

# **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 2012**

## INDICE

<b>STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO .....</b>	<b>3</b>
<b>1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO .....</b>	<b>9</b>
<b>3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....</b>	<b>20</b>
<b>4. CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO ..</b>	<b>24</b>

### TABELLE

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

## **STANDARD DI QUALITÀ 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 l'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 all'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 alla messa a ruolo come "servizio completo" dell'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 sia da imprese di fiducia scelte direttamente dagli Utenti.

Attualmente le procedure di autorizzazione all'allacciamento alla rete fognaria e di eventuale realizzazione degli allacci stessi non vengono gestite mediante il sistema gestionale Utenza ma direttamente dal settore tecnico operativo: i dati relativi al numero di pratiche gestite nel 2011 ed i relativi tempi di risposta sono pertanto stati elaborati e forniti da tale settore.

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 lievemente migliorati rispetto al 2010 e sono circa un settimo del tempo previsto dalla Carta del Servizio. La percentuale di rispetto del tempo massimo è stata del 100%. L'obiettivo per il 2012 non può che essere quello di mantenere tale livello ottimale.

Per quanto riguarda l'esecuzione degli allacciamenti, si nota un peggioramento dei tempi medi rispetto ai valori dell'anno precedente. Obiettivo per il 2012 è quello di ritornare al livello ottimale, con una percentuale di rispetto del 100%.

Si rileva che il numero di nuovi allacciamenti e contestuali modifiche è aumentato rispetto al 2010 in relazione anche al fatto che dal 01.01.2011 IRISACQUA ha iniziato a gestire in maniera diretta con proprio personale anche le reti e gli impianti del Comune di Grado.

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

Per quanto riguarda le procedure di autorizzazione, i tempi medi di risposta sono sensibilmente migliorati rispetto al 2010, con una percentuale di rispetto che supera di poco il 97%.

Obiettivo per il 2012 è mantenere tale percentuale di rispetto del tempo massimo superiore al 95%.

Relativamente all'emissione di pareri relativi all'autorizzazione allo scarico di reflui industriali non assimilabili ai domestici, la situazione è lievemente migliorata. Le tempistiche di risposta rimangono comunque elevate a causa dell'incompletezza e dell'inadeguatezza della documentazione tecnica allegata alle richieste stesse. Molti pareri, infatti, riguardavano pratiche di rinnovo di autorizzazioni preesistenti, rilasciate dai Comuni in base alla vecchia normativa e per le quali il Gestore non aveva a suo tempo emesso alcun parere. Per tali motivi, si aveva necessità di acquisire tutta la documentazione tecnica anche laddove non era intervenuta alcuna modifica.

Ad ogni modo si ritiene necessario migliorare sensibilmente la percentuale di rispetto dei tempi massimi e provvedere a perfezionare la registrazione sistematica delle sospensioni di istruttoria in attesa della documentazione integrativa.

L'obiettivo è quello di raggiungere nel 2012 una percentuale di rispetto pari almeno all'80%.

Un obiettivo strategico che potrebbe portare ad una significativa riduzione dei tempi di risposta, è quello di uniformare le procedure relative alla gestione degli allacci fognari al sistema gestionale Utenza, già in uso per gli allacci idrici.

A seguito dell'implementazione del nuovo sistema informatico di IRISACQUA, sono infatti in fase di ridefinizione le prassi e le modalità attuative volte a raggiungere l'obiettivo sopra indicato.

Il numero complessivo degli allacciamenti fognari è lievemente diminuito rispetto a quello del 2010, mantenendo i tempi medi di realizzazione su valori analoghi a quelli registrati nel 2010. Migliora, invece, la percentuale di rispetto dei tempi massimi, che si attesta quasi al 76%.

L'obiettivo per il 2012 è di raggiungere la soglia di rispetto del 80%.

In **Tabella n° 3** sono invece riportati i dati relativi all'attivazione della fornitura idrica inclusi subentri, cessazioni e riattivazioni 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.

L'attività di recupero crediti continua ad essere un preciso impegno della Società, confermato da risultati più che soddisfacenti. La percentuale di insoluto si attesta al livello del 2,88%.

**Tabella n° 1**

**Allacciamenti alla rete idrica**

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2010	Totale anno 2011	Variazione
<b>Avvio del rapporto contrattuale</b>					
<b>Tempo di preventivazione nuovi allacciamenti e richiesta di modifica allacciamenti esistenti</b>	<b>055</b>	Attività eseguite	n° 468	n° 506	8,12%
		Tempo medio effettivo	1,98 gg.	1,93 gg.	-2,53%
		Tempo massimo previsto	15 gg.	15 gg.	-
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	-
		% rispetto T max	100,00%	100,00%	0,00%
<b>Obiettivi 2012:</b>					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					
<b>Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica</b>	<b>003</b>	Attività eseguite	n° 315	n° 344	9,21%
		Tempo medio effettivo	2,46 gg.	4,20 gg.	70,73%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	-
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 2	200,00%
		% rispetto T max	100,00%	99,42%	-0,58%
<b>Obiettivi 2012:</b>					
1) Ritornare a rispettare la percentuale del 100%					
<b>Modifica allacciamento esistente</b>	<b>140</b>	Attività eseguite	n° 2	n° 28	1300,00%
		Tempo medio effettivo	0,5 gg.	2,86 gg.	472,00%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	-
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	-
		% rispetto T max	100,00%	100,00%	0,00%
<b>Obiettivi 2012:</b>					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					

