

**Relazione annuale sulla  
Carta del Servizio**

Spettabile Autorità d'Ambito  
Territoriale Ottimale  
c/o Provincia di Gorizia  
Corso Italia n° 55  
34170 GORIZIA

Signori Sindaci dei Comuni della  
Provincia di Gorizia  
Loro SEDI

La Carta del Servizio Idrico Integrato è stata approvata dall'Assemblea dell'A.A.T.O. in data 15 Maggio 2007 con delibera n. 23, immediatamente operativa.

IRISACQUA s.r.l. ha quindi provveduto ad attivare un sistema di monitoraggio che consentisse di rilevare le prestazioni effettivamente rese, riscontrare i tempi di risposta al fine di valutare il livello di osservanza degli standard previsti dalla Carta del Servizio, classificare e gestire i reclami degli Utenti.

Per attivare il sistema di monitoraggio è stato necessario approntare nuove procedure di gestione aziendale, modificare - in parte - quelle esistenti, introdurre nuove codifiche nel sistema informatico nonché acquistare e mettere in funzione specifiche apparecchiature "eliminacode" per la gestione delle attese agli sportelli e la registrazione delle pratiche svolte.

Il sistema di monitoraggio è stato avviato in maniera sostanzialmente completa a partire dal mese di Ottobre 2007. La presente Relazione espone quindi i dati relativi al rispetto degli standard di servizio nell'ultimo trimestre del 2007. Per quei parametri che venivano già rilevati dalle procedure operative precedentemente in essere, vengono esposti anche i dati consuntivi dei primi tre trimestri, evidenziando le variazioni conseguenti all'introduzione del sistema di monitoraggio.

La maggior parte degli standard qualitativi risultano pienamente rispettati fin dal momento dell'adozione della Carta del Servizio, altri invece evidenziano scostamenti rispetto agli obiettivi fissati dalla Carta. Riteniamo comunque che l'aver attivato il sistema di monitoraggio sia, di per sé stesso, un risultato onesto e molto importante, perché è

proprio tramite la conoscenza e l'osservazione delle anomalie che possono essere individuate le azioni correttive più opportune.

Nella relazione allegata vengono evidenziati in dati consuntivi relativi al 2007 e, ove questi risultano difformi rispetto a quanto previsto dalla Carta del Servizio, vengono indicati i motivi delle eventuali inosservanze, individuate le azioni correttive, indicati e quantificati gli obiettivi di miglioramento che Irisacqua si prefigge di raggiungere nel corso del 2008.

Gorizia, 26 marzo 2008

L'Amministratore Unico

Dr. Paolo Lanari

# **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 2008**

## INDICE

<b>STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 3</b>
<b>1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>	<b>pag. 3</b>
<b>2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 6</b>
<b>3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>	<b>pag. 15</b>
<b>4. CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 18</b>
 <b>TABELLE</b>	
<b>n° 1 – Allacciamenti alla rete idrica</b>	<b>pag. 4</b>
<b>n° 2 – Allacciamenti alla rete fognaria</b>	<b>pag. 6</b>
<b>n° 3 – Attivazione della fornitura</b>	<b>pag. 7</b>
<b>n° 4 – Tempo medio di attesa allo sportello</b>	<b>pag. 9</b>
<b>n° 5 – N° pratiche svolte da ciascuno sportello</b>	<b>pag. 10</b>
<b>n° 6 – N° di utenti serviti per sportello e per turno di apertura</b>	<b>pag. 11</b>
<b>n° 7 - Risposte agli Utenti</b>	<b>pag. 14</b>
<b>n° 8 - Rettifica e ricalcolo bollette</b>	<b>pag. 17</b>
<b>n° 9 – Interventi di riparazione perdite</b>	<b>pag. 20</b>
<b>n° 10 – Interruzioni di erogazione acqua potabile</b>	<b>pag. 22</b>
<b>n° 11 – Segnalazione guasti e richieste di pronto intervento</b>	<b>pag. 24</b>

## STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio fissa quattro parametri sui 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 e l'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, che prevede la posa di un contatore per misurare i volumi forniti.

L'allacciamento alla pubblica fognatura non comporta necessariamente la stipula di un rapporto contrattuale: infatti nel caso di nuove costruzioni l'allacciamento fognario può precedere il contratto di fornitura, che viene stipulato al momento in cui l'unità abitativa viene effettivamente occupata mentre, per converso, con la costruzione di nuove tratte fognarie diventano allacciabili numerosi edifici già serviti dall'acquedotto: in tal caso non viene stipulato un nuovo contratto ma si procede semplicemente alla messa a ruolo come "servizio completo" della utenza preesistente.

Di conseguenza le procedure di autorizzazione all'allacciamento non vengono ancora gestite in maniera informatica: i dati relativi al numero di pratiche gestite nel 2007 ed ai relativi tempi di risposta sono stati rilevati manualmente ancorchè in maniera sistematica.

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 meno della metà del tempo previsto dalla Carta del Servizio, ancorchè la percentuale di rispetto del tempo massimo non sia ottimale e debba essere migliorata nel corso del 2008.

