

Pieno rispetto degli obblighi in tema di trasparenza ed anticorruzione

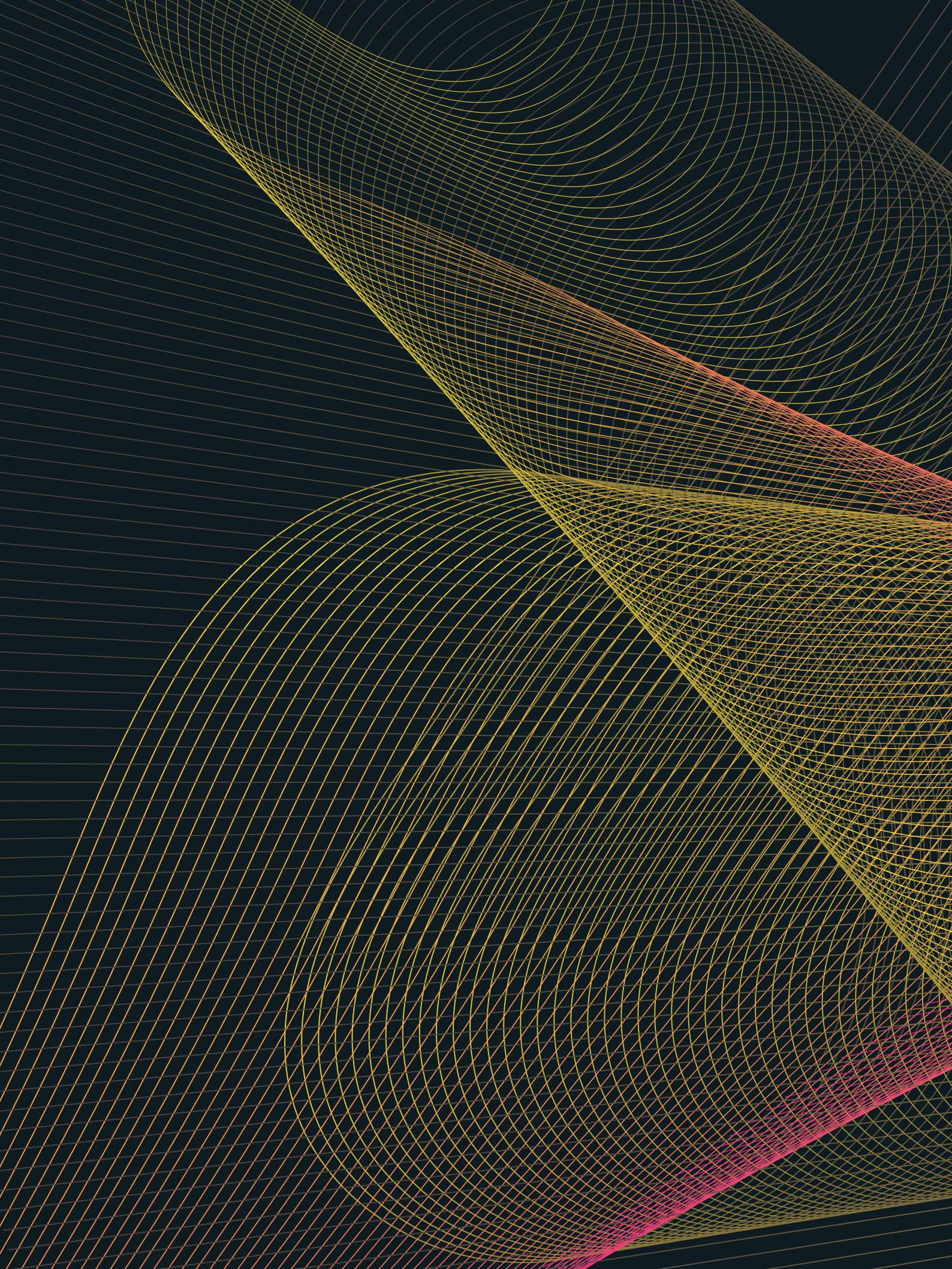
Realizzazione di stage formativi in ambito comunicazione e marketing