**Tabella n° 2**

**Allacciamenti alla rete fognaria**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>Codifica ODI</b>		<b>Totale anno 2010</b>	<b>Totale anno 2011</b>	<b>Variazione</b>
<b>Autorizzazione allacciamenti a pubblica fognatura (comprende rilascio del preventivo di esecuzione se richiesto)</b>	<b>n.d.</b>	Attività eseguite	n° 233	n° 209	-10,30%
		Tempo medio effettivo	27 gg	9 gg	-66,67%
		Tempo massimo previsto	60 gg.	60 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 36	n° 6	-83,33%
		% rispetto T max	84,55%	97,13%	14,88%
<b>Obiettivi 2012:</b> 1) Uniformare le procedure del settore al sistema gestionale utenza 2) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 95%					
<b>Emissione di parere vincolante per scarichi industriali</b>	<b>n.d.</b>	Attività eseguite	n° 8	n° 9	12,50%
		Tempo medio effettivo	87 gg.	52 gg.	-40,23%
		Tempo massimo previsto	60 gg.	60 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 8	n° 5	-37,50%
		% rispetto T max	0,00%	44,44%	44,44%
<b>Obiettivi 2012:</b> 1) Migliorare la registrazione delle sospensioni di istruttoria per integrazione documenti. 2) Raggiungere una percentuale di rispetto superiore al 80%					
<b>Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria</b>	<b>n.d.</b>	Attività eseguite	n° 33	n° 29	-12,12%
		Tempo medio effettivo	29 gg.	28 gg.	-3,45%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 13	n° 7	-46,15%
		% rispetto T max	60,61%	75,86%	25,17%
<b>Obiettivi 2012:</b> 1) Uniformare le procedure del settore al sistema gestionale utenza 2) Raggiungere una percentuale di rispetto del 80%					

Tabella n° 3

## Attivazione della fornitura

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2010	Totale anno 2011	Variazione
<b>Attivazione della fornitura idrica</b>	<b>009</b>	Attività eseguite	n° 542	n° 532	-1,85%
		Tempo medio effettivo	2,20 gg.	3,04 gg.	38,18%
		Tempo massimo previsto	15 gg.	15 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 5	n° 12	140,00%
<b>Obiettivi 2012:</b>		% rispetto T max	99,08%	97,74%	-1,35%
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%					
<b>Subentro e riattivazione della fornitura</b>	<b>020</b>	Attività eseguite	n° 2654	n° 3042	14,62%
		Tempo medio effettivo	0,43 gg.	0,44 gg.	2,33%
		Tempo massimo previsto	6 gg.	6 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 20	n° 24	20,00%
<b>Obiettivi 2012:</b>		% rispetto T max	99,25%	99,21%	-0,04%
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%					
<b>Cessazione della fornitura idrica</b>	<b>040-041</b>	Attività eseguite	n° 1.340	n° 1533	14,40%
		Tempo medio effettivo	1,99 gg.	1,83 gg.	-8,04%
		Tempo massimo previsto	6 gg.	6 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 36	n° 46	27,78%
<b>Obiettivi 2012:</b>		% rispetto T max	97,31%	97,00%	-0,32%
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 97%					
<b>Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità</b>	<b>070</b>	Attività eseguite	n° 77	n° 79	2,60%
		Tempo medio effettivo	0,19 gg.	0,20 gg.	5,26%
		Tempo massimo previsto	3 gg.	3 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	-
<b>Obiettivi 2012:</b>		% rispetto T max	100,00%	100,00%	0,00%
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					



## 2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

### Periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempo di attesa

Nel corso del 2011, al fine di perseguire gli obiettivi prefissati l'anno precedente, soprattutto in termini di percentuale di rispetto dei tempi di attesa, è stato effettuato un attento monitoraggio sulla distribuzione dell'utenza per giornata di apertura e per fascia oraria, al fine di omogenizzare al meglio l'attività degli sportelli. Si è comunque mantenuto lo schema di apertura degli stessi articolato, nel rispetto della normativa vigente, su 58 ore settimanali complessive di apertura su 4 sedi (Gorizia, Gradisca, Ronchi e Grado).

La **Tabella n° 4** evidenzia il numero di Utenti serviti, i tempi medi di attesa e le percentuali di rispetto suddivise trimestre per trimestre.

Le gestione organizzativa attuata ha consentito di mantenere gli obiettivi prefissati sia in termini di tempo medio di attesa (pari a 9,49 minuti) sia in termini di percentuale di rispetto del tempo massimo che è risultata nel complesso superiore al 91%.

Si segnala che a causa di situazioni contingenti che hanno interessato in più fasi il sistema informatico aziendale di IRISACQUA per migrazioni di utenze a server di proprietà, nonché all'evoluzione societaria di IRIS S.p.A. con annessi interventi al loro gestionale, solamente lo sportello di Ronchi ha nel 2011 raggiunto percentuali di rispetto superiori al 95%.

La **Tabella n° 5** indica il numero di pratiche svolte da ciascuno sportello, incluse quelle telefoniche.

Si ricorda che gli sportelli sono gestiti congiuntamente con ESTPIU', ISOGAS e AMBIENTE NEWCO. Questo può rappresentare un fattore positivo per gli Utenti che hanno a disposizione lo sportello di Gradisca per due servizi diversi (acqua e gas), quello di Ronchi per tre servizi diversi (acqua, gas, rifiuti urbani) e che diventano quattro a Gorizia, dove ESTPIU' eroga 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 stabilizzato sul valore del 2010 passando da 1,93 a 2,07.

L'attuale organizzazione degli sportelli potrebbe comunque subire delle variazioni a seguito delle modifiche societarie che stanno interessando ESTPIU' ed ISOGAS.

La **Tabella n°6** riepiloga il numero di utenti serviti per sportello e per turno di apertura.

Gli Utenti continuano a dimostrare di avere una netta preferenza per i turni mattutini risultando essere maggiore il totale di ore di apertura al mattino rispetto a quelle pomeridiane.

La percentuale di Utenti che si reca allo sportello il sabato è del 6% del totale in linea con l'anno precedente, mentre negli altri giorni l'affluenza varia dal 22% del lunedì al 14% del venerdì.

In ogni sportello è 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 poco più del 90% delle pratiche viene svolto con la presenza fisica dell'Utente allo sportello o tramite corrispondenza, mentre il 9% delle pratiche viene svolto telefonicamente dal servizio Call Center e 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, le bollette ed i solleciti emessi.

