

IRISACQUA s.r.l.

Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale

Ottimale "Orientale Goriziano"

RELAZIONE ANNUALE

sullo stato e sulla qualità dei Servizi Idrici d'Ambito

MARZO 2010

INDICE

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	pag. 3
1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	pag. 3
2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	pag. 9
3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	pag. 18
4. CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 20

TABELLE

n° 1 – Allacciamenti alla rete idrica	pag. 6
n° 2 – Allacciamenti alla rete fognaria	pag. 7
n° 3 – Attivazione della fornitura	pag. 8
n° 4 – Tempo medio di attesa allo sportello	pag. 11
n° 5 – N° pratiche svolte da ciascuno sportello	pag. 12
n° 6 – N° di Utenti serviti per sportello e per turno di apertura	pag. 13
n° 7 - Risposte agli Utenti	pag. 16
n° 8 - Rettifica e ricalcolo bollette	pag. 19
n° 9 – Interventi di riparazione perdite	pag. 22
n° 10 – Interruzioni di erogazione acqua potabile	pag. 25
n° 11 – Segnalazione guasti e richieste di pronto intervento	pag. 27

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio fissa quattro parametri su cui valutare la qualità del servizio:

1. avvio del rapporto contrattuale
2. accessibilità del servizio
3. gestione del rapporto contrattuale
4. continuità e regolarità nell'erogazione del servizio

1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

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

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

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

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

Attualmente le procedure di autorizzazione all'allacciamento alla rete fognaria e di eventuale realizzazione degli allacci non vengono gestite in maniera informatica: i dati relativi al numero di pratiche gestite nel 2009 ed ai relativi tempi di risposta sono stati rilevati manualmente, ancorché in maniera sistematica.

E' stata sottoposta all'esame dell'Assemblea dell'AATO una proposta di modifica al Regolamento di Fognatura che modificherebbe in maniera significativa la gestione degli allacci fognari. Per incentivare gli utenti a provvedere alla realizzazione degli

allacciamenti in quelle zone dove la rete fognaria è stata realizzata solo successivamente alla costruzione degli edifici, è stata proposta l'introduzione di un contributo forfetario all'allacciamento prevedendo che sia, di regola, il Gestore a realizzare materialmente l'allacciamento. Ciò consentirebbe di ridurre significativamente i tempi di preventivazione.

In **Tabella n° 1** sono riportati i dati relativi ai tempi di preventivazione ed esecuzione, o modifica, di allacci alla rete idrica. Come si può notare i tempi medi di preventivazione sono sensibilmente calati rispetto al 2008 e sono circa un quinto del tempo previsto dalla Carta del Servizio; la percentuale di rispetto del tempo massimo è stata del 100%. L'obiettivo per il 2010 non può essere che quello di mantenere tale livello ottimale.

Anche per quanto riguarda l'esecuzione degli allacciamenti, si nota un marcato miglioramento rispetto ai valori dell'anno precedente, che sono stati dimezzati. La percentuale di rispetto dei tempi massimi è migliorata significativamente ed è prossima al livello ottimale. Obiettivo per il 2010 è consolidarla raggiungendo il 98%.

Vi è stato solo un caso di modifica di allacciamento esistente, eseguito il giorno successivo alla presentazione della richiesta.

Da rilevare che, per il secondo anno consecutivo, il numero di nuovi allacciamenti è risultato inferiore a quello dell'anno precedente, segno anche questo di un percepibile rallentamento dell'attività edilizia a riflesso della generale situazione di stasi economica.

Per quanto riguarda le procedure di autorizzazione agli allacciamenti alla rete fognaria, i tempi medi di risposta sono migliorati di quasi il 50% rispetto al 2008, con una percentuale di rispetto molto buona che si intende consolidare nel 2010 raggiungendo il livello del 95%.

La situazione non è invece soddisfacente per quanto riguarda l'emissione di pareri relativi all'autorizzazione allo scarico di reflui industriali non assimilabili ai domestici. I tempi elevati sono stati causati dal fatto che la maggior parte delle richieste non erano accompagnate da una adeguata documentazione tecnica. Molti pareri riguardavano infatti rinnovi di autorizzazioni preesistenti, rilasciate dai Comuni in base alla vecchia normativa, per le quali il Gestore non aveva a suo tempo emesso alcun parere e quindi aveva necessità di acquisire tutta la documentazione tecnica anche laddove non era intervenuta alcuna variazione.

E' comunque necessario migliorare sensibilmente la percentuale di rispetto dei tempi massimi e provvedere alla registrazione sistematica delle sospensioni di istruttoria in attesa di documentazione integrativa. L'obiettivo è quello di raggiungere, entro il 2010, una percentuale di rispetto del 90%.

Un obiettivo strategico, che dovrebbe portare a una significativa riduzione dei tempi di risposta, è quello di informatizzare tutte le procedure relative alla gestione degli allacci fognari. Fino ad oggi non è stato possibile perseguire efficacemente questo obiettivo

perché Irisacqua utilizzava, in forza di un apposito contratto di servizio, il sistema informativo di IRIS S.p.A.. Irisacqua intende dotarsi, nel corso del 2010, di un proprio autonomo sistema informativo e potrà quindi procedere a tutte le opportune modifiche e aggiornamenti delle procedure informatiche.

Il numero complessivo degli allacciamenti fognari è stato superiore sia a quello del 2008 che a quello del 2007; i tempi di realizzazione sono migliorati, ma la percentuale di rispetto del tempo massimo non è ancora soddisfacente

In **Tabella n° 2** sono riportati i dati statistici relativi agli allacciamenti alla rete fognaria.

In **Tabella n° 3** sono invece riportati i dati relativi alla attivazione della fornitura idrica, ai subentri, cessazione e riattivazione dopo eventuali sospensioni dovute a morosità.

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

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

Va rilevato con soddisfazione il netto miglioramento della percentuale di rispetto delle pratiche di cessazione della fornitura idrica, dove il tempo medio si è più che dimezzato e la percentuale di rispetto è migliorata di oltre il 45%. Per lo svolgimento di tale attività, così come quella delle chiusure (e successive riattivazioni) per morosità, è stato costituito uno specifico nucleo operativo, composto da personale dipendente, e non si è più ricorsi ai servizi di ditte esterne. I risultati ottenuti confermano la bontà di questa scelta.

Va inoltre rilevato un ulteriore, significativo aumento delle sospensioni per morosità e delle riattivazioni successive all'incasso degli arretrati. L'attività di recupero crediti continua ad essere un preciso impegno della Dirigenza Irisacqua, che sta dando ottimi risultati. La percentuale di insoluto, che al momento della costituzione di Irisacqua era superiore al 5%, è stata portata a meno del 2%. Un risultato importante per poter mantenere il piano tariffario previsto dall'A.A.T.O. evitando ulteriori rincari che penalizzerebbero tutti gli Utenti, non solo quelli poco diligenti nei pagamenti delle bollette.