FAREMO

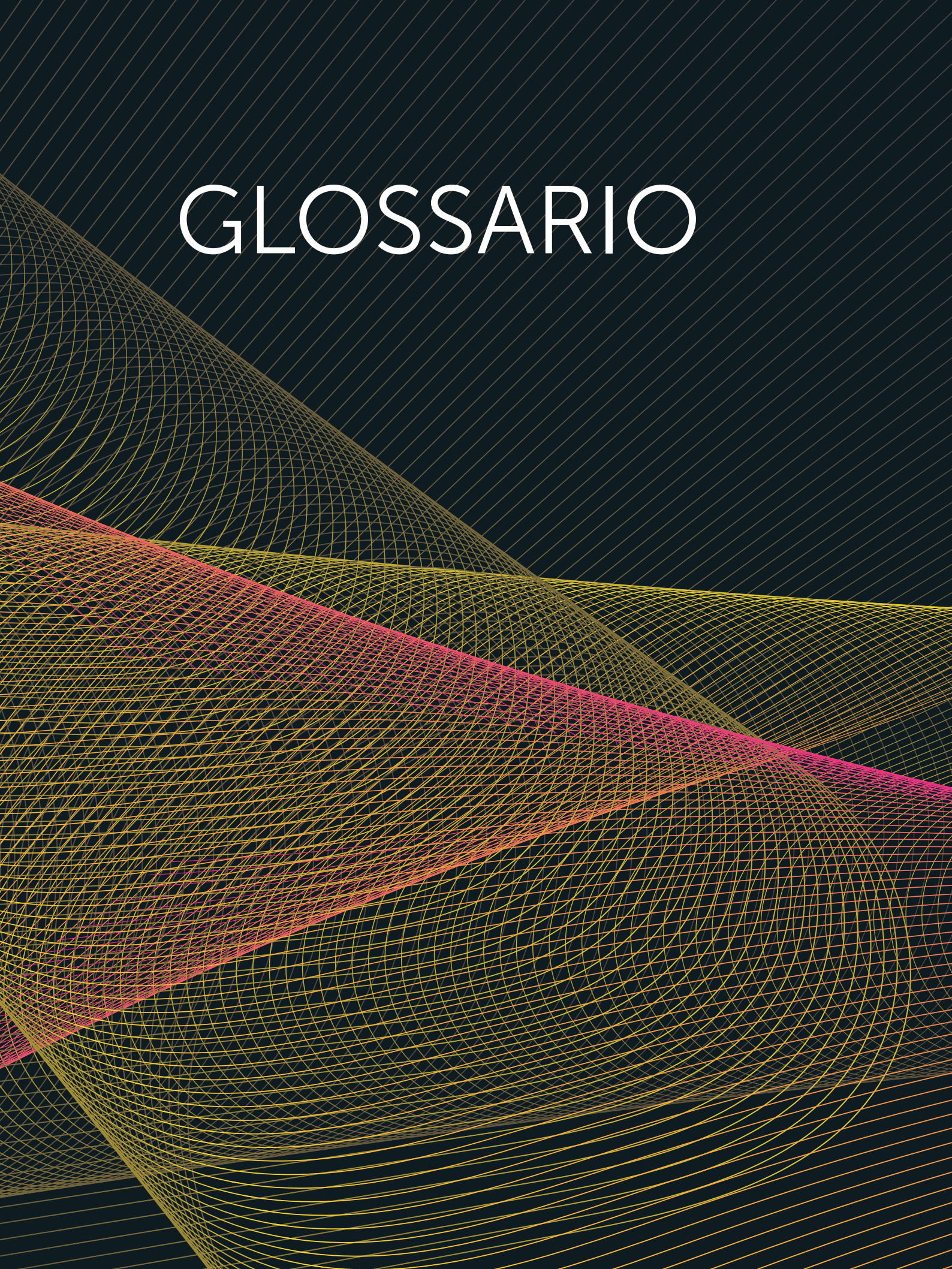
Incentivazione all'utilizzo dello sportello web da parte degli utenti

Prosecuzione nelle attività di formazione specie in tema di sicurezza

Costante aggiornamento del sito web ai sensi della trasparenza



GLOSSARIO

The background of the page is a dark blue gradient. It features several overlapping, wavy, mesh-like structures. These structures are composed of thin, intersecting lines that create a 3D effect. The colors of these lines transition from a bright yellow at the top to a vibrant pink at the bottom, with some areas appearing as a mix of the two colors. The overall effect is a dynamic, abstract pattern that suggests movement and depth.