Nel 2011 il Call Center ha risposto a 6.593 telefonate, (+ 26,49% rispetto al 2010) con una media di 21,8 telefonate al giorno. Di queste il 37,8% ha ricevuto risposta entro 10 secondi, il 30,7% entro 30 secondi, il 27,2% entro un minuto, il 4,3% entro 2 minuti. 420 Utenti hanno abbandonato la chiamata prima di ricevere la risposta dell'operatore, pari al 5,9% del totale delle chiamate.

Il 35% delle conversazioni telefoniche dura meno di un minuto, il 16,7% meno di due minuti, il 23,3% tra due e quattro minuti mentre il 25% impegna l'operatore oltre i quattro minuti.

Confrontando questi dati con quelli del 2010 si può notare che i tempi di risposta sono ulteriormente migliorati (95,7% di risposte entro un minuto contro il 93,5% del 2010), mentre i tempi di conversazione si sono allungati (il tempo medio passa da 143 a 165 secondi).

Nel corso del 2011 è stato attivato il servizio di comunicazione autolettura gestito direttamente tramite call center al **Numero verde 800-993191** attivo dalle 8.00 alle 20.00 dei giorni feriali e dalle 8.00 alle 13.00 del sabato. Complessivamente sono state 3.601 le chiamate degli Utenti per la comunicazione dell'autolettura.

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. Questo servizio viene gestito dal Call Center e/o dal reperibile telefonico IRISACQUA.

Relativamente alla gestione del Numero Verde per il servizio di pronto intervento, si precisa che i contatti sono stati 3.334, con un incremento del 7% rispetto al 2010, per una media di 9,13 telefonate al giorno. Di queste, il 71,5% ha ricevuto risposta entro 10 secondi, l'8,5% entro 20 secondi, il 13,8% entro un minuto e il 5,9% entro 2 minuti. Solo lo 0,3% degli Utenti ha abbandonato la chiamata o ha ricevuto risposta oltre i 2 minuti di attesa.

Tabella n° 4

<b>VALUTAZIONE TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLLO</b>					
Sportello di:	n° utenti serviti	attesa media		n° attese > 30 minuti	% rispetto
		minuti	secondi		
<b>1° trimestre</b>					
GORIZIA	4054	15	52	727	82,07%
GRADISCA D'ISONZO	691	13	20	107	84,52%
GRADO	139	29	32	58	58,27%
RONCHI DEI LEGIONARI	3787	9	33	296	92,18%
Parziale 1° trimestre	8.671	13	8	1.188	86,30%
<b>2° trimestre</b>					
GORIZIA	4.309	8	57	322	92,53%
GRADISCA D'ISONZO	1.191	19	29	273	77,08%
GRADO	123	12	11	22	82,11%
RONCHI DEI LEGIONARI	3.638	5	29	136	96,26%
Parziale 2° trimestre	9.261	8	59	753	91,87%
<b>3° trimestre</b>					
GORIZIA	3.586	8	41	227	93,67%
GRADISCA D'ISONZO	885	8	57	114	87,12%
GRADO	202	7	3	23	88,61%
RONCHI DEI LEGIONARI	3.234	10	29	71	97,80%
Parziale 3° trimestre	7.907	9	24	435	94,50%
<b>4° trimestre</b>					
GORIZIA	3.956	10	6	342	91,35%
GRADISCA D'ISONZO	798	4	48	21	97,37%
GRADO	168	19	27	49	70,83%
RONCHI DEI LEGIONARI	2.642	3	35	51	98,07%
Parziale 4° trimestre	7.564	7	28	463	93,88%
<b>Totale anno 2011</b>					
GORIZIA	15.905	10	56	1.618	89,83%
GRADISCA D'ISONZO	3.565	12	23	515	85,55%
GRADO	632	16	17	152	75,95%
RONCHI DEI LEGIONARI	13.301	7	29	554	95,83%
Totale anno 2011	33.403	9	49	2.839	91,50%

**Obiettivi per il 2012:**

- 1) Mantenere il tempo medio di attesa al di sotto dei 10 minuti
- 2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 95%

**Tabella n° 5**

<b>N° PRATICHE SVOLTE DA CIASCUNO SPORTELLO (anno 2011)</b>							
<b>Sportello di:</b>	<b>n° utenti serviti</b>	<b>pratiche svolte</b>	<b>n° chiamate telefoniche</b>	<b>pratiche telefoniche</b>	<b>totale pratiche</b>	<b>di cui servizio idrico integrato</b>	<b>% s.i.i.</b>
<b>GORIZIA</b>	<b>15.905</b>	<b>36.300</b>	<b>56</b>	<b>136</b>	<b>36.436</b>	<b>8.335</b>	<b>22,88%</b>
<b>GRADISCA D'ISONZO</b>	<b>3.566</b>	<b>7.442</b>	<b>40</b>	<b>99</b>	<b>7.541</b>	<b>3.178</b>	<b>42,14%</b>
<b>GRADO</b>	<b>632</b>	<b>965</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>974</b>	<b>930</b>	<b>95,48%</b>
<b>RONCHI DEI LEGIONARI</b>	<b>13.301</b>	<b>23.996</b>	<b>118</b>	<b>279</b>	<b>24.275</b>	<b>9.116</b>	<b>37,55%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>33.404</b>	<b>68.703</b>	<b>215</b>	<b>523</b>	<b>69.226</b>	<b>21.559</b>	<b>31,14%</b>

**Osservazioni:**

- 1) Gli sportelli sono gestiti congiuntamente a IRIS S.p.A. ed ISOGAS s.r.l.
- 2) In questo modo alcuni sportelli possono 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 31,14% delle pratiche svolte.
- 4) La maggior parte degli Utenti si reca allo sportello per svolgere più di una pratica (valore medio = 2,06)
- 5) Il numero di pratiche svolte telefonicamente è marginale (al di sotto dell'1% del totale)
- 6) Il servizio di **CALL CENTER (Numero verde 800-993131)** è stato abilitato alla modifica dei dati anagrafici.

