

# **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 2009**

## 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. 8</b>
<b>3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</b>	<b>pag. 16</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. 5</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. 10</b>
<b>n° 5 – N° pratiche svolte da ciascuno sportello</b>	<b>pag. 11</b>
<b>n° 6 – N° di Utenti serviti per sportello e per turno di apertura</b>	<b>pag. 12</b>
<b>n° 7 - Risposte agli Utenti</b>	<b>pag. 15</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 su cui valutare la qualità del servizio:

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

### **1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**

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

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

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

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

Attualmente le procedure di autorizzazione all'allacciamento alla rete fognaria e di eventuale realizzazione degli allacci non vengono gestite in maniera informatica: i dati relativi al numero di pratiche gestite nel 2008 ed ai relativi tempi di risposta sono stati rilevati manualmente ancorché in maniera sistematica.

Irisacqua si prefigge, come obiettivo da realizzare nel corso del 2009, l'informatizzazione delle procedure relative al servizio di fognatura.

In **Tabella n° 1** sono riportati i dati relativi ai tempi di preventivazione ed esecuzione, o modifica, di allacci alla rete idrica. Come si può notare i tempi medi di preventivazione sono sensibilmente calati rispetto al 2007 e sono circa un terzo del tempo previsto dalla Carta del Servizio; anche la percentuale di rispetto del tempo massimo è migliorata significativamente, superando il 95%.

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

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

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

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

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

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

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° 1**

**Allacciamenti alla rete idrica**

ATTIVITA'	Codifica ODI	Totale anno 2007	Totale anno 2008	Variazione
<b>Avvio del rapporto contrattuale</b>				
Tempo di preventivazione nuovi allacciamenti e richiesta di modifica allacciamenti esistenti	055	Attività eseguite	n° 618	4,04%
		Tempo medio effettivo	4,28 gg.	-35,35%
Obiettivi 2009:		Tempo massimo previsto	15 gg.	-56,25%
		Interventi oltre T max % rispetto T max	n° 28 95,47%	7,00%
<b>Obiettivi 2009:</b> 1) Mantenere una una percentuale di rispetto del 95%				
<b>Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica</b>				
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica	003	Attività eseguite	n° 377	-5,75%
		Tempo medio effettivo	10,93 gg.	-58,74%
Obiettivi 2009:		Tempo massimo previsto	30 gg.	-50,00%
		Interventi oltre T max % rispetto T max	n° 56 85,15%	18,26%
<b>Obiettivi 2009:</b> 1) Registrare puntualmente i ritardi nel rilascio dei permessi di scavo 2) Raggiungere una percentuale di rispetto del 90%				
<b>Modifica allacciamento esistente</b>				
Modifica allacciamento esistente	140	Attività eseguite	n° 3	-57,14%
		Tempo medio effettivo	9,67 gg.	25,42%
Obiettivi 2009		Tempo massimo previsto	30 gg.	n° 0
		Interventi oltre T max % rispetto T max	n° 0 100,00%	-
<b>Obiettivi 2009</b> 1) mantenere la percentuale di rispetto al di sopra del 98%				

Tabella n° 2

**Allacciamenti alla rete fognaria**

ATTIVITA'	Codifica ODI	Totale anno 2007	Totale anno 2008	Variazione
<b>Autorizzazione allacciamenti a pubblica fognatura (comprende rilascio del preventivo di esecuzione)</b>	n.d.	n° 382 42 gg. 60 gg. n° 45 88,22%	n° 320 31 gg. 60 gg. n° 50 84,38%	-16,23% -26,19%
<b>Obiettivi 2009:</b>				11,11% -4,36%
1) Attivare procedura per gestione informatizzata delle autorizzazioni				
2) Raggiungere una percentuale di rispetto superiore al 90%				
<b>Emissione di parere vincolante per scarichi industriali</b>	n.d.	n.d. n.d. n.d. n.d. n.d.	n° 51 31 gg. 60 gg. n° 11 78,43%	n.d. n.d. n.d. n.d.
<b>Obiettivi 2009:</b>				
1) Attivare procedura per gestione informatizzata dei pareri				
2) Raggiungere una percentuale di rispetto superiore al 90%				
<b>Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria</b>	n.d.	n° 32 31 gg. 30 gg. n° 11 65,63%	n° 26 47 gg. 30 gg. n° 12 53,85%	-18,75% 51,61%
<b>Obiettivi 2009:</b>				9,09% -17,95%
1) Attivare procedura per gestione informatizzata degli allacciamenti e delle verifiche funzionali				
2) Raggiungere una percentuale di rispetto del 90%				
3) Registrare puntualmente i ritardi nel rilascio dei permessi di scavo				
4) Eseguire Verifiche di Funzionalità su almeno il 70% degli allacciamenti autorizzati.				