**Tabella n° 1**

**Allacciamenti alla rete idrica**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>Codifica ODI</b>		<b>Dal 01/01/07 al 30/09/07</b>	<b>dal 01/10/07 al 31/12/07</b>	<b>Totale anno 2007</b>
<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° 451	n° 143	n° 594
		Tempo medio effettivo	7,00 gg.	5,90 gg.	6,62 gg.
		Tempo massimo previsto	15 gg.	15 gg.	15 gg.
		Interventi oltre T max	n° 46	n° 18	n° 64
		% rispetto T max	89,80%	87,41%	89,23%
<b>Obiettivi 2008:</b> 1) Distinguere ODI "nuovi allacciamenti" da "modifica allacciamenti esistenti" 2) Raggiungere una percentuale di rispetto del 95%					
<b>Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica</b>	<b>003</b>	Attività eseguite	n° 281	n° 119	n° 400
		Tempo medio effettivo	34,00 gg.	17,97 gg.	26,49 gg.
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	30 gg.
		Interventi oltre T max	n° 86	n° 26	n° 112
		% rispetto T max	69,40%	78,15%	72,00%
<b>Obiettivi 2008:</b> 1) Distinguere ODI "allacciamenti con scavo" da "allacciamenti senza scavo" 2) Registrare puntualmente ritardi nel rilascio dei permessi di scavo 3) Raggiungere una percentuale di rispetto del 90%					
<b>Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità</b>	<b>140</b>	Attività eseguite	n° 7	n° 0	n° 7
		Tempo medio effettivo	7,71 gg.	n.a.	7,71 gg.
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	30 gg.
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	n° 0
		% rispetto T max	100,00%	n.a.	100,00%
<b>Obiettivi 2008:</b> 1) mantenere la percentuale di rispetto al di sopra del 98%					

Per quanto riguarda invece l'esecuzione dell'allacciamento, si nota un deciso miglioramento nel quarto trimestre rispetto ai valori dei mesi precedenti, segno che l'organizzazione operativa del lavoro ha tenuto maggiormente conto delle aspettative degli utenti e delle prescrizioni della Carta del Servizio.

Da notare che i tempi di esecuzione si intendono al netto del rilascio delle autorizzazioni da parte degli Enti competenti. Con l'entrata in vigore della Legge Urbanistica Regionale L.R. 05/2007 che impone la presentazione di una D.I.A. (Denuncia di Inizio Attività) e prevede la procedura del "silenzio-assenso" dopo 30 giorni, le procedure sono diventate più complesse ed onerose con inevitabile ripercussione sui tempi complessivi di esecuzione degli allacci.

Relativamente alla modifica degli allacci esistenti, si rileva che si è trattato di un numero modesto di casi, tutti eseguiti in tempi notevolmente inferiori al limite fissato dalla Carta.

Per quanto riguarda invece le procedure relative all'autorizzazione agli scarichi, la materia – disciplinata dal D.Lgs. 152/2006 è stata oggetto di controverse interpretazioni che sono state chiarite definitivamente con la delibera dell'Assemblea AATO del 15/12/07 che ha stabilito come gli scarichi di reflui domestici o assimilati non siano soggetti all'autorizzazione allo scarico ma solo all'autorizzazione all'allacciamento.

L'incertezza normativa ha quindi condizionato pesantemente l'attività degli uffici preposti all'esame delle varie richieste, con conseguente dilatazione dei tempi di risposta e insoddisfacente percentuale di rispetto dei limiti imposti dalla Carta del Servizio.

Va poi rilevato che fino all'anno scorso Irisacqua si limitava ad esprimere il proprio parere all'autorizzazione, ma non eseguiva materialmente gli allacci, che venivano sempre realizzati da ditte terze per conto diretto dell'interessato. A partire da luglio 2007 Irisacqua formula, contestualmente al rilascio dell'autorizzazione all'allacciamento, anche il preventivo per l'esecuzione dei lavori e, ove questo sia accettato dall'Utente, provvede anche all'esecuzione materiale degli stessi.

Si può considerare che lo svolgimento di tale attività sia andato a regime solo negli ultimi mesi del 2007. Irisacqua si impegna, nel 2008, a raggiungere una percentuale di rispetto pari al 90% e ad attivare la procedura di esecuzione sistematica delle Verifiche Funzionali.

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.

**Tabella n° 2**

**Allacciamenti alla rete fognaria**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>Codifica ODI</b>	<b>Dal 01/01/07 al 30/09/07</b>	<b>dal 01/10/07 al 31/12/07</b>	<b>Totale anno 2007</b>	
<b>Autorizzazione allacciamenti a pubblica fognatura (comprende rilascio del preventivo di esecuzione)</b>	<b>n.d.</b>	Attività eseguite Tempo medio effettivo Tempo massimo previsto Interventi oltre T max	n° 264 45 gg. 60 gg. n° 40	n° 118 40 gg. 60 gg. n° 5	n° 382 42 gg. 60 gg. n° 45
<b>Obiettivi 2008:</b> 1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 95%		% rispetto T max	84,85%	95,76%	88,22%
Nota: Il tempo massimo di risposta alle richieste di autorizzazione all'allacciamento è fissato dal Regolamento di Fognatura.					
<b>Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria</b>	<b>003</b>	Attività eseguite Tempo medio effettivo Tempo massimo previsto Interventi oltre T max	n° 24 33 gg. 30 gg. n° 10	n° 8 28 gg. 30 gg. n° 1	n° 32 31 gg. 30 gg. n° 11
<b>Obiettivi 2008:</b> 1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 90% 2) Registrare puntualmente ritardi nel rilascio dei permessi di scavo 3) Attivare procedura per esecuzione sistematica Verifiche di Funzionalità		% rispetto T max	58,33%	87,50%	65,63%