Tabella n° 1

Allacciamenti alla rete idrica

ATTIVITA'		Codifica ODI	Totale anno 2008	Totale anno 2009	Variazione
Avvio del rapporto contrattuale					
Tempo di preventivazione nuovi allacciamenti e richiesta di modifica allacciamenti esistenti		055	n° 618 4,28 gg. 15 gg. n° 28 95,47%	n° 526 2,74 gg. 15 gg. n° 0 100,00%	-14,89% -35,98% -100,00% 4,75%
Obiettivi 2010:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica					
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica		003	n° 377 10,93 gg. 30 gg. n° 56 85,15%	n° 346 5,43 gg. 30 gg. n° 7 97,98%	-8,22% -47,30% -87,50% 15,07%
Obiettivi 2010:					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 98%					
Modifica allacciamento esistente					
Modifica allacciamento esistente		140	n° 3 9,67 gg. 30 gg. n° 0 100,00%	n° 1 1,00 gg. 30 gg. n° 0 100,00%	-66,67% -89,66% n° 0 -
Obiettivi 2010					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					

Tabella n° 2

Allacciamenti alla rete fognaria

ATTIVITA'	Codifica ODI	Totale anno 2008	Totale anno 2009	Variazione
Autorizzazione allacciamenti a pubblica fognatura (comprende rilascio del preventivo di esecuzione se richiesto)	n.d.	n° 320 31 gg. 60 gg.	n° 267 20,74 gg 60 gg.	-16,56% -33,10%
Obiettivi 2010: 1) Attivare procedura per gestione informatizzata delle autorizzazioni 2) Raggiungere una percentuale di rispetto superiore al 95%		n° 50 84,38%	n° 14 94,76%	-72,00% 12,30%
Emissione di parere vincolante per scarichi industriali	n.d.	n° 51 31 gg. 60 gg.	n° 45 68 gg. 60 gg.	-11,76% 119,35%
Obiettivi 2010: 1) Registrare puntualmente sospensioni istruttoria per integrazione documenti. 2) Raggiungere una percentuale di rispetto superiore al 90%		n° 11 78,43%	n° 20 55,56%	81,82% -29,17%
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria	n.d.	n° 26 47 gg. 30 gg.	n° 44 36 gg. 30 gg.	69,23% -23,40%
Obiettivi 2010: 1) Attivare procedura per gestione informatizzata degli allacciamenti e delle verifiche funzionali 2) Raggiungere una percentuale di rispetto del 90% 3) Registrare puntualmente i ritardi nel rilascio dei permessi di scavo		n° 12 53,85%	n° 15 65,91%	25,00% 22,40%

Tabella n° 3

Attivazione della fornitura

ATTIVITA'		Codifica ODI	Totale anno 2008	Totale anno 2009	Variazione
Attivazione della fornitura idrica					
009 Attività eseguite					
Tempo medio effettivo 2,95 gg.					
Tempo massimo previsto 15 gg.					
Interventi oltre T max n° 14					
% rispetto T max 98,62%					
Obiettivi 2010:					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%					
Subentro e riattivazione della fornitura					
020 Attività eseguite					
Tempo medio effettivo 0,36 gg.					
Tempo massimo previsto 6 gg.					
Interventi oltre T max n° 32					
% rispetto T max 98,65%					
Obiettivi 2010					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%					
Cessazione della fornitura idrica					
040-041 Attività eseguite					
Tempo medio effettivo 8,22 gg.					
Tempo massimo previsto 6 gg.					
Interventi oltre T max n° 471					
% rispetto T max 63,12%					
Obiettivi 2010					
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 90%					
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità					
070 Attività eseguite					
Tempo medio effettivo 0,40 gg.					
Tempo massimo previsto 3 gg.					
Interventi oltre T max n° 5					
% rispetto T max 94,74%					
Obiettivi 2010					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 98%					

2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempo di attesa

Nel corso del 2009 gli orari di apertura degli sportelli hanno mantenuto lo schema utilizzato nella seconda metà del 2008, con un'offerta di 64 ore settimanali complessive di aperture, ripartite su tre sedi (Gorizia, Gradisca e Ronchi dei Legionari). Nelle mattine sono aperti due sportelli, il pomeriggio – dal lunedì al giovedì - uno solo.

D'accordo con il Comune di Monfalcone, non è stato ripristinato il servizio di sportello di via S. Ambrogio. Tale decisione, data la modesta distanza tra Monfalcone e Ronchi dei Legionari, non ha avuto ripercussioni sulla qualità del servizio ed è stata bene accettata dagli Utenti.

L'apertura di due sportelli il sabato mattina si è rivelata un impegno gravoso che ha comportato delle difficoltà nell'organizzare i turni di servizio. Si rileva che il turno del sabato mattina è quello che presenta il minor afflusso di Utenti e si sta valutando l'ipotesi di tenere aperto un unico sportello. Ciò consentirebbe un contenimento dei costi e una più efficiente gestione dei turni.

Nel valutare i dati a consuntivo del 2009, bisogna per prima cosa ricordare che nel periodo gennaio-marzo il personale del servizio Utenza è stato impegnato nell'attività, imposta dalla Agenzia delle Entrate, di acquisizione dei dati catastali dei fabbricati serviti. Questa attività è stata svolta in maniera coordinata e congiunta dalle tre aziende isontine (IRIS, Isogas ed Irisacqua) che hanno cercato di facilitare il più possibile il compito degli Utenti predisponendo delle apposite schede che sono state inviate a domicilio, assieme alle istruzioni per la compilazione. E' stato inoltre istituito un apposito servizio di informazioni, sia tramite Call Center che con personale dedicato presso la sede di Gorizia.

Ciò non è comunque bastato ad evitare che gli sportelli registrassero, nei primi tre mesi dell'anno, un afflusso superiore alla media di oltre il 70%. In molti casi, solo al momento di comunicare i dati catastali, gli Utenti si sono accorti che i contratti di somministrazione erano ancora intestati a parenti nel frattempo defunti o ai precedenti proprietari e si è quindi registrato un notevolissimo aumento delle volture e delle modifiche dei dati anagrafici. Ciò ha comportato inevitabilmente un brusco innalzamento dei tempi medi di attesa e un crollo nella percentuale di rispetto.

L'affluenza agli sportelli, i tempi di attesa e la percentuale di rispetto sono ritornati normali subito dopo il termine ultimo fissato per la comunicazione dei dati (31 marzo). In termini di carico di lavoro per il personale addetto, l'emergenza si è protratta per altri due mesi, dovendosi provvedere all'inserimento dei dati acquisiti nel sistema informatico ed alla trasmissione degli stessi all'Agenzia delle Entrate.

La Tabella n° 4 evidenzia il numero di Utenti serviti, i tempi medi di attesa e le percentuali di rispetto suddivise trimestre per trimestre. Nella Tabella n° 6 si è ritenuto opportuno distinguere i primi tre mesi dell'anno dai successivi nove, che risultano più rappresentativi dell'andamento a regime.