Tabella n° 3

Attivazione della fornitura

ATTIVITA'	Codifica ODI	Totale anno 2007	Totale anno 2008	Variazione
<b>Attivazione della fornitura idrica</b>	<b>009</b>	n° 1.191 5,86 gg. 15 gg. n° 71 94,04%	n° 1.011 2,95 gg. 15 gg. n° 14 98,62%	-15,11% -49,66% -80,28% 4,87%
<b>Obiettivi 2009:</b> 1) Mantenere una percentuale di rispetto del 98%				
<b>Subentro e riattivazione nella fornitura</b>	<b>020</b>	n° 2.523 0,63 gg 6 gg. n° 31 98,77%	n° 2.362 0,36 gg 6 gg. n° 32 98,65%	-6,38% -42,86% 3,13% -0,13%
<b>Obiettivi 2009</b> 1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 98%				
<b>Cessazione della fornitura idrica</b>	<b>040-041</b>	n° 1.342 6,62 gg. 6 gg. n° 345 74,29%	n° 1.277 8,22 gg. 6 gg. n° 471 63,12%	-4,84% 19,46% 36,52% -15,04%
<b>Obiettivi 2009</b> 1) Riorganizzare le squadre operative addette a questa attività 2) Raggiungere una percentuale di rispetto del 90%				
<b>Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità</b>	<b>070</b>	n° 47 0,19 gg 3 gg. n° 0 100,00%	n° 95 0,40 gg. 3 gg. n° 5 94,74%	102,13% 110,53% n.a. -5,26%
<b>Obiettivi 2009</b> 1) Raggiungere percentuale di rispetto al 98%				

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

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

Va inoltre rilevato il significativo aumento delle sospensioni per morosità e delle riattivazioni successive all'incasso degli arretrati. L'attività di recupero crediti è stata svolta con molto impegno, forti della convinzione che solo una bassa percentuale di insoluto può consentire di mantenere il piano tariffario previsto dall'A.A.T.O. evitando ulteriori rincari che penalizzerebbero gli Utenti più diligenti a scapito dei soliti "furbi".

## **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 prevista è di 68 ore settimanali di apertura.

Poiché nel corso del 2007 si era verificato che lo sportello di Gradisca, nelle ore di apertura, non riusciva a smaltire la richiesta di servizi nei tempi previsti dalla Carta, si è proposto di modificare, a titolo sperimentale e a partire dal mese di giugno 2008, l'orario degli sportelli prevedendo un turno di apertura a Gradisca il venerdì mattina anziché il venerdì pomeriggio e chiudendo lo sportello di Ronchi il venerdì mattina.

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

Da evidenziare inoltre che, a partire dai primi di maggio, lo sportello di Monfalcone è stato chiuso a causa di inagibilità dei locali messi a disposizione dal Comune. La mancata apertura dello sportello a Monfalcone è stata compensata con due aperture mattutine in più a Ronchi dei Legionari. Questo spostamento non ha causato alcun disservizio.

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

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

Il dato più significativo è il tempo medio di attesa agli sportelli, che è pari a 10'12", ben al di sotto dei 15 minuti previsti dalla Carta del Servizio. Nel primo semestre il dato era molto disomogeneo, passando da meno di 3 minuti a Gorizia a oltre 25 minuti a Gradisca; nel secondo semestre, dopo la modifica degli orari di apertura, il dato è diventato più omogeneo, con tempi di attesa prossimi ai 10 minuti in tutti e tre gli sportelli.

La percentuale di Utenti servita entro il tempo massimo di 30 minuti è del 90,08%.

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

Va infatti rilevato che la maggior parte degli Utenti si reca allo sportello per svolgere più di una pratica. Il numero medio di pratiche per Utente è aumentato passando da 1,60 a 1,82.

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

L'apertura al sabato mattina ha incontrato nuovi consensi, aumentando del 40% rispetto al 2007; probabilmente nel 2007 molti Utenti non erano ancora al corrente delle aperture al sabato. La percentuale di Utenti che si reca allo sportello il sabato è ora il 6% del totale, mentre negli altri giorni l'affluenza varia dal 23% del lunedì al 14% del venerdì.