**Tabella n° 3**

**Attivazione della fornitura**

ATTIVITA'	Codifica ODI		Dal 01/01/07 al 30/09/07	dal 01/10/07 al 31/12/07	Totale anno 2007
<b>Attivazione della fornitura idrica</b>	<b>009</b>	Attività eseguite	n° 919	n° 272	n° 1.191
		Tempo medio effettivo	8,00 gg.	3,90 gg.	5,86 gg.
		Tempo massimo previsto	15 gg.	15 gg.	15 gg.
		Interventi oltre T max	n° 57	n° 14	n° 71
		% rispetto T max	93,80%	94,85%	94,04%
<b>Obiettivi 2008:</b>					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 95%					
<b>Subentro e riattivazione nella fornitura</b>	<b>020</b>	Attività eseguite	n° 1.897	n° 626	n° 2.523
		Tempo medio effettivo	1,00 gg	0,41 gg	0,63 gg.
		Tempo massimo previsto	6 gg.	6 gg.	6 gg.
		Interventi oltre T max	n° 30	n° 1	n° 31
		% rispetto T max	98,42%	99,84%	98,77%
<b>Obiettivi 2008</b>					
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 98%					
<b>Cessazione della fornitura idrica</b>	<b>040-041</b>	Attività eseguite	n° 1.021	n° 321	n° 1.342
		Tempo medio effettivo	8,00 gg.	5,83 gg.	6,62 gg.
		Tempo massimo previsto	6 gg.	6 gg.	6 gg.
		Interventi oltre T max	n° 329	n° 16	n° 345
		% rispetto T max	67,78%	95,02%	74,29%
<b>Obiettivi 2008</b>					
1) Modificare la procedura di attivazione squadra operativa					
2) Raggiungere una percentuale di rispetto del 95%					
<b>Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità</b>	<b>070</b>	Attività eseguite	n° 42	n° 5	n° 47
		Tempo medio effettivo	0,19 gg	0,00 gg.	0,17 gg.
		Tempo massimo previsto	3 gg.	3 gg.	3 gg.
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	n° 0
		% rispetto T max	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Obiettivi 2008</b>					
1) mantenere la percentuale di rispetto al 100%					

Nota: Se la fornitura viene attivata/cessata/riattivata il giorno stesso della richiesta, il tempo conteggiato è pari a 0.

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

Fa invece eccezione la pratica di cessazione della fornitura idrica, il cui tempo medio, nei primi tre trimestri, era superiore al tempo massimo previsto dalla Carta. Il motivo di questo scostamento è dovuto alla procedura seguita, che prevede che la squadra operativa che procede all'apposizione dei sigilli sui contatori acquisisca prima copia cartacea dell'Ordine di Intervento, sottoscritto per accettazione dall'Utente che ne fa richiesta. Per ridurre in modo significativo i tempi si disporrà che il Servizio Utenza comunichi in via telematica l'acquisizione della firma dell'Utente, senza più prevedere la consegna materiale del documento cartaceo.

## **2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO**

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

Gli orari di apertura degli sportelli aziendali sono stati fissati dalla Carta del Servizio, tenendo conto di quanto previsto dal D.P.C.M. 29/04/99 che prevede un orario di apertura di 8 ore giornaliere per i giorni feriali e di 4 ore per il sabato.

Siccome nelle mattine è prevista l'apertura di sportelli in due sedi, mentre nei pomeriggi è aperta una sede sola, l'offerta complessiva è di 68 ore settimanali di apertura.

L'orario di apertura previsto dalla Carta del Servizio è stato attivato a partire da lunedì 17 settembre e rappresenta un ampliamento del 19,3% dell'offerta rispetto all'orario precedentemente in vigore, che prevedeva 57 ore complessive.

I dispositivi "eliminacode" sono stati attivati in data 08/10/07 a Gorizia, 12/10/07 a Ronchi dei Legionari, 15/11/07 a Gradisca d'Isonzo e 26/11/07 a Monfalcone.

L'adozione di questi dispositivi ha consentito di 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 dato più significativo è il tempo medio di attesa agli sportelli, che è pari a 8 minuti, poco più di metà dei 15 previsti dalla Carta del Servizio. Questo dato non è però omogeneo in quanto varia da un minimo di meno di 5 minuti a Gorizia a un massimo di oltre 20 minuti per Gradisca.

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>GORIZIA</b>	<b>3.904</b>	<b>4</b>	<b>51</b>	<b>120</b>	<b>96,93%</b>
<b>GRADISCA D'ISONZO</b>	<b>695</b>	<b>20</b>	<b>44</b>	<b>199</b>	<b>71,37%</b>
<b>MONFALCONE</b>	<b>361</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>30</b>	<b>91,69%</b>
<b>RONCHI DEI LEGIONARI</b>	<b>2.337</b>	<b>9</b>	<b>32</b>	<b>162</b>	<b>93,07%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>7.297</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>511</b>	<b>93,00%</b>

**Osservazioni:**

- 1) Il tempo medio è di 8 primi e 2 secondi contro un tempo medio di attesa di 15 minuti indicato dalla Carta del Servizio.
- 2) La percentuale di rispetto (attese inferiori al tempo massimo di 30 minuti) è pari al 93% dei casi.
- 3) La situazione è insoddisfacente per il solo sportello di Gradisca d'Isonzo, con un tempo medio di attesa superiore allo standard (oltre 20 primi) e una percentuale di rispetto di poco superiore al 70%.