Nonostante l'offerta complessiva sia stata ridotta a 64 ore settimanali, si è notato un miglioramento sia nei tempi di attesa che nella distribuzione del carico di lavoro per addetto, come evidenziato nelle Tabelle n° 4 e n° 6, e pertanto tale modifica è stata resa definitiva.

Grazie ai dispositivi "eliminacode" introdotti nel 2007, è stato possibile rilevare con precisione i tempi di attesa, il numero di Utenti serviti, la distribuzione fra le varie sedi e turni di apertura, il numero delle pratiche svolte, la loro ripartizione per tipologia e servizi.

I dati riepilogativi sono riportati in allegato (**Tabelle n° 4, n° 5 e n° 6**).

Il tempo medio di attesa agli sportelli relativo all'intero anno è pari a 15'57", di poco superiore a quanto previsto dalla Carta del Servizio. Tale dato è però la risultanza di un tempo quasi doppio nel primo trimestre (a causa della già ricordata acquisizione dei dati catastali) e di tempi significativamente inferiori negli altri tre trimestri, addirittura migliori delle medie registrate negli anni 2007 e 2008. Da notare che, se Gradisca si conferma come lo sportello dove si registrano i tempi di attesa maggiori, Ronchi ha preso il posto di Gorizia come sportello dove le attese sono più brevi.

La percentuale di Utenti serviti entro il tempo massimo di 30 minuti è dell'82,63%. L'obiettivo per il 2010 è di ritornare ad una percentuale superiore al 90% in tutti e tre gli sportelli.

Si ricorda che gli sportelli sono gestiti congiuntamente con IRIS S.p.A. ed ISOGAS. Questo rappresenta un fattore positivo per gli Utenti che hanno a disposizione un unico sportello per tre servizi diversi (acqua, gas, rifiuti urbani) che diventano quattro a Gorizia, dove IRIS S.p.A. eroga anche l'energia elettrica. La maggior parte degli Utenti, infatti, si reca allo sportello per svolgere più di una pratica. Il numero medio di pratiche per Utente è comunque diminuito passando da 1,82 a 1,79.

Questa situazione potrebbe cambiare nel corso del 2010 visto che IRIS S.p.A. ha avviato una procedura per la cessione del ramo energia. Se tale cessione sarà conclusa, spetterà al nuovo gestore del ramo energia decidere in merito alla prosecuzione o meno della collaborazione con Irisacqua nella gestione degli sportelli.

Gli Utenti hanno dimostrato di preferire i turni mattutini (75%) rispetto a quelli pomeridiani (25%). La decisione di aprire sportelli in due sedi la mattina ed in una sola al pomeriggio risulta, quindi, corretta e congruente con tale ripartizione.

Tabella n° 4

VALUTAZIONE TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO					
Sportello di:	n° utenti serviti	attesa media		n° attese > 30 minuti	% rispetto
		minuti	secondi		
1° trimestre					
GORIZIA	5.958	26	31	1786	70,02%
GRADISCA D'ISONZO	2.185	44	42	1116	48,92%
RONCHI DEI LEGIONARI	6.128	23	1	1727	71,82%
Parziale 1° trimestre	14.271	27	48	4.629	67,56%
2° trimestre					
GORIZIA	4.313	6	48	219	94,92%
GRADISCA D'ISONZO	1.604	25	24	486	69,70%
RONCHI DEI LEGIONARI	3.350	3	54	29	99,13%
Parziale 2° trimestre	9.267	8	58	734	92,08%
3° trimestre					
GORIZIA	3.922	8	18	251	93,60%
GRADISCA D'ISONZO	972	10	56	122	87,45%
RONCHI DEI LEGIONARI	3.530	6	56	172	95,13%
Parziale 3° trimestre	8.424	8	3	545	93,53%
4° trimestre					
GORIZIA	4.132	13	18	666	83,88%
GRADISCA D'ISONZO	1.162	22	32	352	69,71%
RONCHI DEI LEGIONARI	2.885	4	1	45	98,44%
Parziale 4° trimestre	8.179	11	20	1063	87,00%
Totale anno 2009					
GORIZIA	18.325	15	0	2.922	84,05%
GRADISCA D'ISONZO	5.923	29	35	2.076	64,95%
RONCHI DEI LEGIONARI	15.893	11	58	1.973	87,59%
Totale anno 2009	40.141	15	57	6.971	82,63%

Osservazioni:

- 1) Nel corso del primo trimestre il carico di lavoro è raddoppiato a causa della campagna di rilevamento dei dati catastali imposta dal Governo.
- 2) Nel secondo e terzo trimestre i dati sono stati buoni, ma sono nuovamente peggiorati nel quarto trimestre, soprattutto a Gorizia e Gradisca

Obiettivi per il 2010:

- 1) Riportare il tempo medio di attesa al di sotto dei 12 minuti
- 2) Tornare ad una percentuale di rispetto complessiva superiore al 90%

Tabella n° 5

N° PRATICHE SVOLTE DA CIASCUNO SPORTELLO (anno 2009)

Sportello di:	n° utenti serviti	pratiche svolte	n° chiamate telefoniche	pratiche telefoniche	totale pratiche	di cui servizio idrico integrato	% s.i.i.
GORIZIA	18.325	32.752	103	289	33.041	7.442	22,52%
GRADISCA D'ISONZO	5.923	8.782	3	3	8.785	3.813	43,40%
RONCHI DEI LEGIONARI	15.893	30.122	76	76	30.198	11.949	39,57%
TOTALE	40.141	71.656	182	368	72.024	23.204	32,22%

Osservazioni:

- 1) Gli sportelli sono gestiti congiuntamente a IRIS S.p.A. ed ISOGAS s.r.l.
- 2) In questo modo lo stesso sportello può gestire quattro servizi diversi (acqua, gas, energia elettrica e T.I.A.)
- 3) Questo consente un utilizzo efficiente della struttura. Il servizio idrico integrato rappresenta il 32% delle pratiche svolte.
- 4) La maggior parte degli Utenti si reca allo sportello per svolgere più di una pratica (valore medio = 1,79)
- 5) Il numero di pratiche svolte telefonicamente è marginale (0,5% del totale)
- 6) Il servizio di **CALL CENTER (Numero verde 800-993131)** è stato abilitato alla modifica dei dati anagrafici.
- 7) Dal 1° gennaio 2010 il **CALL CENTER** svolge anche il servizio di **segnalazione guasti (Numero verde 800-993190)**

Obiettivi per il 2010:

- 1) Qualificare il sistema informatico in modo da rendere possibile l'interattività del sito www.irisacqua.it.