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

Per quanto riguarda gli obiettivi 2009, sarebbe positivo mantenere i livelli qualitativi del 2008. Bisogna infatti ricordare che, nel primo trimestre del 2009, l'attività degli sportelli ha dovuto sopportare un eccezionale carico aggiuntivo di lavoro a seguito dell'obbligo imposto dall'Agenzia delle Entrate di rilevare i dati catastali di tutti gli Utenti, anche di quelli titolari di un contratto stipulato molti anni prima e tacitamente rinnovato di anno in anno.

**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	3.630	2	58	63	98,26%
GRADISCA D'ISONZO	1.168	28	28	365	68,75%
MONFALCONE	1.321	20	53	331	74,94%
RONCHI DEI LEGIONARI	3.049	12	16	368	87,93%
Parziale 1° trimestre	9.168	11	53	1.137	87,60%
<b>2° trimestre</b>					
GORIZIA	4.281	2	43	51	98,81%
GRADISCA D'ISONZO	1.407	24	32	479	65,96%
MONFALCONE	446	11	47	60	86,55%
RONCHI DEI LEGIONARI	3.612	11	24	326	90,97%
Parziale 2° trimestre	9.746	9	30	916	90,60%
<b>3° trimestre</b>					
GORIZIA	4.116	4	33	106	97,42%
GRADISCA D'ISONZO	1.084	9	28	96	91,14%
MONFALCONE	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
RONCHI DEI LEGIONARI	3.792	14	57	608	83,97%
Parziale 3° trimestre	8.992	9	31	810	90,99%
<b>4° trimestre</b>					
GORIZIA	5.230	11	10	519	90,08%
GRADISCA D'ISONZO	1.429	10	26	151	89,43%
MONFALCONE	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
RONCHI DEI LEGIONARI	2.847	7	31	177	93,78%
Parziale 4° trimestre	9.506	9	58	847	91,09%
<b>Totale anno 2008</b>					
GORIZIA	17.257	5	46	739	95,72%
GRADISCA D'ISONZO	5.088	18	16	1.091	78,56%
MONFALCONE	1.767	18	35	391	77,87%
RONCHI DEI LEGIONARI	13.300	11	47	1.479	88,88%
Totale anno 2008	37.412	10	12	3.710	90,08%

**Osservazioni:**

- 1) Il tempo medio è di 10 primi e 12 secondi contro un tempo medio di attesa di 15 minuti indicato dalla Carta del Servizio.
- 2) Nel corso del secondo trimestre lo sportello di Monfalcone è stato chiuso causa inagibilità dei locali comunali destinati.

**Obiettivi per il 2009:**

- 1) Portare il tempo medio di attesa di Gradisca d'Isonzo al di sotto dei 15 minuti.
- 2) Mantenere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 90%

Tabella n° 5

N° PRATICHE SVOLTE DA CIASCUNO SPORTELLO (anno 2008)							
Sportello di:	n° utenti serviti	pratiche svolte	n° chiamate telefoniche	pratiche telefoniche	totale pratiche	di cui servizio idrico integrato	% s.i.i.
GORIZIA	16.046	32.672	201	519	33.191	7.035	21,20%
GRADISCA D'ISONZO	4.779	6.546	7	14	6.560	2.670	40,70%
MONFALCONE	1.504	2.310	21	21	2.331	1.097	47,06%
RONCHI DEI LEGIONARI	12.910	22.705	30	53	22.758	8.799	38,66%
<b>TOTALE</b>	<b>35.239</b>	<b>64.233</b>	<b>259</b>	<b>607</b>	<b>64.840</b>	<b>19.601</b>	<b>30,23%</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 = 1,82)
- 5) Il numero di pratiche svolte telefonicamente è marginale (meno dell'1,0% del totale)
- 6) Il servizio di **CALL CENTER (Numero verde 800-993131)** viene utilizzato unicamente per informazioni e autoletture.

**Obiettivi per il 2009:**

- 1) Abilitare il **CALL CENTER** allo svolgimento di alcune pratiche come modifiche anagrafiche e richieste di sopralluogo.