**Obiettivi per il 2008:**

- 1) Portare il tempo medio di attesa di Gradisca d'Isonzo al di sotto dei 15 minuti.
- 2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 95%

**Tabella n° 5**

**N° PRATICHE SVOLTE DA CIASCUNO SPORTELLO (ottobre-dicembre 2006)**

<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>3.904</b>	<b>6.664</b>	<b>64</b>	<b>231</b>	<b>6.895</b>	<b>1.626</b>	<b>23,58%</b>
<b>GRADISCA D'ISONZO</b>	<b>695</b>	<b>863</b>	<b>54</b>	<b>59</b>	<b>822</b>	<b>465</b>	<b>56,57%</b>
<b>MONFALCONE</b>	<b>361</b>	<b>536</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>537</b>	<b>246</b>	<b>45,81%</b>
<b>RONCHI DEI LEGIONARI</b>	<b>2.337</b>	<b>3.574</b>	<b>230</b>	<b>301</b>	<b>3.875</b>	<b>1.332</b>	<b>34,37%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>7.297</b>	<b>11.637</b>	<b>348</b>	<b>591</b>	<b>12.229</b>	<b>3.669</b>	<b>30,00%</b>

**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 30% delle pratiche svolte.
- 4) La maggior parte degli utenti si reca allo sportello per svolgere più di una pratica (valore medio = 1,6)
- 5) Il numero di pratiche svolte telefonicamente è marginale (4,8% del totale)
- 6) Il servizio di **CALL CENTER (Numero verde 800-993131)** viene utilizzato unicamente per informazioni e autoletture.

**Obiettivi per il 2008:**

- 1) Abilitare il **CALL CENTER** allo svolgimento di altre pratiche (modifica anagrafiche, richiesta preventivi, richiesta interventi)

**Tabella n° 6**

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

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Media
			<b>n° medio di utenti serviti per turno di apertura</b>						
Gorizia	4	mattina	84		83		72		79,67
	4	pomeriggio		59		49			54,00
Gradisca d'I.	1	mattina		36		35		14	28,33
	1	pomeriggio					27		27,00
Monfalcone	2	mattina	33		27				30,00
	2	pomeriggio							
Ronchi dei L.	3	mattina		50		46	52	10	39,50
	3	pomeriggio	40		44				42,00
Totale		mattina	117	86	110	81	124	24	90,33
		pomeriggio	40	59	44	49	27		43,80

			<b>n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura</b>						
Gorizia	4 (1)	mattina	21,00		20,75		18,00		19,92
	4	pomeriggio		14,75		12,25			13,50
Gorizia dopo sospen	1	mattina		36,00		35,00		14,00	28,33
	1	pomeriggio					27,00		27,00
Monfalcone	2	mattina	16,50		13,50				15,00
	2	pomeriggio							
Ronchi dei L.	3 (1)	mattina		16,67		15,33	17,33	10,00	14,83
	3	pomeriggio	13,33		14,67				14,00
Media		mattina	18,75	26,33	17,13	25,17	17,67	12,00	19,51
		pomeriggio	13,33	14,75	14,67	12,25	27,00		16,40

**Osservazioni:**

- 1) La struttura dell'orario, che prevede due sportelli aperti la mattina e uno il pomeriggio, risulta, alla verifica dei fatti, corretta, in quanto il numero complessivo di utenti che si presentano la mattina è quasi esattamente il doppio di quelli che si presentano il pomeriggio.
- 2) L'apertura prefestiva (sabato mattina) non ha riscosso grandi consensi. La distribuzione delle presenze nei vari giorni della settimana è quasi costante, con un punta del 21% al lunedì e un minimo del 3% al sabato.
- 3) La distribuzione degli utenti per addetto e per turno di apertura è sostanzialmente omogenea, con un minimo di 14,00 utenti serviti e un massimo di 19,92.
- 4) Fa eccezione Gradisca d'Isonzo dove, un unico addetto deve servire mediamente 28 persone per turno.
- 5) Non a caso Gradisca è lo sportello dove si sono registrati i tempi di attesa maggiori.

**Obiettivi 2008:**

- 1) Portare la media utenti per addetto per turno a Gradisca al di sotto di 20.

La percentuale di utenti servita entro il tempo massimo di 30 minuti è del 93,00%. Anche in questo caso la percentuale varia da un massimo di 96,93% a Gorizia a un minimo di 71,37% a Gradisca.

L'azione da intraprendere è quella di aumentare il numero di addetti a Gradisca, portandolo a due almeno nei giorni feriali o, in alternativa, aumentare gli orari di apertura a Gradisca.

Gli obiettivi da raggiungere sono quelli di portare il tempo medio di attesa a Gradisca sotto i 15 minuti e raggiungere una percentuale di rispetto del tempo massimo del 95%.

Per quanto riguarda l'organizzazione del servizio va rilevato che il fatto che gli sportelli siano gestiti congiuntamente con IRIS S.p.A. ed ISOGAS rappresenta un fattore molto positivo per gli utenti che hanno a disposizione un unico sportello per tre servizi diversi (acqua, gas, rifiuti urbani) che diventano quattro a Gorizia, dove IRIS S.p.A. eroga anche l'energia elettrica.

Va infatti rilevato che la maggior parte degli utenti si reca allo sportello per svolgere più di una pratica.

Gli utenti hanno dimostrato di preferire i turni mattutini (67%) rispetto a quelli pomeridiani (33%). La decisione di aprire sportelli in due sedi la mattina ed in una sola al pomeriggio risulta quindi corretta e congruente con tale ripartizione.

L'apertura al sabato mattina non ha invece incontrato grandi consensi. La percentuale di utenti che si reca allo sportello il sabato è appena il 3% del totale, mentre negli altri giorni l'affluenza varia dal 21% al lunedì al 17% al venerdì.

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

Tra le innovazioni introdotte nel corso del 2007 vi è la possibilità di effettuare i pagamenti relativi alla stipula di nuovi contratti mediante POS (carte bancomat o carte di credito).

### **Svolgimento delle pratiche per via telefonica – servizio informazioni**

Va rilevato che il 95% delle pratiche viene svolto con la presenza fisica dell'Utente allo sportello. Solo il 5% 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 erogati, le modalità di allacciamento, i documenti necessari per la stipula dei contratti, le tariffe in vigore.