Tabella n° 6

N° di utenti serviti per sportello e per turno di apertura

Periodo Gennaio-Marzo (raccolta dati catastali)

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura							
Gorizia	4	mattina	105,85		99,75		105,00		310,60	103,53
	4	pomeriggio		84,75		83,58			168,33	84,17
Gradisca d'I.	2	mattina		48,08		51,42	43,85	32,28	175,63	43,91
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	4	mattina	83,77	88,92	68,50	79,58		57,69	378,46	75,69
	4	pomeriggio	60,69		54,57				115,26	57,63
Totale		mattina	189,62	137,00	168,25	131,00	148,85	89,97	864,69	144,12
		pomeriggio	60,69	84,75	54,57	83,58			283,59	70,90

			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura							
Gorizia	4	mattina	26,46		24,94		26,25			25,88
	4	pomeriggio		21,19		20,90				21,04
Gradisca d'I.	2	mattina		24,04		25,71	21,93	16,14		21,95
	2	pomeriggio								
Ronchi dei L.	4	mattina	20,94	22,23	17,13	19,90		14,42		18,92
	4	pomeriggio	15,17		13,64					14,41
Media		mattina	23,70	23,14	21,03	22,80	26,25	15,28		22,03
		pomeriggio	15,17	21,19	13,64	20,90				17,72

Periodo Aprile-Dicembre

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura							
Gorizia	4	mattina	75,85		70,32		64,83		211,00	70,33
	4	pomeriggio		63,15		52,22			115,37	57,69
Gradisca d'I.	2	mattina		31,93		26,52	23,29	18,00	99,74	24,94
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	4	mattina	43,90	44,88	30,72	42,03		30,47	192,00	38,40
	4	pomeriggio	28,55		30,82				59,37	29,69
Totale		mattina	119,75	76,81	101,04	68,55	88,12	48,47	502,74	83,79
		pomeriggio	28,55	63,15	30,82	52,22			174,74	43,69

			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura							
Gorizia	4	mattina	18,96		17,58		16,21			17,58
	4	pomeriggio		15,79		13,06				14,42
Gradisca d'I.	2	mattina		15,97		13,26	11,65	9,00		12,47
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	4	mattina	10,98	11,22	7,68	10,51		7,62		9,60
	4	pomeriggio	7,14		7,71					7,42
Media		mattina	14,97	13,59	12,63	11,88	16,21	8,31		12,93
		pomeriggio	7,14	15,79	7,71	13,06				10,92

Osservazioni:

- 1) Nel primo trimestre l'afflusso di pubblico agli sportelli è risultato di 1.148 utenti a settimana, il 70% in più del resto dell'anno (678 utenti a settimana).
- 2) E' aumentato il numero di addetti per turno di apertura (4 addetti a Ronchi, 2 a Gradisca). Questo ha consentito di mantenere (salvo per il primo trimestre) un numero di utenti per addetto per turno di apertura sempre inferiore a 20.
- 3) L'affluenza al sabato mattina è aumentata del 22% rispetto al 2008.

L'apertura al sabato mattina ha incontrato ulteriori consensi, aumentando del 22% rispetto al 2008. La percentuale di Utenti che si reca allo sportello il sabato è ora il 7% del totale, mentre negli altri giorni l'affluenza varia dal 22% del lunedì al 13% del venerdì. Il numero di Utenti per addetto nel turno di sabato risulta comunque stabilmente inferiore a 10. Poiché, per ragioni di sicurezza, è opportuno che, ad ogni turno, siano sempre presenti almeno due addetti, ciò si traduce in un eccesso di offerta rispetto alla domanda.

Va inoltre ricordato che alla fine del 2010 terminerà il contratto di temporanea terziarizzazione in base al quale il Comune di Grado ha continuato a gestire in proprio il servizio di bollettazione, rapporti con l'utenza e manutenzione ordinaria delle reti. A partire dal 2011 i cittadini di Grado potranno rivolgersi direttamente agli sportelli Irisacqua presenti sul territorio. Irisacqua sta inoltre valutando la possibilità di aprire un proprio sportello nel Comune di Grado, eventualmente proponendo orari differenziati durante la stagione turistica. I giorni e i turni di apertura dovranno essere comunque essere stabiliti dall'AATO.

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

Svolgimento delle pratiche per via telefonica – servizio informazioni

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

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

Nel 2009 il Call Center ha ricevuto 6.688 telefonate, (+ 4,1% rispetto al 2008) con una media di 20,5 telefonate al giorno. Di queste il 31% ha ricevuto risposta entro 10 secondi, il 39% entro 30 secondi, il 18% entro un minuto, il 5% entro 2 minuti mentre il 7% degli Utenti ha abbandonato la chiamata o ha ricevuto risposta oltre i 2 minuti di attesa. Il 36% delle conversazioni telefoniche dura meno di un minuto, 20% meno di due minuti, 25% tra due e quattro minuti mentre il 19% impegna l'operatore oltre i quattro minuti.

Confrontando questi dati con quelli del 2008 si può notare che i tempi di risposta sono notevolmente migliorati (88% di risposte entro un minuto contro il 66% del 2008), mentre i tempi di conversazione si sono allungati (il tempo medio passa da 114 a 131 secondi).

A partire dai primi mesi del 2009, in occasione della richiesta dei dati catastali, il Call Center è stato abilitato alla registrazione delle modifiche anagrafiche. L'obiettivo di

breve periodo è quello di abilitarlo all'emissione di alcuni Ordini di Intervento, ad esempio richiesta di sopralluogo. Nel medio periodo verrà valutata la possibilità di qualificare il sistema informatico in modo da rendere possibile l'interazione telematica da parte dell'Utente tramite il sito www.irisacqua.it

La segnalazione dei guasti e la richiesta di interventi urgenti per via telefonica è possibile tramite il **Numero verde 800-993190**, attivo sette giorni su sette, 24 ore su 24. Dal 1° gennaio 2010 questo servizio viene gestito dal Call Center e non più dalla Sala Controllo di IRIS S.p.A.

E' inoltre sempre disponibile il **Numero verde 800-993191** per la comunicazione delle autoletture

Rispetto degli appuntamenti concordati

La gestione degli appuntamenti non viene percepita come una criticità da parte degli Utenti, in quanto la gran parte delle attività lavorative vengono gestite da Irisacqua tramite un Sistema Informativo Aziendale (SIA) che fissa le modalità operative e consente il rispetto dei tempi.

E' stato quindi effettuato un sistematico monitoraggio degli appuntamenti concordati relativamente alle sole attività non ancora gestite dal SIA, cioè quelle relative al servizio fognatura (cfr. dati in **Tabella n° 7**).

Dai dati riscontrati non si ravvisa né la necessità né l'opportunità di procedere ad una specifica registrazione informatica degli appuntamenti concordati, risultando preferibile il rapporto diretto e personale tra Tecnici, Operativi e Utenti.

Tutti i tecnici che operano sul territorio sono infatti dotati di telefono cellulare e provvedono a contattare personalmente l'Utente che ne ha fatto richiesta per fissare un appuntamento nel caso il sopralluogo richieda la presenza fisica dell'Utente ovvero lo stesso desideri essere presente. La rilevazione statistica evidenzia che la totalità degli appuntamenti sono stati non solo concordati ma anche effettuati entro i tempi previsti dalla Carta del Servizio, a meno di una specifica richiesta di rinvio da parte dell'Utente.

La fascia di tolleranza delle due ore è stata rispettata nel 96,00% dei casi.