**Obiettivi per il 2012:**

- 1) Uniformare le procedure del sistema gestione utenza

**Tabella n° 6**

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

**Periodo Gennaio-Marzo 2011**

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura							
Gorizia	4	mattina	63,25		75,50		70,58		209,33	69,78
	4	pomeriggio		68,58		59,92			128,50	64,25
Gradisca d'l.	2	mattina		32,67			24,92		57,59	14,40
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina	56,58	55,17	47,17	47,25		44,45	250,62	50,12
	4	pomeriggio	28,33		37,58				65,91	32,96
Grado	1	mattina				11,58			11,58	2,32
		pomeriggio							-	-
Totale		mattina	119,83	87,84	122,67	58,83	95,50	44,45	517,54	88,19
		pomeriggio	28,33	68,58	37,58	59,92			194,41	48,60
			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura							
Gorizia	4	mattina	15,81		18,88		17,65			17,44
	4	pomeriggio		17,15		14,98				16,06
Gradisca d'l.	2	mattina		16,34			12,46			7,20
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina	0,00	27,59	11,79	15,75		22,23		15,47
	4	pomeriggio	7,08		9,40					8,24
Grado	1	mattina				11,58			11,58	2,32
		pomeriggio							-	-
Media		mattina	7,91	21,96	15,33	9,11	17,65	11,11		13,84
		pomeriggio	7,08	17,15	9,40	14,98				12,15

**Periodo Aprile-Giugno 2011**

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura							
Gorizia	4	mattina	80,33		73,23		65,46		219,02	73,01
	4	pomeriggio		63,77		59,42			123,19	61,60
Gradisca d'l.	2	mattina		47,58			51,67		99,25	24,81
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina	64,09	43,17	47,17	50,17		42,62	247,22	49,44
	4	pomeriggio	27,08		37,58				64,66	32,33
Grado	1	mattina				10,25			10,25	2,05
		pomeriggio							-	-
Totale		mattina	144,42	90,75	120,40	60,42	117,13	42,62	565,49	95,96
		pomeriggio	27,08	63,77	37,58	59,42	-	-	187,85	46,96

		n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura							
Gorizia	4	mattina	20,08		18,31		16,37		18,25
	4	pomeriggio		15,94		14,86			15,40
Gradisca d'l.	2	mattina		23,79			25,84		12,41
		pomeriggio							
Ronchi dei L.	2-4	mattina	16,02	21,59	11,79	16,72		21,31	17,49
	4	pomeriggio	6,77		9,40				8,08
Grado	1	mattina				10,25			10,25
		pomeriggio							-
Media		mattina	18,05	22,69	15,05	8,99	16,37	10,66	15,30
		pomeriggio	6,77	15,94	9,40	14,86			11,74

**Periodo Luglio - Settembre 2011**

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura							
Gorizia	4	mattina	63,00		63,23		55,50		181,73	60,58
	4	pomeriggio		53,42		45,38			98,80	49,40
Gradisca d'l.	2	mattina		33,83			36,85		70,68	17,67
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina	58,42	42,91	36,62	45,38		42,17	225,50	45,10
	4	pomeriggio	17,73		24,50				42,23	21,12
Grado	1	mattina				15,54			15,54	3,11
		pomeriggio							-	-
Totale		mattina	121,42	76,74	99,85	60,92	92,35	42,17	477,91	82,24
		pomeriggio	17,73	53,42	24,50	45,38			141,03	35,26

			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura							
Gorizia	4	mattina	15,75		15,81		13,88			15,14
	4	pomeriggio		13,36		11,35				12,35
Gradisca d'l.	2	mattina		16,92			18,43			8,84
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina	14,61	21,46	9,16	15,13		21,09		16,29
	4	pomeriggio	4,43		6,13					5,28
Grado	1	mattina				15,54			15,54	3,11
		pomeriggio							-	-
Media		mattina	15,18	19,19	12,48	10,22	13,88	10,54		13,58
		pomeriggio	4,43	13,36	6,13	11,35				8,81

Periodo Ottobre-Dicembre 2011

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media
<b>n° medio di utenti serviti per turno di apertura</b>										
Gorizia	4	mattina	80,73		64,69		67,00		212,42	70,81
	4	pomeriggio		62,17		56,42			118,58	59,29
Gradisca d'I.	2	mattina		32,00			34,50		66,50	33,25
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina	50,09	34,08	33,38	33,50		32,50	183,56	36,71
	4	pomeriggio	15,36		22,00				37,36	18,68
Grado	1	mattina				14,00			14,00	14,00
		pomeriggio								
Totale		mattina	130,82	66,08	98,08	47,50	101,50	32,50	476,48	79,41
		pomeriggio	15,36	62,17	22,00	56,42	-	-	155,95	38,99
<b>n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura</b>										
Gorizia	4	mattina	20,18		16,17		16,75		53,10	17,70
	4	pomeriggio		15,54		14,10			29,65	14,82
Gradisca d'I.	2	mattina		16,00			17,25		33,25	16,63
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina	12,52	17,04	8,35	11,17		16,25	65,33	13,07
	4	pomeriggio	3,84		5,50				9,34	4,67
Grado	1	mattina				14,00			14,00	14,00
		pomeriggio								
Media		mattina	16,35	16,52	12,26	12,58	17,00	16,25		15,16
		pomeriggio	3,84	15,54	5,50	14,10	-	-		9,75

**Osservazioni:**

1) La percentuale di Utenti che si reca allo sportello il sabato è del 6% del totale in linea con l'anno precedente, mentre negli altri giorni l'affluenza varia dal 22% del lunedì al 14% del venerdì.