L'obiettivo per il 2008 è quello di abilitare il Call Center verrà abilitato allo svolgimento di alcune pratiche quali modifica/rettifica di dati anagrafici, richiesta di preventivi, richiesta di interventi. 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](http://www.irisacqua.it)

E' inoltre attivo 24 ore su 24, sette giorni su sette, il **Numero verde 800-993191** per la comunicazione delle autoletture.

La segnalazione dei guasti e la richiesta di interventi urgenti per via telefonica è invece possibile tramite il **Numero verde 800-993190**, che pure è attivo sette giorni su sette, 24 ore su 24.

### **Rispetto degli appuntamenti concordati**

Tale attività non è mai stata percepita come critica da parte dell'Utenza, ma solo a partire dal 1° ottobre 2007 si è proceduto a un monitoraggio sistematico, ancorchè non informatizzato, di tale attività (cfr. dati in **Tabella n° 7**)

Tutti i tecnici che operano sul territorio sono 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 al sopralluogo. 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 rispetto delle due ore è stata rispettata nel 93,75% dei casi.

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

Nel corso del 2007 Irisacqua ha attivato il proprio 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 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.

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.

**Tabella n°7**

**Risposte agli Utenti**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>Codifica protocollo</b>		<b>dal 01/10/07 al 31/12/07</b>
<b>Programmazione appuntamenti con Utenti</b>	<b>N.D.</b>	Appuntamenti concordati Tempo medio risposta Tempo massimo previsto Risposte oltre T max %rispetto T max	n°112 3, 5 giorni 7 giorni 0 100%
<b>Obiettivi 2008:</b> 1) Creazione registro informatico degli appuntamenti 2) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%			
<b>Rispetto degli appuntamenti con gli Utenti</b>	<b>N.D.</b>	Sopralluoghi effettuati Livello di qualità previsto Ritardo oltre 2 ore %rispetto livello qualità	n°112 2 ore n°8 93,75%
<b>Obiettivi 2008:</b> 1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 95%			
<b>Richieste scritte di informazioni</b>	<b>INFO</b>	Richieste ricevute Tempo medio risposta Tempo massimo previsto Risposte oltre T max %rispetto T max	n°15 15,53 gg. 30 gg. n°3 80,00%
<b>Obiettivi 2008:</b> 1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%			
<b>Reclami scritti</b>	<b>RECLAMO</b>	Attività eseguite Tempo medio effettivo Tempo massimo previsto Interventi oltre T max %rispetto T max	n°9 13,56 gg. 30 gg. n°1 88,89%
<b>Obiettivi 2008</b> 1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%			
<b>Richieste di accesso agli atti</b>	<b>RATTI</b>	Attività eseguite Tempo medio effettivo Tempo massimo previsto Interventi oltre T max %rispetto T max	n°13 16,54 gg. 30 gg. n°2 84,62%
<b>Obiettivi 2008</b> 1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%			

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.

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 e i reclami formali sono risultati poco numerosi e sono stati regolarmente registrati e monitorati a partire dal 1° ottobre. I dati sono riportati in **Tabella n° 7**.

Ancorchè il tempo medio di risposta sia circa la metà di quello stabilito dalla Carta del Servizio, vi sono stati alcuni casi in cui la risposta non è stata fornita entro il tempo massimo di 30 giorni. Si tratta di disagi che, con l'esperienza e una maggiore attenzione a quanto previsto dalla Carta, devono e possono essere evitati. L'obiettivo per il 2008 è di raggiungere il 100% di risposte entro il tempo massimo fissato.

### **Rimborso per il mancato rispetto degli impegni**

Nel corso del 2007 nessun Utente ha fatto richiesta di rimborso per il mancato rispetto degli impegni.

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

### **Rettifiche di fatturazione**

Le richieste di rettifica di fatturazione nel corso del 2007 sono state piuttosto numerose (oltre mille) anche a seguito del fatto che con la nuova articolazione tariffaria deliberata dall'AATO sono state introdotte nuove tipologie di utenza (medie e grandi utenze, famiglie numerose) e molti utenti si sono attivati per far rettificare la propria posizione.

IRISACQUA si è preoccupata di verificare con attenzione ogni singola situazione per correggere eventuali errori di fatturazione e per evitare sperequazioni o differenze interpretative, pur in un contesto estremamente variegato. Ciò è andato a discapito della tempestività delle risposte che, soprattutto nei primi tre trimestri, sono state spesso inoltrate oltre i tempi massimi previsti. Tutti gli utenti hanno comunque ricevuto risposta e tutte le contestazioni sono state appianate.

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

Numerose sono state anche le richieste di ricalcolo della bolletta nei casi di consumi anomali dovuti a perdite occulte, una procedura espressamente prevista dalla Carta del Servizio.

La maggior parte delle richieste sono state accolte, anche quando la documentazione di supporto è risultata incompleta o approssimativa: si è infatti ritenuto di privilegiare l'aspetto sostanziale su quello formale in modo da alleviare il più possibile il danno sofferto dagli utenti in occasioni di guasti e rotture degli impianti.

Nella seconda metà dell'anno è stato inoltre attivato un servizio di informazione agli utenti per aiutarli a individuare tempestivamente eventuali perdite occulte. Il personale addetto alla lettura dei contatori, ove rilevi un consumo significativamente superiore a quello storicamente atteso e riscontri che il contatore è in funzione, provvede a lasciare un avviso scritto in modo che l'utente effettui ulteriori verifiche e provveda, se del caso, alla riparazione.

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 2007 nessun Utente ha ritenuto di avvalersi della facoltà di richiedere una verifica del corretto funzionamento del contatore presso laboratorio qualificato.