**Tabella n° 6**

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

Periodo Gennaio - giugno

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Media
			<b>n° medio di utenti serviti per turno di apertura</b>						
Gorizia	4	mattina	82,5		72		65,5		73,33
	4	pomeriggio		50,5		48,5			49,50
Gradisca d'I.	1	mattina		31,5		30		16,5	26,00
	1	pomeriggio					23,5		27,00
Monfalcone	2	mattina	36,5		35				30,00
	2	pomeriggio							
Ronchi dei L.	3	mattina		45		45	42	17	37,25
	3	pomeriggio	59		58,5				42,00
Totale		mattina	119	76,5	107	75	107,5	33,5	86,42
		pomeriggio	59	50,5	58,5	48,5	23,5		48,00
			<b>n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura</b>						
Gorizia	4 (1)	mattina	20,63		18,00		16,38		18,33
	4	pomeriggio		12,63		12,13			12,38
Gradisca d'I.	1	mattina		31,50		30,00		16,50	26,00
	1	pomeriggio					23,50		27,00
Monfalcone	2	mattina	18,25		17,50				17,88
	2	pomeriggio							
Ronchi dei L.	3 (1)	mattina		15,00		15,00	14,00	17,00	15,25
	3	pomeriggio	19,67		19,50				19,58
Media		mattina	19,44	23,25	17,75	22,50	15,19	16,75	19,15
		pomeriggio	19,67	12,63	19,50	12,13	23,50		17,48

Periodo Luglio-Dicembre

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Media
			<b>n° medio di utenti serviti per turno di apertura</b>						
Gorizia	4	mattina	88		79		76		81,00
	4	pomeriggio		60,5		61			60,75
Gradisca d'I.	1	mattina		29		31	21,5	18	24,88
	1	pomeriggio							
Ronchi dei L.	3	mattina	47,5	45,5	33	45		25	28,88
	3	pomeriggio	29		32				42,00
Totale		mattina	135,5	74,5	112	76	97,5	43	89,75
		pomeriggio	29	60,5	32	61			36,50
			<b>n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura</b>						
Gorizia	4 (1)	mattina	22,00		19,75		19,00		20,25
	4	pomeriggio		15,13		15,25			15,19
Gradisca d'I.	2	mattina		14,50		15,50	10,75	18,00	14,69
		pomeriggio							
Ronchi dei L.	3 (1)	mattina	15,83	15,17	11,00	15,00		25,00	13,79
	3	pomeriggio	9,67		10,67				10,17
Media		mattina	11,00	14,83	9,88	15,25	14,88	21,50	14,56
		pomeriggio	9,67	15,13	10,67	15,25			10,14

**Osservazioni:**

- 1) A partire dal mese di luglio gli orari di apertura sono stati modificati, con la chiusura dello sportello di Monfalcone, l'introduzione di un turno mattutino in più a Gradisca e la chiusura di Ronchi nella giornata di venerdì.
- 2) Queste modifiche hanno consentito di equilibrare il numero medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura migliorare la percentuale di rispetto e ridurre i tempi medi di attesa di Gradisca.
- 3) L'affluenza al sabato mattina è aumentata del 40% rispetto al 2007.

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

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

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

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

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

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

### **Rispetto degli appuntamenti concordati**

Ancorché la gestione degli appuntamenti non sia mai stata percepita come critica da parte dell'Utenza, a partire dal 1° ottobre 2007 si è proceduto, in ossequio alle prescrizioni della Carta del Servizio, ad effettuare un monitoraggio sistematico, di tale attività (cfr. dati in **Tabella n° 7**). I dati riscontrati non evidenziano la necessità e nemmeno l'opportunità di procedere ad una gestione informatica degli appuntamenti, risultando preferibile il rapporto diretto e personale tra Tecnici-Operativi e Utenti.

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

La fascia di rispetto delle due ore è stata rispettata nel 95,63% 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 sulla azienda, i servizi, la qualità dell'acqua, i bandi di selezione per personale, i bandi per le gare di appalto lavori e per incarichi di progettazione, le notizie delle aggiudicazioni e lo stato di avanzamento nella realizzazione degli investimenti previsti dal Piano d'Ambito.

Nel 2008 il sito è stato visitato da 5.099 Utenti, con 8.152 visite e 372.060 pagine visualizzate. Il traffico è più che raddoppiato rispetto al 2007 ed è in continuo aumento.

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.

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. I dati sono riportati in **Tabella n° 7**.

Ancorché il tempo medio di risposta sia circa la metà di quello stabilito dalla Carta del Servizio, vi sono stati alcuni casi in cui la risposta non è stata fornita entro il tempo massimo di 30 giorni. Si tratta di disguidi che, con l'esperienza e una maggiore attenzione a quanto previsto dalla Carta, devono e possono essere evitati. L'obiettivo per il 2009 è di raggiungere il 100% di risposte entro il tempo massimo fissato.