### **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.

È 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**).

La riduzione nel numero di appuntamenti concordati è riferibile al completamento dell'attività di verifica delle utenze allacciate alla fognatura.

Analogamente a quanto emerso negli anni precedenti, l'analisi dei dati registrati conferma che non è necessario né opportuno procedere ad una specifica registrazione informatica degli appuntamenti concordati, risultando preferibile il rapporto diretto e personale tra gli Utenti e il Personale Tecnico e/o Operativo di IRISACQUA incaricato. Questo è possibile perché tutti i lavoratori IRISACQUA che operano sul territorio sono dotati di telefono cellulare e provvedono a contattare personalmente l'Utente che ha richiesto un sopralluogo, al fine di fissare un appuntamento. L'Utente può partecipare al sopralluogo nel caso in cui sia necessaria la sua presenza fisica o in tutti i casi in cui sia lui stesso a desiderare di essere presente.

La fascia di tolleranza delle due ore è stata rispettata nel 97,53% dei casi.

### **Risposta alle richieste di informazioni e reclami scritti dagli Utenti**

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

Nel 2011 il sito è stato visitato da 17.526 Utenti, con 28.708 visite e 439.347 pagine visualizzate. Tutti i dati sono in linea con gli anni precedenti.

Sul sito è 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.

È 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 significativamente diminuite (-94%); tutte le richieste hanno ricevuto risposta entro i termini massimi previsti dalla Carta del Servizio, il tempo medio di risposta passa da 23,20 a 9,67. Quindi anche i dati dei tempi medi di risposta risultano essere più che soddisfacenti. Dati significativi che evidenziano la buona qualità del servizio svolto e l'efficienza comunicativa alle richieste informative pervenute telefonicamente al call center.

L'obiettivo minimo per il 2012 è di mantenere una percentuale di rispetto del 95%.

Il numero di reclami scritti è stato pari a 30 in linea con l'anno precedente. Si deve segnalare però purtroppo un peggioramento dei tempi medi di risposta e della percentuale di rispetto del tempo massimo.

Obiettivo pertanto del 2012 è quello di riportare i valori agli standard dell'anno precedente.

### **Richieste di risarcimento danni**

Le richieste di accesso agli atti hanno registrato una percentuale di rispetto del 100%. L'impegno è quello di mantenere costante questo livello ottimale.

Nel corso del 2011 sono state ricevute n° 22 richieste di risarcimento danni.

Queste sono state trasmesse alla Compagnia di Assicurazione e sono state gestite nel rispetto di quanto previsto dalla polizza assicurativa e dal Codice Civile.

Tabella n° 7

## Risposte agli Utenti

ATTIVITA'	Codifica protocollo		Totale anno 2010	Totale anno 2011	Variazione
<b>Programmazione appuntamenti con Utenti</b>	<b>N.D.</b>	Appuntamenti concordati	n° 328	n° 365	11,28%
		Tempo medio risposta	4,2 giorni	3,9 giorni	-7,14%
		Tempo massimo previsto	7 giorni	7 giorni	
<b>Obiettivi 2012:</b>		Risposte oltre T max	n° 5	n° 6	20,00%
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 98%		% rispetto T max	98,48%	98,36%	-0,12%
<b>Rispetto degli appuntamenti con gli Utenti</b>	<b>N.D.</b>	Sopralluoghi effettuati	n° 328	n° 365	11,28%
		Livello di qualità previsto	2 ore	2 ore	
<b>Obiettivi 2012:</b>		Ritardo oltre 2 ore	n° 13	n° 9	-30,77%
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 96%		% rispetto livello qualità	96,04%	97,53%	1,56%
<b>Richieste scritte di informazioni</b>	<b>INFO</b>	Richieste ricevute	n° 51	n° 3	-94,12%
		Tempo medio risposta	23,20 gg.	9,67 gg.	-58,32%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
<b>Obiettivi 2012:</b>		Risposte oltre T max	n° 9	n° 0	-
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%		% rispetto T max	82,35%	100,00%	21,43%
<b>Reclami scritti</b>	<b>RECLAMO</b>	Attività eseguite	n° 34	n° 30	-11,76%
		Tempo medio effettivo	17,47 gg.	32,17 gg.	84,14%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
<b>Obiettivi 2011:</b>		Interventi oltre T max	n° 7	n° 10	42,86%
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 90%		% rispetto T max	79,41%	66,67%	-16,05%
<b>Richieste di accesso agli atti</b>	<b>RATTI</b>	Attività eseguite	n° 19	n° 1	-94,74%
		Tempo medio effettivo	2,68 gg	10 gg	273,13%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
<b>Obiettivi 2012:</b>		Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	-
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%		% rispetto T max	100,00%	100,00%	-
<b>Richieste di risarcimento danni</b>	<b>RICDANNI</b>	Attività eseguite	n° 30	n° 22	-26,67%
		Tempo medio effettivo	31,47 gg.	26,68 gg.	-15,22%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
<b>Obiettivi 2011:</b>		Interventi oltre T max	n° 9	n° 7	-22,22%
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 90%		% rispetto T max	70,00%	68,18%	-2,60%

### **3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

#### **Rettifiche di fatturazione**

Le richieste di rettifica di fatturazione sono aumentate nel corso del 2011 passando da 542 a 814 (+ 50,18%). Tempo medio di risposta e percentuale di rispetto sono entrambi aumentati nel corso dell'anno: il tempo medio di risposta è stato pari a 9 giorni mentre la percentuale di rispetto non ha raggiunto l'obiettivo, attestandosi al 83,78%. L'obiettivo per il 2012 è quello di superare il 95%.

L'aumento delle rettifiche di fatturazione è riconducibile, oltre alla normale dinamica degli errori di lettura, ricostruzione consumi a seguito guasto del contatore, ecc., prevalentemente alla presa in carico del Comune di Grado che ha richiesto un riallineamento nelle letture e di conseguenza nella fatturazione.