Numerose sono state invece le richieste di verifica delle letture. Sono state effettuate oltre 400 verifiche che, in alcuni casi hanno dimostrato il corretto funzionamento del contatore (ma nulla è stato addebitato in tal caso all'Utente), in altri hanno determinato la rettifica delle bollette (vedi sopra), in altri casi, infine, Irisacqua ha provveduto a suo carico alla sostituzione del contatore.

Nel corso del 2007, oltre a posizionare n. 1199 contatori per nuove utenze, Irisacqua ha provveduto a sostituire gratuitamente, perché obsoleti o difettosi, n. 853 contatori, mentre n° 9 contatori sono stati sostituiti con addebito all'Utente.

### **Verifica livello pressione.**

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

Tabella n° 8				
RETTIFICA BOLLETTE				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Tempo risposta > 30 giorni	% rispetto
		risposta		
1^ trimestre	188	38,54 gg.	117	37,77%
2^ trimestre	183	21,58 gg.	44	75,96%
3^ trimestre	383	19,29 gg.	56	85,38%
4^ trimestre	391	14,23 gg	50	87,21%
<b>Totale anno 2007</b>	<b>1.045</b>	<b>21,82 gg</b>	<b>511</b>	<b>51,10%</b>

**Osservazioni:**

1) Il tempo medio di risposta è calato progressivamente nel corso dell'anno, così come è aumentata gradualmente la percentuale di rispetto dello standard di riferimento.

**Obiettivi per il 2008:**

- 1) Portare il tempo medio di risposta al di sotto dei 20 giorni
- 2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 90%

RICALCOLO BOLLETTE A SEGUITO PERDITA OCCULTA				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Tempo risposta > 30 giorni	% rispetto
		risposta		
1^ trimestre	32	21,75 gg.	7	78,13%
2^ trimestre	45	72,44 gg.	45	0,00%
3^ trimestre	59	47,98 gg.	43	27,12%
4^ trimestre	56	27,93 gg	26	53,57%
<b>Totale anno 2007</b>	<b>192</b>	<b>43,49 gg</b>	<b>121</b>	<b>36,98%</b>

**Osservazioni:**

Nel secondo trimestre del 2007 questa attività è stata sospesa in quanto il relativo ufficio è rimasto per alcuni mesi con organico insufficiente. La situazione si è risolta con il terzo trimestre e si è provveduto allo smaltimento delle pratiche arretrate.

**Obiettivi per il 2008:**

- 1) Portare il tempo medio di risposta al di sotto dei 30 giorni
- 2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 90%

ATTIVITA'	Codifica ODI	Totale anno 2007
Verifica del livello di pressione	100	n° 7 7,71 gg. 10 gg.
<b>Obiettivi 2008:</b>		0 100,00%
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%		

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

### Servizio preventivo di ricerca programmata delle perdite

Quello dell'elevata percentuale di perdite sulle reti idriche di distribuzione è uno dei maggiori problemi dell'Ambito Territoriale Ottimale Orientale Goriziano. La maggior parte dell'estensione dei vari schemi idrici risale a diversi decenni fa ed infatti l'età media delle condutture è di 34 anni. Diversi sono i materiali che sono stati impiegati nell'arco degli anni: ghisa, acciaio, fibrocemento, cloruro di polivinile (PVC), polietilene (PE), polietilene ad alta densità (PEAD). L'anzianità delle condotte ha una diretta correlazione con l'entità delle perdite sia a causa delle sempre minor tenuta delle giunzioni (soprattutto per le tubazioni con giunto a bicchiere e anello di tenuta) sia per l'infragilimento delle tubazioni stesse (fibrocemento e polietilene); l'infragilimento è causa prima delle rotture sia in casi di pressioni superiori alla media o sbalzi di pressione, sia nel caso sollecitazioni provocate dal traffico o da lavori di scavo.

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

Nel corso del 2007 si è comunque provveduto, pur con mezzi limitati e l'utilizzo di geofoni e correlatori, ad effettuare ricerche sistematiche di perdite sulle reti di acquedotto che presentavano le maggiori criticità dove la frequenza delle rotture e l'entità delle perdite risultavano maggiori. L'attività si è concentrata nel monitorare il 75% delle reti di acquedotto situate nei Comuni di Dolegna del Collio e di San Floriano del Collio, monitorando 43 km su uno sviluppo complessivo di 58 km delle reti di questi due Comuni.

Sono inoltre stati sottoposti a monitoraggio altri 40 km di reti idriche relative ai Comuni di Cormòns, Gorizia e Monfalcone. In totale si è provveduto a monitorare 83 km di rete su un'estensione complessiva di 827 km, pari al 10%).

Le opere di manutenzione straordinaria si sono concretizzate nella sostituzione di condotte deteriorate e la posa di nuove condotte con specifiche tecniche superiori e adeguate alle caratteristiche del territorio. Più precisamente sono state sostituite condotte per 2.800 metri nel Comune di Dolegna del Collio, 2.100 metri nel Comune di San Floriano, 950 metri nel Comune di Cormòns e 650 metri nel Comune di Monfalcone.

In totale sono state oggetto di manutenzione straordinaria 6.500 metri di condotte, il che ha consentito l'eliminazione di perdite per circa 200.000 metri cubi (dato rilevato confrontando il totale annuo di metri cubi immesse nelle reti oggetto dell'intervento con il corrispondente valore dell'anno precedente).

Numerosi sono stati inoltre 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**.