Risposta alle richieste di informazioni e reclami scritti dagli Utenti

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

Tabella n° 7

Risposte agli Utenti

ATTIVITA'		Codifica protocollo	Totale anno 2008	Totale anno 2009	Variazione
Programmazione appuntamenti con Utenti		N.D.	n° 435 3,2 giorni 7 giorni	n° 675 3,6 giorni 7 giorni	55,17% 12,50%
Obiettivi 2010:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%		Appuntamenti concordati Tempo medio risposta Tempo massimo previsto Risposte oltre T max % rispetto T max	0 100%	0 100%	- -
Rispetto degli appuntamenti con gli Utenti		N.D.	n° 435 2 ore n° 19	n° 675 2 ore n° 27	55,17% 42,11%
Obiettivi 2010:					
1) Ritornare a una percentuale di rispetto del 95%		Livello di qualità previsto Ritardo oltre 2 ore % rispetto livello qualità	95,63%	96,00%	0,38%
Richieste scritte di informazioni		INFO	n° 33 21,00 gg 30 gg.	n° 90 18,67 gg 30 gg.	172,73% -11,10%
Obiettivi 2010:					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 95%		Richieste ricevute Tempo medio risposta Tempo massimo previsto Risposte oltre T max % rispetto T max	n° 5 84,85%	n° 15 83,33%	200,00% -1,79%
Reclami scritti		RECLAMO	n° 19 28,00 gg. 30 gg.	n° 20 20,95 gg. 30 gg.	5,26% -25,18%
Obiettivi 2010					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 95%		Attività eseguite Tempo medio effettivo Tempo massimo previsto Interventi oltre T max % rispetto T max	n° 5 73,68%	n° 3 85,00%	-40,00% 15,36%
Richieste di accesso agli atti		RATTI	n° 23 16,39 gg. 30 gg.	n° 13 4,85 gg. 30 gg.	-43,5% -70,41%
Obiettivi 2010					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%		Interventi oltre T max % rispetto T max	n° 2 91,30%	n° 0 100,00%	-100,00% 9,52%
Richieste di risarcimento danni		RICDANNI	n° 18 14,11 gg. 30 gg.	n° 15 13,10 gg. 30 gg.	-16,67% -7,16%
Obiettivi 2010					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%		Interventi oltre T max % rispetto T max	n° 1 94,44%	n° 0 100,00%	-100,00% 5,88%

Nel 2009 il sito è stato visitato da 15.855 Utenti, con 26.732 visite e 478.984 pagine visualizzate. Il numero di visitatori è aumentato del 68% rispetto al 2008, quello delle visite del 70% e quello delle pagine visualizzate del 29%.

Sul sito e' scaricabile la modulistica necessaria allo svolgimento delle varie pratiche così come i documenti di maggior interesse, compresa la Carta del Servizio Idrico Integrato. Il sito comprende una sezione "news" che viene costantemente aggiornata con le notizie di maggior interesse, compresi gli avvisi di interruzione del servizio in caso di interventi programmati di manutenzione.

E' in fase di sperimentazione e verrà prossimamente attivata la possibilità di visualizzare le bollette sul proprio computer. Si tratta di un primo passo per rendere il sito di Irisacqua realmente interattivo.

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

Le richieste scritte di informazione così come le richieste di accesso agli atti, i reclami e le richieste di risarcimento danni sono state regolarmente registrate e monitorate. I dati sono riportati in **Tabella n° 7**.

Le richieste di informazioni sono state molto più numerose che in passato (+ 173%); ciò nonostante il tempo medio di risposta è migliorato. Non così la percentuale di rispetto che è ancora insoddisfacente. Nel 2010 si conta di arrivare a un percentuale di rispetto del 95%.

Il numero di reclami scritti è rimasto pressoché invariato, mentre il tempo di risposta si è ridotto del 25% e la percentuale di rispetto è aumentata del 15%. L'obiettivo fissato per il 2010 è quello di arrivare a una percentuale di rispetto del 95%.

Richieste di risarcimento danni

Le richieste di accesso agli atti e le richieste di risarcimento danni, che vengono gestite dall'Ufficio Legale, hanno invece registrato una percentuale di rispetto del 100%. L'impegno è quello di mantenere costante questo livello ottimale.

Nel corso del 2009 sono state ricevute n° 15 richieste di risarcimento danni. Queste sono state tempestivamente trasmesse alla Compagnia di Assicurazione e sono state gestite nel rispetto di quanto previsto dalla polizza assicurativa e dal Codice Civile.

In due casi si è provveduto ad erogare direttamente un risarcimento di € 100,00, come previsto dalla Carta del Servizio in caso di mancato rispetto degli impegni, per compensare i disagi causati a causa dell'interruzione del servizio idrico durante le operazioni di sostituzione contatore.

3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Rettifiche di fatturazione

Le richieste di rettifica di fatturazione nel corso del 2009 sono state pari a quelle del 2008 (664 contro 666). Il tempo medio di risposta è ulteriormente diminuito, seppur di poco, e la percentuale di rispetto è rimasta superiore al 92%. L'obiettivo per il 2010 è quello di superare il 95%.

Ricalcolo bollette a seguito di perdite occulte.

Le richieste di ricalcolo della bolletta a seguito di perdite occulte sono state 174, un numero di poco inferiore ai 184 del 2008. Il tempo di risposta è ulteriormente migliorato passando da 21 a meno di 18 giorni e la percentuale di rispetto ha superato il 91%.

Questa procedura, espressamente prevista dalla Carta del Servizio, ha portato al riconoscimento, a favore degli Utenti, di abbuoni per oltre € 416.000, oltre l'80% in più del dato relativo al 2008.

E' inoltre proseguito il servizio di informazione agli Utenti per aiutarli a individuare tempestivamente eventuali perdite occulte. Il personale addetto alla lettura dei contatori, ove rilevi un consumo significativamente superiore a quello atteso e riscontri che il contatore è in funzione, lascia un avviso scritto in modo che l'Utente effettui ulteriori verifiche e provveda, se del caso, alla riparazione.

Quello delle perdite occulte è un fenomeno diffuso e preoccupante, causato dalla progressiva vetustà e dalla scarsa manutenzione degli impianti idrici privati a valle del contatore. Nonostante la Carta del Servizio preveda abbuoni piuttosto generosi, l'importo che resta a carico dell'Utente è comunque significativo e non di rado è dell'ordine di alcune migliaia di Euro.

Per tutelare maggiormente gli Utenti, Irisacqua ha effettuato un'indagine di mercato presso le maggiori compagnie assicurative al fine di mettere a punto una polizza che possa coprire integralmente questo tipo di rischio. In caso di adesione generalizzata a tale copertura, il premio annuo sarebbe particolarmente contenuto. Una proposta in tal senso verrà portata all'attenzione della Assemblea dell'AATO.

In **Tabella n° 8** sono riportati i dettagli relativi sia alla rettifica di bollette che al ricalcolo a seguito di perdite occulte.