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

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

## **Richieste di risarcimento danni**

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

**Tabella n° 7**

**Risposte agli Utenti**

<b>ATTIVITA'</b>		<b>Codifica protocollo</b>	<b>Totale anno 2007</b>	<b>Totale anno 2008</b>	<b>Variazione</b>
<b>Programmazione appuntamenti con Utenti</b>		N.D.	n° 448 3,5 giorni 7 giorni	n° 435 3,2 giorni 7 giorni	-2,90% -8,57%
<b>Obiettivi 2009:</b>					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%			0 100%	0 100%	- -
<b>Rispetto degli appuntamenti con gli Utenti</b>		N.D.	n° 448 2 ore n° 32	n° 435 2 ore n° 19	-2,90% -40,63%
<b>Obiettivi 2009:</b>					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 95%		% rispetto livello qualità	93,75%	95,63%	2,01%
<b>Richieste scritte di informazioni</b>		INFO	n° 15 15,53 gg. 30 gg.	n° 33 21,00 gg 30 gg.	120,00% 35,22%
<b>Obiettivi 2009:</b>					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 95%		% rispetto oltre T max	n° 3 80,00%	n° 5 84,85%	60,00% 6,06%
<b>Reclami scritti</b>		RECLAMO	n° 9 13,56 gg. 30 gg.	n° 19 28,00 gg. 30 gg.	111,11% 106,49%
<b>Obiettivi 2009</b>					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 95%		% rispetto oltre T max	n° 1 88,89%	n° 5 73,68%	400,00% -17,11%
<b>Richieste di accesso agli atti</b>		RATTI	n° 13 16,54 gg. 30 gg.	n° 23 16,39 gg. 30 gg.	76,9% -0,91%
<b>Obiettivi 2009</b>					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%		% rispetto oltre T max	n° 2 84,62%	n° 2 95,65%	- 95,65%
<b>Richieste di risarcimento danni</b>		RIS.DANNI	n° 10 34,78 gg. 30 gg.	n° 18 14,11 gg. 30 gg.	80,00% -59,43%
<b>Obiettivi 2009</b>					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%		% rispetto oltre T max	n° 3 70,00%	n° 1 94,44%	-56,67% 34,92%

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

#### **Rettifiche di fatturazione**

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

L'obiettivo per il 2009 è quello di mantenere il tempo di risposta al di sotto dei 15 giorni e di raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 95%.

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

Le richieste di ricalcolo della bolletta a seguito di perdite occulte sono state 184, con una minima variazione rispetto ai 192 casi del 2007. Il tempo di risposta è stato drasticamente ridotto passando da 121 a 24 giorni, con una percentuale di rispetto dell'86,96%.

Grazie a questa procedura, espressamente prevista dalla Carta del Servizio, sono stati riconosciuti agli Utenti abbuoni per oltre € 200.000.

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

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 2008 un solo 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 700 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.

**Tabella n° 8**

<b>RETTIFICA BOLLETTE</b>				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Tempo risposta	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1^ trimestre	230	12,61 gg.	17	92,61%
2^ trimestre	174	9,20 gg.	9	94,83%
3^ trimestre	119	12,08 gg.	11	90,76%
4^ trimestre	143	12,61 gg.	11	92,31%
<b>Totale anno 2008</b>	<b>666</b>	<b>11,62 gg</b>	<b>48</b>	<b>92,79%</b>

**Osservazioni:**

- 1) Il tempo medio di risposta si è pressochè dimezzato rispetto al 2007
- 2) L'obiettivo del 90% di rispetto è stato pienamente raggiunto
- 3) Le bollette rettificate sono diminuite del 36% rispetto al 2007, segno di una maggior precisione nel servizio di lettura dei contatori

**Obiettivi per il 2009:**

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

<b>RICALCOLO BOLLETTE A SEGUITO PERDITA OCCULTA</b>				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Numero risposte	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1^ trimestre	49	18,92 gg.	9	81,63%
2^ trimestre	48	20,92 gg.	0	100,00%
3^ trimestre	43	22,49 gg.	7	83,72%
4^ trimestre	44	22,00 gg.	8	81,82%
<b>Totale anno 2008</b>	<b>184</b>	<b>21,01 gg.</b>	<b>24</b>	<b>86,96%</b>