#### **Ricalcolo bollette a seguito di perdite occulte.**

Le richieste di ricalcolo della bolletta a seguito di perdite occulte sono state 188, significativamente superiori all'anno precedente.

Le pratiche hanno quindi necessariamente subito un rallentamento nella corrente gestione, anche dovuto al fatto che per far fronte alle numerose richieste si è ricorso ad altro personale con minore esperienza.

Il tempo di risposta è peggiorato passando da 16 a 44 giorni mentre la percentuale di rispetto si è attestata al 44,29%.

Questa procedura, espressamente prevista dalla Carta del Servizio, ha portato al riconoscimento, a favore degli Utenti, di abbuoni per oltre 495 mila Euro.

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.

L'esperienza di questi anni ci ha portato a ritenere opportuna un'ottimizzazione della risposta al problema delle perdite occulte mediante la stipula di un apposita polizza assicurativa.

Nei primi mesi del 2011 si sono avuti diversi incontri con l'Autorità d'Ambito e le associazioni dei consumatori per procedere alla modifica della Carta del Servizio in questo senso.

Su mandato dell'Assemblea d'Ambito tramite delibera n. 73 del 23 marzo 2011 è stata bandita gara europea per l'assegnazione di una polizza assicurativa a favore dell'utenza, che potesse coprire gli addebiti tariffari risultanti da perdite occulte manifestatesi nell'impianto privato dell'utenza.

La gara è purtroppo andata deserta. Una successiva procedura di negoziazione diretta con una Compagnia Assicuratrice specificatamente dedicata e specializzata, ha evidenziato il loro non interesse, motivato dal rischio estremamente elevato e da una gestione sicuramente onerosa ed economicamente non sostenibile.

È comunque 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.

IRISACQUA 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 2011 le richieste di verifica metrica del contatore sono state 10 e si è proceduto alla verifica, controllo e collaudo strumentale di 7 dei contatori sopra citati. Le analisi tecniche hanno dimostrato il regolare funzionamento di 5 contatori su 7 verificati.

Tabella n° 8

RETTIFICA BOLLETTE				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Tempo risposta	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1^ trimestre	257	15,48	96	62,65%
2^ trimestre	254	6,72	17	93,31%
3^ trimestre	170	7,32	13	92,35%
4^ trimestre	133	6,54	6	95,49%
<b>Totale anno 2011</b>	<b>814</b>	<b>9,02</b>	<b>132</b>	<b>83,78%</b>

**Osservazioni:**

- 1) Il tempo medio di risposta è leggermente aumentato rispetto al 2010
- 2) La percentuale di rispetto è peggiorata e non ha raggiunto l'obiettivo del 95%
- 3) Il numero di bollette rettificate è aumentato del 50,18%.

**Obiettivi per il 2012:**

- 1) Mantenere il tempo medio di risposta al di sotto dei 10 giorni
- 2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva pari al 95%

RICALCOLO BOLLETTE A SEGUITO PERDITA OCCULTA

Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Numero risposte	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1^ trimestre	35	80,57	29	17,14%
2^ trimestre	67	15,85	6	91,04%
3^ trimestre	36	53,00	27	25,00%
4^ trimestre	50	32	28	44,00%
<b>Totale anno 2011</b>	<b>188</b>	<b>38,06</b>	<b>90</b>	<b>52,13%</b>

**Osservazioni:**

- 1) Il tempo medio di risposta è decisamente aumentato rispetto al 2010.
- 2) La percentuale di rispetto non ha raggiunto l'obiettivo.

**Obiettivi per il 2012:**

- 1) Mantenere il tempo medio di risposta al di sotto dei 15 giorni
- 2) Mantenere una percentuale di rispetto complessiva pari al 95%

VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2010	Totale anno 2011	Variazione
Verifica livello di pressione	100	Attività eseguite	n° 5	n° 17	240,00%
		Tempo medio effettivo	0,60 gg.	3,81 gg.	535,00%
		Tempo max previsto	10 gg.	10 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 1	100,00%
		% rispetto T max	100,00%	94,12%	-5,88%
<b>Obiettivi 2011:</b>					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					

Le verifiche delle letture sono state 728 (+ 13,5% rispetto al 2010), di cui 261 richieste dagli utenti. L'incremento complessivo è dovuto principalmente alle verifiche eseguite su iniziativa di IRISACQUA per monitorare i consumi di specifiche utenze o per controllare situazioni di assenza di consumi, quindi con probabili contatori guasti.

Le verifiche su richiesta degli utenti, effettuate mediamente entro 3 giorni lavorativi, nella maggior parte dei casi hanno dimostrato la correttezza della rilevazione.

Nelle verifiche su iniziativa di IRISACQUA sono state accertate situazioni con contatori guasti, per i quali è stato necessario provvedere alla sostituzione, mentre in altre situazioni l'edificio risultava essere disabitato.

### **Verifica livello pressione.**

A differenza di quanto accaduto l'anno precedente, quando la richiesta di verifica del livello di pressione era scesa ad un quinto rispetto al 2009, nel 2011 sono state svolte 17 verifiche di questo tipo. Solamente in un caso non è stato rispettato il tempo massimo di 10 giorni stabilito dalla Carta del Servizio. Mediamente gli interventi sono stati chiusi in meno di 4 giorni con esito negativo, ossia il livello di pressione al punto di consegna in tutti i casi è risultato conforme agli standard prefissati.

## **4. CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Ricerca, mitigazione e controllo delle perdite.**

Tra la fine del 2010 e l'inizio del 2011 sono state completate a Monfalcone le attività previste e programmate con il piano relativo alla riduzione delle perdite fisiche. Tale piano è stato attuato attraverso la suddivisione della rete in quattro distretti sui quali viene sistematicamente effettuato un monitoraggio in continuo con misurazione di portate e pressioni.