Verifica del contatore

Nel corso del 2009 le richieste di verifica metrica del contatore sono state tre. In un caso il contatore è risultato regolarmente funzionante e il costo della verifica è stato addebitato all'utente.

Tabella n° 8

RETTIFICA BOLLETTE

Periodo	Pratiche evase	Tempo medio risposta	Tempo risposta > 30 giorni	% rispetto
1^ trimestre	157	9,02 gg.	2	98,73%
2^ trimestre	124	10,95 gg.	11	91,13%
3^ trimestre	207	12,15 gg.	18	91,30%
4^ trimestre	176	12,55 gg.	20	88,64%
Totale anno 2009	664	11,29 gg.	51	92,32%

Osservazioni:

- 1) Il tempo medio di risposta è ulteriormente diminuito rispetto al 2008
- 2) La percentuale di rispetto è migliorata ma non ha raggiunto l'obiettivo del 95%
- 3) Il numero di bollette rettificate è sostanzialmente identico a quello del 2008.

Obiettivi per il 2010:

- 1) Mantenere il tempo medio di risposta al di sotto dei 12 giorni
- 2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva pari al 95%

RICALCOLO BOLLETTE A SEGUITO PERDITA OCCULTA

Periodo	Pratiche evase	Tempo medio risposta	Numero risposte > 30 giorni	% rispetto
1^ trimestre	47	20,06 gg.	8	82,98%
2^ trimestre	53	18,79 gg.	4	92,45%
3^ trimestre	34	15,56 gg.	2	94,12%
4^ trimestre	40	16,03 gg.	1	97,50%
Totale anno 2009	174	17,87 gg.	15	91,38%

Osservazioni:

- 1) Il tempo medio di risposta si è ridotto sensibilmente rispetto al 2008.
- 2) La percentuale di rispetto è molto migliorata ma è rimasta un poco al di sotto dell'obiettivo.
- 3) L'obiettivo del 90% di rispetto è stato pienamente raggiunto.

Obiettivi per il 2010:

- 1) Mantenere il tempo medio di risposta al di sotto dei 18 giorni
- 2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva pari al 95%

VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2008	Totale anno 2009	Variazione
Verifica livello di pressione	100	Attività eseguite	n° 22	n° 25	13,64%
		Tempo medio effettivo	3,18 gg.	1,36 gg.	-57,23%
		Tempo max previsto	10 gg.	10 gg.	10 gg.
		Interventi oltre T max	2	0	-100,00%
		% rispetto T max	90,91%	100,00%	10,00%
Obiettivi 2010:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					

In un caso la tolleranza del contatore è risultata superiore a quanto prescritto e quindi il costo della verifica è rimasto a carico di Irisacqua che ha provveduto anche a ricostruire i consumi in base agli esiti della verifica.

Nel terzo caso la verifica non è stata ancora completata perché si trattava di un contatore fuori standard e la ditta costruttrice ha avuto dei ritardi nel fornire un esemplare sostitutivo da installare prima dell'esecuzione del test di laboratorio.

Le richieste di verifica delle letture sono state 398 (- 45% rispetto al 2008). Le verifiche, effettuate mediamente entro 5 giorni lavorativi, in alcuni casi hanno dimostrato il corretto funzionamento del contatore (ma nulla è stato addebitato all'Utente), in altri hanno determinato la rettifica delle bollette (vedi sopra), in altri casi, infine, Irisacqua ha provveduto a suo carico alla sostituzione del contatore.

Verifica livello pressione.

Le richieste di verifica del livello di pressione sono rimaste sui livelli del 2008 (25 contro 22). Sono state tutte eseguite entro il tempo massimo stabilito e hanno tutte dato esito negativo, nel senso che si è sempre verificato che il livello di pressione al punto di consegna fosse conforme agli standard prefissati.

4 CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Ricerca, mitigazione e controllo delle perdite.

Nel mese di marzo 2009 sono state pubblicate sul sito www.irisacqua.it le relazioni tecniche relative ai due programmi sperimentali di ricerca, mitigazione e controllo delle perdite idriche che erano stati avviati nel 2008 nei due schemi idrici principali, quelli di Gorizia e di Monfalcone.

A Monfalcone è stato messo a punto un piano pilota relativo alla riduzione delle perdite fisiche che passa attraverso la suddivisione della rete in un certo numero di distretti su cui effettuare sistematiche campagne di misurazione e individuazione dei nodi dove inserire dei limitatori di pressione, essendo dimostrato che minori pressioni comportano minori perdite diffuse e riducono il rischio di cedimenti nelle tubazioni. E' inoltre in corso una ricerca attiva delle perdite su tutte le adduttrici principali. Il programma si concluderà nel corso del 2010. Sulla base dei risultati a consuntivo, che saranno resi noti entro l'estate, si proporrà all'Autorità d'Ambito l'applicazione di questa metodologia anche agli altri schemi idrici.

Sul fronte delle perdite contabili, si è scelto invece di partire dallo schema idrico della città di Gorizia, che è quello dove l'età media dei contatori risulta più elevata. Si è provveduto ad effettuare prove di laboratorio su un campione statisticamente significativo di contatori di diversa portata, tipologia ed età, in modo da valutare in maniera scientifica la portata del fenomeno e il suo sviluppo nel tempo, definendo quindi i tempi ottimali di sostituzione e l'indice di redditività dell'intervento. A conclusione della fase di indagine conoscitiva è stata avviata una campagna di sostituzione massiva dei contatori con età superiore ai 20 anni. Anche per questo studio la relazione conclusiva è scaricabile dal sito www.irisacqua.it.

Nel corso del 2009 Irisacqua ha provveduto a sostituire a sue spese oltre 7.000 contatori obsoleti. Questi si aggiungono all'installazione di 767 contatori per nuove utenze, la sostituzione, senza addebito per l'Utente, di n. 221 contatori non funzionanti. I casi di contatori sostituiti con addebito all'utente (rottura dovuta a incuria) sono stati 82.

Sempre nell'ambito del programma di riduzione delle perdite contabili, si è provveduto a modificare le caratteristiche dell'allaccio standard, che prevede adesso l'inserimento di un **UFR** (*Unmeasured Flow Reducer* un dispositivo che consente di misurare anche i flussi di minor intensità) e di una valvola con serratura di sicurezza. Questi dispositivi vengono montati su tutti i nuovi allacciamenti nonché, se lo spazio fisico lo consente, in occasione della sostituzione del contatore sugli allacciamenti esistenti.

L'attività di ricerca perdite non si è comunque limitata agli schemi idrici di Gorizia e Monfalcone. Anche i Comuni di Cormons, Ronchi dei Legionari, Staranzano e Savogna d'Isonzo sono stati interessati da azioni di monitoraggio. Complessivamente sono stati ispezionati più di 30 km di reti.

Va in particolare segnalato il buon risultato registrato nei Comuni di Dolegna del Collio e San Floriano, oggetti di significativi interventi di sostituzione condotte nel corso degli esercizi 2007 e 2008, dove le perdite sono state drasticamente ridotte: a Dolegna si è passati da 2,24 a 0,74 perdite a km, a San Floriano da 1,67 a 0,52.