GLOSSARIO

Abitante equivalente (AE)

Unità di misurazione della potenzialità di un impianto di depurazione

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.

Ammortamento

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

A.R.P.A.

Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente

BOD5

Indica il contenuto di sostanza organica biodegradabile in un effluente e misura la quantità di ossigeno, in grammi per litro di effluente, consumata da adatti microrganismi, per demolire in 5 giorni gli inquinanti organici. Tale misura non tiene conto delle sostanze non biodegradabili, misurate dal COD.

Capitale sociale

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

Captazione

Prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile

Cash flow

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

COD

Indica la quantità di ossigeno utilizzata per l'ossidazione di sostanze organiche e inorganiche contenute in un campione d'acqua a seguito di trattamento con composti a forte potere ossidante. Questo parametro, come il BOD, viene principalmente usato per la stima del contenuto organico e quindi del potenziale livello di inquinamento delle acque naturali e di scarico.

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.

Convenzione

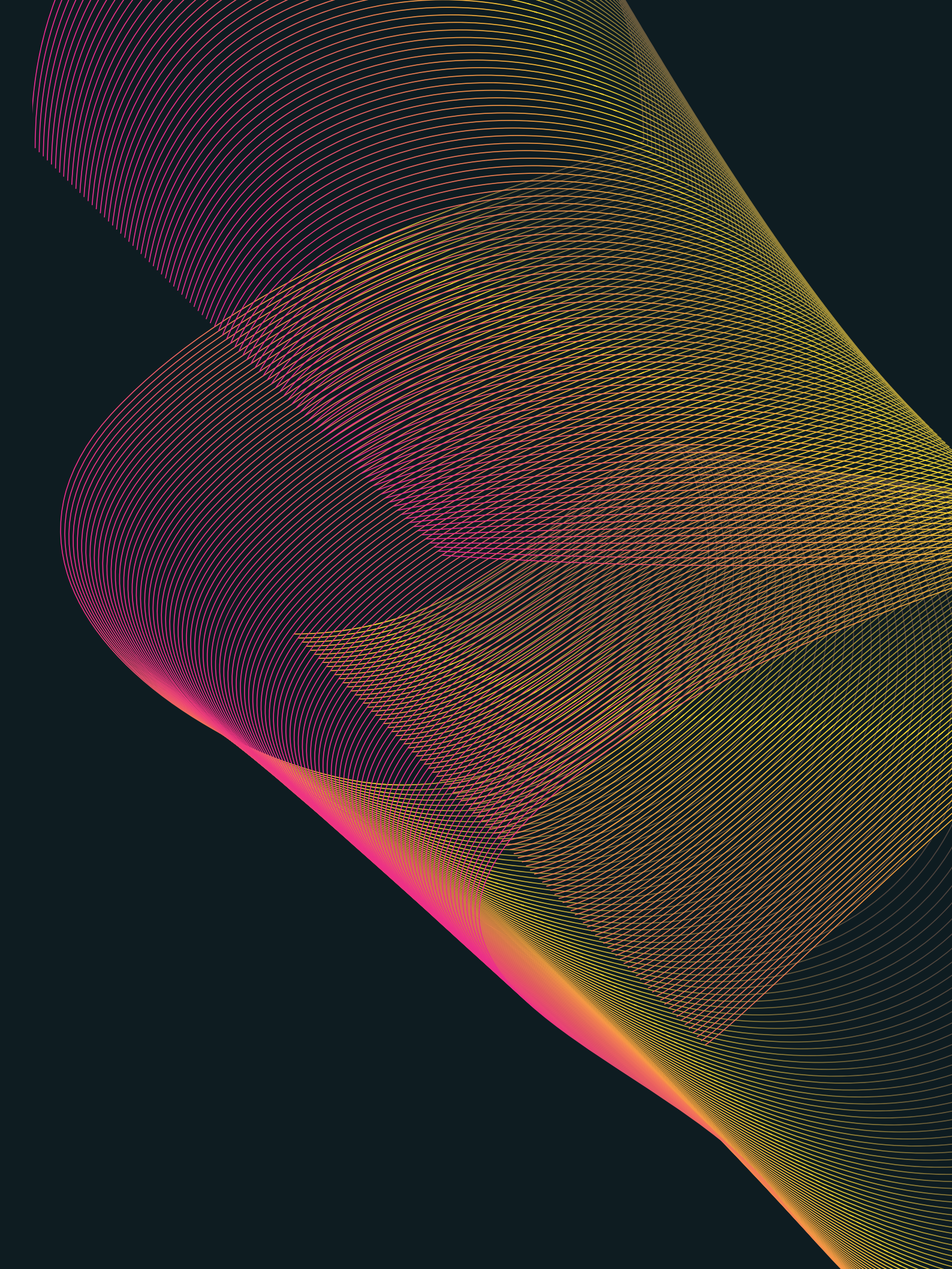
Contratto che disciplina i rapporti tra l'Autorità d'Ambito e il gestore del servizio con particolare riferimento a tariffe, piani e programmi di investimento, vigilanza sulla gestione, obblighi di affidante e affidatario, miglioramento del livello del servizio ed uso di reti ed impianti ecc.