In concreto, relativamente ai quattro distretti citati, sono stati posizionati n.13 punti di misura nei quali vengono monitorati in continuo mediante un sistema di telecontrollo i dati relativi alla portata ed alla pressione delle reti idriche.

Dopo alcuni mesi di monitoraggio è stato deciso che, su due dei quattro distretti, era possibile una parziale riduzione della pressione di rete.

Tali attività hanno portato, nel secondo semestre 2010, ad una riduzione delle perdite fisiche sul totale dell'anno precedente di circa il 4%, mentre i dati consuntivi relativi al monitoraggio e ricerca delle perdite effettuato nel 2011 dimostrano un ulteriore decremento di circa il 5%. Il dato consuntivo al 31.12.2011, calcolato come differenza tra il quantitativo totale d'acqua immessi in rete e il quantitativo totale d'acqua fatturato, scende pertanto al di sotto del 30% (28,77%).

Per gestire e proseguire tale attività si è costituita una squadra appositamente dedicata, dotata delle necessarie strumentazioni ed attrezzature che consentono una maggiore efficacia di risultati sulle ricerche attive delle perdite e che ha permesso di individuare circa una quarantina di perdite fisiche che sono state, previa programmazione, successivamente riparate.

Nel 2011 il monitoraggio delle reti dell'acquedotto a Monfalcone è stato effettuato su circa 64,8 chilometri, pari al 58,7% della rete idrica del Comune. Contestualmente è proseguita l'attività di monitoraggio con la ricerca attiva delle perdite su altre aree della provincia, che hanno interessato circa altri 150 chilometri di rete.

Nel complesso quindi è stato monitorato circa il 20% della rete.

L'attività si è concretizzata, oltre che a Monfalcone, nei Comuni di Gorizia, Moraro, Ronchi dei Legionari, San Pier d'Isonzo, Doberdò del Lago, San Canzian d'Isonzo, San Floriano del Collio e Savogna d'Isonzo.

Nel 2010 è stata altresì effettuato uno studio con verifiche 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. A tal fine nel corso del 2011 si è proceduto ad effettuare la manutenzione straordinaria del sollevamento acquedotto di Farra d'Isonzo, che si è concretizzata nel rifacimento di tutte le attrezzature elettriche della stazione di sollevamento stessa, quali trasformatori, quadri ed inverter, , introducendo dei sistemi "intelligenti" di regolazione delle pompe che consentano di ridurre ed ottimizzare il consumo energetico.

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**

<b>INTERVENTI DI RIPARAZIONE PERDITE ESEGUITI NEL CORSO DEL 2011</b>							
<b>Comune</b>	<b>km rete</b>	<b>n° utenti</b>	<b>utenti per km</b>	<b>n° perdite</b>	<b>%</b>	<b>perdite per km</b>	<b>utenti per perdita</b>
Capriva del Friuli	20,151	723	35,9	3	0,84%	0,15	241,00
Cormons	88,644	3.309	37,3	20	5,59%	0,23	165,45
Doberdò del Lago	30,302	616	20,3	4	1,12%	0,13	154,00
Dolegna del Collio	33,222	241	7,3	12	3,35%	0,36	20,08
Farra d'Isonzo	25,819	741	28,7	6	1,68%	0,23	123,50
Fogliano Redipuglia	28,254	1.177	41,7	4	1,12%	0,14	294,25
Gorizia	193,847	16.491	85,1	103	28,77%	0,53	160,11
Gradisca d'Isonzo	51,880	2.542	49,0	11	3,07%	0,21	231,09
Grado	89,748	3.624	40,4	48	13,41%	0,53	75,50
Mariano del Friuli	14,333	732	51,1	5	1,40%	0,35	146,40
Medea	9,008	455	50,5	-	-	-	-
Monfalcone	110,440	13.056	118,2	75	20,95%	0,68	174,08
Moraro	6,815	328	48,1	3	0,84%	0,44	109,33
Mossa	19,302	641	33,2	2	0,56%	0,10	320,50
Romans d'Isonzo	33,033	1.383	41,9	2	0,56%	0,06	691,50
Ronchi dei Legionari	69,369	5.182	74,7	23	6,42%	0,33	225,30
Sagrado	30,129	1.015	33,7	2	0,56%	0,07	507,50
San Canzian d'Isonzo	40,128	2.322	57,9	2	0,56%	0,05	1.161,00
San Floriano del Collio	25,118	330	13,1	16	4,47%	0,64	20,63
San Lorenzo Isontino	13,665	697	51,0	-	-	-	-
San Pier d'Isonzo	16,639	783	47,1	7	1,96%	0,42	111,86
Savogna d'Isonzo	23,898	749	31,3	6	1,68%	0,25	124,83
Staranzano	37,591	2.731	72,7	2	0,56%	0,05	1.365,50
Turriaco	15,347	1.102	71,8	2	0,56%	0,13	551,00
Villesse	17,746	638	36,0	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.044,428</b>	<b>61.608</b>	<b>59,0</b>	<b>358</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,34</b>	<b>172,09</b>

**Osservazioni:**

Da un'analisi dei dati sopra riportati si nota che gli indici di perdita per km, relativi agli interventi di manutenzione straordinaria con sostituzione delle condotte non idonee, sono rientrati tutti nella normalità, con valori che rimangono al di sotto dell'unità. Il superamento della soglia dello 0,50 avviene solamente in quei Comuni dove si effettua la ricerca sistematica delle perdite occulte.

Si segnala che il 43% delle perdite è relativo agli allacci, mentre il restante 57% è sulle reti di distribuzione.

**Obiettivi 2012:**

- 1) Attività di monitoraggio con distrettualizzazione e ricerca perdite attive sulla rete di Gorizia.
- 2) Prosecuzione campagna ricerca perdite attive sui Comuni con più alto indice di perdite per km.
- 3) Prosecuzione attività di manutenzione straordinaria con sostituzione reti acquedotto.