Fra gli interventi più significativi realizzati nel corso del 2009 vi è la messa in esercizio del serbatoio del Calvario e la sua interconnessione con il serbatoio del Castello, a Gorizia, portando così a compimento un progetto iniziato oltre trent'anni fa. L'attivazione del serbatoio del Calvario, oltre a più che raddoppiare la riserva d'acqua disponibile, consente di sospendere di tanto in tanto l'utilizzo del serbatoio del Castello, al fine di effettuare operazioni di manutenzione che per troppo tempo erano state rinviate. In particolare si sta provvedendo a sigillare tutti i giunti della principale condotta di adduzione in ghisa, realizzata negli anni '30 e a sua volta fonte di cospicue perdite.

Come negli anni precedenti, sono numerosi gli interventi effettuati a seguito di segnalazione di perdite, guasti o richieste di pronto intervento.

Il dettaglio degli interventi di riparazione delle perdite è riportato in **Tabella n° 9**.

Tabella n° 9

INTERVENTI DI RIPARAZIONE PERDITE ESEGUITI NEL CORSO DEL 2009

Comune	km rete	n° utenti	utenti per km	n° perdite	%	perdite per km	utenti per perdita
Capriva del Friuli	20,15	723	35,88	9	2,39%	0,45	80,33
Cormons	88,67	3.309	37,32	18	4,77%	0,20	183,83
Doberdò del Lago	30,19	616	20,41	2	0,53%	0,07	308,00
Dolegna del Collio	33,62	241	7,17	25	6,63%	0,74	9,64
Farra d'Isonzo	25,83	741	28,69	6	1,59%	0,23	0,00
Fogliano Redipuglia	27,41	1.177	42,95	6	1,59%	0,22	196,17
Gorizia	191,61	16.491	86,07	84	22,28%	0,44	196,32
Gradisca d'Isonzo	51,87	2.542	49,01	6	1,59%	0,12	423,67
Grado	89,03	3.624	40,70	88	23,34%	0,99	41,18
Mariano del Friuli	14,33	732	51,07	1	0,27%	0,07	732,00
Medea	9,01	455	50,52	1	0,27%	0,11	455,00
Monfalcone	110,51	13.056	118,14	50	13,26%	0,45	261,12
Moraro	6,81	328	48,14	0	0,00%	0,00	0,00
Mossa	19,34	641	33,15	1	0,27%	0,05	641,00
Romans d'Isonzo	33,00	1.383	41,91	4	1,06%	0,12	345,75
Ronchi dei Legionari	68,63	5.182	75,51	19	5,04%	0,28	272,74
Sagrado	30,97	1.015	32,77	3	0,80%	0,10	338,33
San Canzian d'Isonzo	40,71	2.322	57,04	6	1,59%	0,15	387,00
San Floriano del Collio	24,78	330	13,32	13	3,45%	0,52	25,38
San Lorenzo Isontino	13,67	697	50,99	6	1,59%	0,44	116,17
San Pier d'Isonzo	16,53	783	47,36	3	0,80%	0,18	261,00
Savogna d'Isonzo	23,90	749	31,34	6	1,59%	0,25	124,83
Staranzano	36,64	2.731	74,54	6	1,59%	0,16	455,17
Turriaco	15,38	1.102	71,67	4	1,06%	0,26	0,00
Villesse	17,75	638	35,95	10	2,65%	0,56	63,80
Totale	1.040,31	61.608	59,22	377	100,00%	0,36	163,42

Osservazioni:

Grazie agli importanti interventi di sostituzione sistematica delle condutture realizzati nei Comuni di Dolegna e San Floriano del Collio, gli indici sono rientrati nella normalità: nessun Comune supera il valore di una rottura a km. Il Comune più critico risulta ora Grado, per il quale nel corso del 2010 avverrà il passaggio di consegne ed Irisacqua assumerà la gestione diretta del servizio di manutenzione. Da segnalare che su 377 interventi di riparazione perdite, ben 166 (pari al 44%) sono relativi a rotture degli allacci (cioè le diramazioni dalla rete di distribuzione alle utenze private) e che 36 (10%) sono dovuti a danni causati da terzi (generalmente in occasione di lavori di scavo).

Obiettivi 2010:

- 1) Completare il piano di ricerca attiva nello schema idrico di Monfalcone.
- 2) Avviare la distrettualizzazione e il piano di ricerca attiva nello schema idrico di Gorizia.

Per il 2010, si prevedono le seguenti attività:

A) Completamento della ricerca attiva delle perdite sulla rete di Monfalcone e installazione dei dispositivi permanenti di misurazione e riduzione della pressione di esercizio.

B) Campagna di studi e misurazioni, in collaborazione con l'Università di Udine, per la definizione di algoritmi innovativi per la gestione ottimale di reti acquedottistiche, con specifico riferimento al sistema idrico della Destra Isonzo. L'obiettivo è quello di rinnovare completamente l'impianto elettrico della stazione di sollevamento di Farra d'Isonzo, introducendo dei sistemi "intelligenti" di regolazione delle pompe che consentano di ridurre significativamente il consumo energetico nonché di contenere le perdite mediante una riduzione della pressione di esercizio

C) Censimento degli edifici di altezza superiore a 5 piani. Con l'approvazione del nuovo Regolamento di Acquedotto è stata decisa una riduzione della pressione minima di esercizio al fine di contenere i consumi energetici e ridurre le perdite idriche (che sono direttamente proporzionali alla pressione di esercizio). Tutti gli edifici che contano un numero di piani fuori terra superiore a 5 dovranno provvedere a dotarsi di un sistema di autoclave entro il 31/12/2012. Irisacqua è impegnata ad effettuare, nel corso del 2010, il censimento di tali edifici e ad informare i proprietari e/o gli amministratori di tale obbligo.

D) Prosecuzione della campagna di riparazione delle perdite evidenti, soprattutto nei Comuni che, in base alle rilevazioni statistiche, richiedono gli interventi più urgenti

Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione

Il settore operativo di Irisacqua gestisce una varietà di impianti idrici, costituiti da impianti di captazione, di sollevamento, di risollevarimento, nonché serbatoi, interrati e pensili, per finire con le reti di adduzione, di distribuzione ed i vari allacci alle singole utenze.

Gran parte degli impianti sono dotati di sistemi di telecontrollo, che permettono un monitoraggio e una verifica continuativa degli stessi; i sistemi di teleallarme segnalano alle squadre reperibili ed ai tecnici supervisor tutta una serie di eventuali anomalie e malfunzionamenti relativi alle varie apparecchiature elettromeccaniche..

Gli impianti idrici, le relative attrezzature elettromeccaniche e tutte le stazioni di telecontrollo, sia centrali che periferiche, sono oggetto di verifica, monitoraggio e registrazione, così come previsto dal manuale di qualità e dalle procedure operative, con frequenza prestabilita a seconda del tipo, della grandezza e dell'importanza dell'impianto stesso.