Per il 2008, oltre all'avvio del già citato programma previsto dal Piano d'Ambito, si prevedono le seguenti attività:

- verifica e monitoraggio di circa 160 km pari al 20% di estensione della rete
- prosecuzione della campagna di riparazione delle perdite evidenti, soprattutto nei Comuni che, in base alle rilevazioni statistiche, richiedono gli interventi più urgenti
- prosecuzione delle manutenzioni straordinarie con sostituzioni di condotte nelle reti non più tecnicamente efficienti, con particolare attenzione ai Comuni di Dolegna del Collio, San Floriano del Collio e Doberdò del Lago.

### **Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione**

Il settore operativo Irisacqua gestisce una varietà di impianti idrici, costituiti da impianti di captazione, di sollevamento, di 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.

In alcuni casi si procede ad effettuare una manutenzione straordinaria dei pozzi e di varie parti strutturali ed impiantistiche, meccaniche ed elettriche.

Questa attività di manutenzione ordinaria e straordinaria ha consentito di ridurre al minimo il fermo-impianto garantendo un servizio all'utenza, praticamente 24 su 24, per 365 giorni per tutto il 2007.

**Tabella n° 9**

<b>INTERVENTI DI RIPARAZIONE PERDITE ESEGUITI NEL CORSO DEL 2007</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	20,24	710	35,08	3	0,72%	0,15	236,67
Cormons	85,40	3.229	37,81	32	7,67%	0,37	100,91
Doberdò del Lago	31,00	609	19,65	2	0,48%	0,06	304,50
Dolegna del Collio	33,02	243	7,36	74	17,75%	2,24	3,28
Farra d'Isonzo	22,50	711	31,60	3	0,72%	0,13	237,00
Fogliano Redipuglia	21,60	1.165	53,94	6	1,44%	0,28	194,17
Gorizia	152,11	16.397	107,80	68	16,31%	0,45	241,13
Gradisca d'Isonzo	46,63	2.479	53,16	8	1,92%	0,17	309,88
Grado	97,52	3.500	35,89	35	8,39%	0,36	100,00
Mariano del Friuli	14,02	701	50,00	7	1,68%	0,50	100,14
Medea	9,06	390	43,05	1	0,24%	0,11	390,00
Monfalcone	86,95	12.982	149,30	57	13,67%	0,66	227,75
Moraro	6,86	313	45,63	0	0,00%	0,00	-
Mossa	14,87	630	42,37	4	0,96%	0,27	157,50
Romans d'Isonzo	28,88	1.284	44,46	5	1,20%	0,17	256,80
Ronchi dei Legionari	66,87	5.088	76,09	23	5,52%	0,34	221,22
Sagrado	27,34	996	36,43	8	1,92%	0,29	124,50
San Canzian d'Isonzo	33,94	2.229	65,67	11	2,64%	0,32	202,64
San Floriano del Collio	24,09	322	13,37	38	9,11%	1,58	8,47
San Lorenzo Isontino	11,80	657	55,68	7	1,68%	0,59	93,86
San Pier d'Isonzo	16,56	740	44,69	2	0,48%	0,12	370,00
Savogna d'Isonzo	20,56	731	35,55	5	1,20%	0,24	146,20
Riattivazione fornitura d	22,33	2.593	116,12	13	3,12%	0,58	199,46
Turriaco	14,43	1.007	69,79	0	0,00%	0,00	-
Villesse	15,52	599	38,60	5	1,20%	0,32	119,80
<b>Totale</b>	<b>924,10</b>	<b>60.305</b>	<b>65,26</b>	<b>417</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,45</b>	<b>144,62</b>

**Osservazioni:**

Gli indicatori esposti in tabella evidenziano la situazione di particolare criticità della rete idrica dei Comuni di Dolegna e San Floriano del Collio, dove sono necessari interventi sistematici di sostituzione delle condutture.

Da segnalare che su 382 interventi di riparazione perdite, 91 (pari al 24%) sono relativi a rotture degli allacciamenti (cioè le diramazioni dalla rete di distribuzione alle utenze private) e che 48 (12,5%) sono dovute a danni causati da terzi (generalmente in occasione di lavori di scavo).

**Obiettivi 2008:**

- 1) Attivare il piano di ricerca sistematica delle perdite nei sistemi acquedottistici di Gorizia e Monfalcone
- 2) Controllare almeno 160 km di rete

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

Gli obiettivi per il 2008 sono di migliorare ulteriormente quanto il servizio e, più in particolare, sono previste le seguenti attività:

- Prosecuzione delle attività di verifica controllo e monitoraggio dei vari impianti idrici così come previsto dal manuale di qualità e dalle procedure operative.
- Integrazione e sviluppo del telecontrollo aziendale, con lo sviluppo ed installazioni di nuove stazioni periferiche presso gli impianti che ne sono sprovvisti, integrando e migliorando quelle che necessitano di manutenzioni straordinarie.
- Interventi di sviluppo e manutenzione straordinaria quali realizzazione di nuovi pozzi, sostituzione di pompe e/o quadri elettrici, installazione di misuratori di portata, al fine di garantire un miglior servizio all'utenza.

### **Servizio sostitutivo in caso di emergenza**

Poiché le sospensioni dell'erogazione hanno sempre avuto una durata limitata, non è mai scattato l'obbligo di attivare il servizio sostitutivo previsto dalla Carta per i casi di emergenza.

In un'unica occasione si è ritenuto comunque opportuno organizzare un servizio di assistenza, con la collaborazione della Protezione Civile che ha messo a disposizione delle autobotti in prossimità di scuole ed asili e con la distribuzione gratuita di acqua minerale in bottiglia. Ciò si è verificato in data 7 novembre 2007 quando, per poter procedere alla installazione di un misuratore di portata in uscita dal serbatoio di Boschini e di due riduttori di pressione e contatori sulle linee di alimentazione per Savogna e Peci, si è provveduto alla interruzione programmata del servizio in tutto il Comune di Savogna d'Isonzo, con l'eccezione della frazione di San Martino del Carso.