Per il 2012 si prevedono le seguenti attività:

- a) prosecuzione dell'attività di monitoraggio e di ricerca attiva delle perdite sulla reti di Gorizia e Monfalcone, con installazione dei dispositivi permanenti di misurazione e riduzione della pressione di esercizio;
- b) prosecuzione della campagna di riparazione delle perdite evidenti, soprattutto in quei Comuni che, su base di 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, sollevamento e risollevarimento, serbatoi, sia interrati che pensili, reti di adduzione e distribuzione, comprensive dei 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 dell'ispezione.

Nel corso del 2011, integrando le varie attività di cui ai paragrafi precedenti, si è continuato con la manutenzione straordinaria delle reti dell'acquedotto concretizzandosi con la sostituzione di circa 14.800 metri di condotte tecnicamente inadeguate.

Contestualmente si è proceduto a prendere in gestione diretta tutte le reti fognarie e acquedottistiche del Comune di Grado, i vari impianti di sollevamento fognari ed acquedottistici nonché il depuratore a servizio della città di Grado.

È stato esteso ed implementato il sistema di telecontrollo con il posizionamento e l'attivazione di altre 30 nuove periferiche.

Sono stati installati 8 generatori di emergenza nei principali impianti tecnologici di sollevamento legati alla rete dell'acquedotto.

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

Per il 2012 si prevedono le seguenti attività:

- a) estensione ed implementazione del sistema di telecontrollo aziendale con altre 40 periferiche;
- b) installazione di ulteriori 8 generatori di emergenza nei principali impianti gestiti dai Settori Acquedotto, Fognatura e Depurazione, al fine di garantire il funzionamento degli stessi anche in caso di black-out nella rete di distribuzione di energia elettrica;
- c) realizzazione di una nuova condotta d'adduzione, ubicata tra l'impianto di sollevamento dell'acquedotto di Farra d'Isonzo e i due serbatoi presenti sul Monte Fortino (denominati serbatoio Monte Fortino Alto e serbatoio Monte Fortino Basso), con la realizzazione contestuale di un nuovo impianto di rilancio per le Utenze dell'acquedotto di Sagrado e la manutenzione straordinaria dei serbatoi e dei pozzi che la richiedano;
- d) proseguire con la manutenzione straordinaria delle reti dell'intero acquedotto dislocato sul territorio della Provincia di Gorizia, sostituendo almeno 5 chilometri di condotte tecnicamente inidonee.

<b>Tabella n° 10</b>
----------------------

<b>INTERRUZIONI DI EROGAZIONE ACQUA POTABILE</b>
--

	Totale anno 2010	Totale anno 2011	Variazione
Episodi registrati nell'anno	n° 120	n° 209	74,17%
di cui programmati	n° 74	n° 153	106,76%
interventi di emergenza per riparazione guasti	n° 46	n° 54	17,39%
Durata media della sospensione	0:31	1:24	170,97%
Durata massima della sospensione	4:30	11:00	144,44%
N° sospensioni maggiori di 24 ore	nessuna	nessuna	
Numero medio di utenze coinvolte	n° 44	n° 61	38,64%
Numero massimo di utenze coinvolte	n° 200	n° 2000	900,00%
Interventi con organizzazione di servizio sostitutivo	nessuno	nessuno	
Tempo medio di preavviso interventi programmati	48 ore	48 ore	-
n° interventi con preavviso inferiore alle 48 ore	n° 7	n° 10	75,00%
Percentuale di rispetto del tempo di preavviso	90,54%	93,46%	3,23%

**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 programmate sono raddoppiate in quanto viene fatta la ricerca sistematica delle perdite idriche e la contestuale programmazione delle riparazioni.
- 4) Sono aumentati gli episodi con preavviso inferiore alle 48 ore.

**Obiettivi 2012:**

Rispettare il preavviso minimo di 48 ore nel caso di interventi programmati da IRISACQUA

### **Tempi di intervento in caso di guasti e disservizi**

Utilizzando un numero verde dedicato (**800-993190**), IRISACQUA mette a disposizione di tutti gli Utenti un servizio telefonico, tramite call-center, per la ricezione di segnalazioni di eventuali disservizi, guasti, situazioni di emergenza o richieste di pronto intervento. Questo servizio è attivo sette giorni alla settimana, 24 ore al giorno.

Tutte le chiamate vengono registrate e 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.

Nel caso in cui la segnalazione arriva durante l'orario di lavoro, viene contattato direttamente il Capoturno del Servizio Reperibilità, il quale interviene sul posto nel minor tempo possibile.

Le segnalazioni di anomalie e le richieste di pronto intervento durante l'anno 2011 possono essere così sintetizzate:

- 3.334 segnalazioni telefoniche (pari a una media di circa 9,2 chiamate al giorno, con un incremento del 7% rispetto all'anno precedente), di cui 509 chiamate avvenute in reperibilità ossia fuori orario lavorativo (corrispondenti a 1,4 chiamate al giorno);
- 1.111 interventi operativi (con una media di circa 3,1 interventi al giorno), di cui 424 in reperibilità (corrispondenti a 1,2 interventi al giorno).

I tempi medi di intervento sono di 43 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 2010	Totale anno 2011	Variazione
Pronto intervento acquedotto	n° segnalazioni	n° 2882	n° 3049	5,79%
Pronto intervento fognatura	n° segnalazioni	n° 224	n° 285	27,23%
Pronto intervento acquedotto	<b>PAC</b> n° interventi	n° 1199	n° 1043	-13,01%
Pronto intervento fognatura	<b>PDF</b> n° interventi	n° 97	n° 68	-29,90%
	<b>Totale</b>	n° 1.296	n° 1.111	-14,27%
	Tempo medio effettivo	43 minuti	43 minuti	0,00%
	Tempo massimo previsto	5 ore	5 ore	
	Interventi oltre T max	n° 0	n° 3	300,00%
	% rispetto T max	100,00%	99,73%	-0,27%

**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.

**Obiettivi 2012:**

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