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 che registrano tutti i dati e parametri fondamentali dell'impianto oggetto della ispezione.

Ciò non ha impedito che, nel corso del 2009, si verificasse un incendio causato da un corto circuito che ha danneggiato l'impianto elettrico della stazione di captazione e pompaggio della Mocchetta, alle porte di Gorizia. Ciò ha comportato la sospensione dell'erogazione dell'acqua in parte della città (11.000 utenze interessate) per una decina di ore.

Se da un lato tale incidente ha messo in evidenza la fragilità del sistema impiantistico e la necessità di realizzare interventi di manutenzione straordinaria, anche al di là di quanto espressamente previsto dal Piano d'Ambito, dall'altro questa situazione di emergenza ha esaltato lo spirito di abnegazione e la professionalità delle maestranze che sono riuscite in pochissime ore a rimettere in funzione l'impianto ripristinando l'erogazione. Nei mesi successivi si è provveduto a rinnovare completamente i trasformatori, i quadri elettrici e il sistema di automazione con un investimento di oltre 450.000 Euro.

Le altre interruzioni sono state di entità assai contenuta e, in tre casi su cinque, si è trattato di interruzioni programmate per consentire l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria; gli Utenti interessati sono stati informati con congruo anticipo al fine di minimizzare i disagi.

I dati relativi alle interruzioni dell'erogazione di acqua potabile sono riportati in **Tabella n° 10**.

Per il 2010 si prevedono le seguenti attività:

A) Presa in carico per una gestione diretta delle reti fognarie e acquedottistiche del Comune di Grado.

B) Estensione del sistema di telecontrollo con attivazione di almeno 40 nuove periferiche

C) Installazione di 10 generatori di emergenza nei principali impianti di sollevamento per poter garantire l'approvvigionamento anche in caso di black-out nella rete di distribuzione energia elettrica

D) Rifacimento completo dell'impianto elettrico del campo pozzi di Farra d'Isonzo con installazione di pannelli fotovoltaici per una autoproduzione di 300 kW.

Tabella n° 10

INTERRUZIONI DI EROGAZIONE ACQUA POTABILE

	Totale anno 2008	Totale anno 2009	Variazione
Episodi registrati nell'anno	n° 326	n° 269	-17,48%
di cui programmati	n° 165	n° 154	-6,67%
interventi di emergenza per riparazione guasti	n° 161	n° 116	-27,95%
Durata media della sospensione	1 h 23'	1 h 31'	9,64%
Durata massima della sospensione	8 h 50'	16 ore	81,13%
N° sospensioni maggiori di 24 ore	nessuna	nessuna	
Numero medio di utenze coinvolte	n° 48	n° 89	85,42%
Numero massimo di utenze coinvolte	n° 1800	n° 11.000	
Interventi con organizzazione di servizio sostitutivo	nessuno	nessuno	
Tempo medio di preavviso interventi programmati	53 ore	54 ore	1,89%
n° interventi con preavviso inferiore alle 48 ore	n° 7	n° 4	-42,86%
Percentuale di rispetto del tempo di preavviso	95,76%	97,40%	1,72%

Osservazioni:

- 1) In caso di manutenzioni programmate si provvede ad informare gli Utenti mediante volantaggio casa per casa e avviso sul sito internet; se risulta coinvolto un numero significativo di utenze si procede anche ad un apposito comunicato sulla stampa locale.
- 2) Nel caso di interventi di emergenza si procede, ove possibile, mediante informazione verbale diretta agli utenti residenti
- 3) Le interruzioni non programmate sono diminuite di quasi il 30%
- 4) Sono diminuiti sensibilmente gli episodi con preavviso inferiore alle 48 ore. Su 4 episodi 2 si riferiscono alla località di Dolegna del Collio, che è servita dall'Acquedotto del Friuli Centrale. Si è trattato di manutenzioni programmate dal C.A.F.C. di cui Irisacqua è venuta a conoscenza con un preavviso inferiore alle 48 ore.
- 5) Il numero elevatissimo di utenze coinvolte, così come la durata massima della sospensione si riferiscono all'incidente della Mocchetta, di cui si riferisce ampiamente a pag. 24

Obiettivi 2010:

Rispettare rigorosamente il preavviso minimo di 48 ore nel caso di interventi programmati da Irisacqua.

Tempi di intervento in caso di guasti e disservizi

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

A partire dal 1° gennaio 2010 tale servizio viene gestito tramite un Call Center. Tutte le chiamate vengono registrate e, dopo aver dato all'Utente le istruzioni e informazioni del caso, il personale che risponde alle chiamate provvede ad attivare il personale operativo per il Pronto Intervento, se la segnalazione arriva durante l'orario di lavoro, oppure contatta direttamente il Capoturno del Servizio Reperibilità, il quale interviene sul posto nel minor tempo possibile.

Le segnalazioni di anomali e le richieste di pronto intervento relative al Servizio Idrico sono state 1.216 nel corso del 2009, con un aumento del 23% rispetto al 2008 e una media di 3,3 interventi al giorno (inclusi i giorni festivi), con un tempo medio di intervento di soli 38 minuti.

I dettagli relativi all'attività di Pronto Intervento sono riportati in **Tabella n° 11**.

Tabella n° 11

Segnalazione guasti e richieste di pronto intervento

ATTIVITA'	Codifica ODI	Totale anno 2008	Totale anno 2009	Variazione
Presenza di impurità nell'acqua	P10	n° 39	n° 61	56,41%
Dispersione nella rete idrica	P11	n° 573	n° 666	16,23%
Mancata erogazione	P12	n° 142	n° 256	80,28%
Insufficiente pressione	P13	n° 92	n° 108	17,39%
Danno causato da terzi	P14	n° 58	n° 69	18,97%
Allarme rilevato dal telecontrollo	P15	n° 4	n° 3	-25,00%
Intasamento della rete fognaria	P20	n° 51	n° 29	-43,14%
Dispersione nella rete fognaria	P21	n° 4	n° 5	25,00%
Cedimento strutturale nella rete fognaria	P22	n° 21	n° 16	-23,81%
Fognatura - danno da terzi	P23	n° 2	n° 1	-50,00%
Allarme fognatura rilevato dal telecontrollo	P24	n° 0	n° 2	100,00%
	Totale	n° 986	n° 1.216	23,33%
	Tempo medio effettivo	53 minuti	38 minuti	-28,30%
	Tempo massimo previsto	5 ore	5 ore	
	Interventi oltre T max	n° 4	n° 0	-100,00%
	% rispetto T max	99,59%	100,00%	0,41%

Osservazioni

1) Le segnalazioni di gran lunga più numerose sono quelle relative a perdite sulla rete di distribuzione, seguite da quelle di mancata erogazione, dovute, il più delle volte, a riparazioni urgenti, senza possibilità di preavviso.

Obiettivi 2010:

- 1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%
- 2) Mantenere un tempo medio di risposta inferiore ai 45 minuti.