Questo intervento, di cui era stata data adeguata informazione con 5 giorni di preavviso, ha interessato 621 utenze ed è durato complessivamente 7 ore e 45 minuti. Il servizio sostitutivo ha consentito di limitare al massimo i disagi per la popolazione.

Tabella n° 10

**INTERRUZIONI DI EROGAZIONE ACQUA POTABILE**

Episodi registrati nel periodo 01/10/07 - 31/12/07	n° 52
di cui programmati	n° 22
interventi di emergenza per riparazione guasti	n° 30
Durata media della sospensione	2 ore 5 minuti
Durata massima della sospensione	8 ore 30 minuti
N° sospensioni maggiori di 24 ore	nessuna
Numero medio di utenze coinvolte	n° 63
Numero massimo di utenze coinvolte	n° 621
Interventi con organizzazione di servizio sostitutivo	n° 1
Tempo medio di preavviso interventi programmati	49 ore
n° interventi con preavviso inferiore alle 48 ore	n° 6
Percentuale di rispetto del tempo di preavviso	72,73%

**Osservazioni:**

1) In caso di manutenzioni programmate si provvede ad informare gli utenti mediante volantinaggio casa per casa e avviso sul sito internet; se risulta coinvolto un numero significativo di utenze si procede anche ad un apposito comunicato sulla stampa locale.

2) Nel caso di interventi di emergenza si procede, ove possibile, mediante informazione verbale diretta agli utenti residenti

**Obiettivi 2008:**

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

## 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 teleconico, 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.

Tutte le chiamate vengono registrate e, dopo aver dato all'Utente le istruzioni e informazioni del caso, il personale che presidia la Sala Controllo provvede ad attivare il personale operativo per il Pronto Intervento, se la segnalazione arriva durante l'orario di lavoro, oppure contatta direttamente il Capoturno del Servizio Reperibilità, il quale interviene sul posto nel minor tempo possibile.

Le segnalazioni relative al Servizio Idrico sono state 745 nel corso del 2007, con una media leggermente superiore a due interventi al giorno.

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

Per comprendere correttamente i dati riportati in Tabella 11 è necessaria una precisazione: nel corso dei primi nove mesi sono state registrate come richieste di pronto intervento anche un certo numero di segnalazioni che non avevano carattere di emergenza ma erano delle semplici richieste di sopralluogo, da effettuarsi previo appuntamento con l'interessato, appuntamento e sopralluogo che in genere vengono fissati entro una settimana dalla richiesta. Questo ha determinato una dilatazione del tempo medio effettivo che risulta di oltre 30 ore, ben 6 volte superiore a quanto previsto dalla Carta del Servizio. Mediante i tempi di risposta degli interventi di emergenza con quelli dei sopralluoghi previo appuntamento si è ottenuto un dato che non è di per sé significativo. La riprova si ha dal fatto che il numero di interventi che superano le 5 ore è comunque limitato (91 casi su 542) con una percentuale di rispetto superiore comunque all'80%.

La procedura è stata comunque corretta e infatti nel quarto trimestre del 2007 le indicazioni della Carta del Servizio sono state pienamente rispettate con un tempo medio di intervento di soli 45 minuti e una percentuale di rispetto superiore al 95%.

**Tabella n° 11**

**Segnalazione guasti e richieste di pronto intervento**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>Codifica ODI</b>	<b>Dal 01/01/07 al 30/09/07</b>	<b>dal 01/10/07 al 31/12/07</b>	<b>Totale anno 2007</b>
Presenza di impurità nell'acqua	<b>P10</b> n° segnalazioni	n° 20	n° 6	n° 26
Dispersione nella rete idrica	<b>P11</b> n° segnalazioni	n° 368	n° 120	n° 488
Mancata erogazione	<b>P12</b> n° segnalazioni	n° 59	n° 39	n° 98
Insufficiente pressione	<b>P13</b> n° segnalazioni	n° 51	n° 13	n° 64
Danno causato da terzi	<b>P14</b> n° segnalazioni	n° 32	n° 17	n° 49
Allarme rilevato dal telecontrollo	<b>P15</b> n° segnalazioni	n° 7	n° 3	n° 10
Intasamento della rete fognaria	<b>P20</b> n° segnalazioni	n° 1	n° 1	n° 26
Dispersione nella rete fognaria	<b>P21</b> n° segnalazioni	-	n° 2	n° 2
Cedimento strutturale nella rete fognaria	<b>P22</b> n° segnalazioni	n° 4	n° 2	n° 6
	<b>Totale</b>	<b>n° 542</b>	<b>n° 203</b>	<b>n° 745</b>
	Tempo medio effettivo	30 ore 25'	45 minuti	22 ore 20'
	Tempo massimo previsto	5 ore	5 ore	5 ore
	Interventi oltre T max	n° 91	n° 9	n° 98
<b>Osservazioni</b>	% rispetto T max	83,21%	95,57%	86,85%

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 interruzioni senza preavviso per procedere alle riparazioni delle perdite segnalate.

2) L'indicatore del tempo medio per i primi nove mesi dell'anno non è significativo.

3) Nel quarto trimestre dell'anno il tempo medio di risposta è ampiamente al di sotto del limite fissato dalla Carta del Servizio.

**Obiettivi 2008:**

1) Mantenere una percentuale di rispetto del 95% come nel quarto trimestre 2007

2) Mantenere un tempo medio di risposta inferiore all'ora, come nel quarto trimestre 2007