GLOSSARIO

Costi della produzione	Rappresentano i costi principali sostenuti dalla società per lo svolgimento della gestione caratteristica. Sono composti da: 6) <i>Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci</i> 7) <i>Costi per servizi</i> 8) <i>Costi per godimento di beni di terzi</i> 9) <i>Costi per il personale</i> 10) <i>Ammortamenti delle immobilizzazioni e svalutazioni dei crediti</i> 11) <i>Variazioni delle rimanenze di materie prime,</i> 12) <i>Accantonamento per rischi</i> 14) <i>Oneri diversi di gestione</i>
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 e dagli utenti.
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.
Depurazione	Insieme dei trattamenti che permettono di eliminare totalmente o parzialmente da un'acqua le sostanze inquinanti. Gli impianti di depurazione si possono differenziare, a seconda dei processi di funzionamento su cui si basano, in fisici, chimico-fisici e biologici.
DUVRI (Documento Unico sulla Valutazione dei Rischi)	Documento redatto dall'azienda per identificare i pericoli e la valutazione della possibile entità del rischio connesso ad un lavoro.
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.
Fotovoltaica (energia)	Energia irradiata dal sole sotto forma di onde elettromagnetiche e che è convertita in elettricità mediante l'utilizzo di celle solari.
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
Impatto ambientale	Modificazione dell'ambiente, positiva o negativa, totale o parziale, conseguente a un'attività.
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.

GLOSSARIO

Potabilizzazione	Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare.
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.
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.
Rete di distribuzione	Insieme di tubazioni e impianti volti alla fornitura al cliente di acqua e fognatura.
Risultato prima delle imposte	Differenza tra ricavi e costi aziendali, ad eccezione delle imposte sul reddito
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.
Stakeholder	Coloro che sono portatori di interesse in specifici processi decisionali come individui o come rappresentanti di gruppi. Includono sia le persone che influenzano o possono influenzare le decisioni, sia coloro che dalle decisioni sono influenzati.
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
Telecontrollo	Strumento per ottimizzare il rendimento di reti e impianti mediante la gestione a distanza.
Valore della produzione	Accoglie tutte le voci di ricavo derivanti dalle attività caratteristiche della società. Si divide in : 1) <i>Ricavi delle vendite e delle prestazioni</i> 2) <i>Variazione delle rimanenze di prodotti in lavorazione, semilavorati e finiti</i> 3) <i>Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni</i> 4) <i>Altri ricavi e proventi</i>



Colophon

Direzione Generale: dott. Paolo Lanari

Responsabile Amministrazione Finanza e Controllo: Dr.ssa Barbara Cumin

Realizzazione: Irisacqua Srl

Rilevamento, certificazione dei dati: I Responsabili dipendenti di "Irisacqua Srl"

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

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 - 2012-2014"

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

irisacqua