**Osservazioni:**

- 1) Il tempo medio di risposta si è dimezzato rispetto al 2007.
- 2) La percentuale di rispetto è molto migliorata ma è rimasta un poco al di sotto dell'obiettivo.
- 3) L'andamento del 2° trimestre dimostra che è possibile raggiungere l'obiettivo del 90%

**Obiettivi per il 2009:**

- 1) Mantenere il tempo medio di risposta al di sotto dei 25 giorni
- 2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 90%

<b>VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE</b>					
ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2007	Totale anno 2008	Variazione
Verifica livello di pressione	100	Attività eseguite	n°7	n° 22	214,29%
		Tempo medio effettivo	7,71 gg.	3,18 gg.	-58,75%
		Tempo max previsto	10 gg	10 gg.	10 gg.
		Interventi oltre T max	0	2	n.a.
		% rispetto T max	100,00%	90,91%	-9,09%
<b>Obiettivi 2009:</b>					
1) Ritornare ad una percentuale di rispetto del 100%					

Nel corso del 2008, oltre a posizionare n. 1006 contatori per nuove utenze, Irisacqua ha provveduto a sostituire gratuitamente, perché obsoleti o difettosi, n. 1.891 contatori, mentre n° 26 contatori sono stati sostituiti con addebito all'Utente.

### **Verifica livello pressione.**

Le richieste di verifica del livello di pressione sono più che triplicate rispetto al 2007. Sono state quasi tutte eseguite entro il tempo massimo stabilito e hanno tutte dato esito negativo, nel senso che si è sempre verificato che il livello di pressione al punto di consegna fosse conforme agli standard prefissati.

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

### **Ricerca, mitigazione e controllo delle perdite a Gorizia e Monfalcone.**

Nel corso del 2008, in ossequio a quanto previsto dal Piano Operativo degli Investimenti, si è provveduto ad avviare le attività di ricerca, mitigazione e controllo delle perdite idriche nei due schemi idrici principali, quelli di Gorizia e di Monfalcone.

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

Per quanto riguarda le perdite fisiche è stato messo a punto un piano pilota relativo allo schema idrico di Monfalcone, che prevede la suddivisione dello schema in un numero limitato di "distretti" su cui effettuare delle campagne di misurazione delle perdite reali (consumo minimo notturno), si è quindi provveduto a monitorare il livello di pressione e a individuare i nodi ove posizionare gli strumenti per la regolazione del livello piezometrico, in base alla verifica sperimentale che minori pressioni comportano minori perdite diffuse e riducono il rischio di cedimenti nelle tubazioni; si è infine provveduto, mediante l'utilizzo di geofoni, correlatori e "noise loggers", ad effettuare ricerca attiva delle perdite sul 60% dello sviluppo della rete, arrivando ad individuare e riparare 17 perdite di grossa entità, con un recupero stimabile in 4.400 mc/giorno.

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

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

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

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

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

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

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

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

Numerosi sono stati 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**.

**Tabella n° 9**

**INTERVENTI DI RIPARAZIONE PERDITE ESEGUITI NEL CORSO DEL 2008**

Comune	km rete	n° utenti	utenti per km	n° perdite	%	perdite per km	utenti per perdita
Capriva del Friuli	19,76	717	36,28	6	1,56%	0,30	119,50
Cormons	88,67	3.304	37,26	27	7,01%	0,30	122,37
Doberdò del Lago	30,19	613	20,30	3	0,78%	0,10	204,33
Dolegna del Collio	33,23	244	7,34	41	10,65%	1,23	5,95
Farra d'Isonzo	25,11	735	29,27	0	0,00%	0,00	0,00
Fogliano Redipuglia	27,21	1.178	43,29	3	0,78%	0,11	392,67
Gorizia	190,59	16.562	86,90	92	23,90%	0,48	180,02
Gradisca d'Isonzo	51,34	2.529	49,26	11	2,86%	0,21	229,91
Grado	89,03	3.610	40,55	55	14,29%	0,62	65,64
Mariano del Friuli	14,33	707	49,33	1	0,26%	0,07	707,00
Medea	8,92	455	50,99	1	0,26%	0,11	455,00
Monfalcone	101,56	13.087	128,86	40	10,39%	0,39	327,18
Moraro	6,91	327	47,30	1	0,26%	0,14	0,00
Mossa	18,96	637	33,60	2	0,52%	0,11	318,50
Romans d'Isonzo	32,83	1.343	40,90	14	3,64%	0,43	95,93
Ronchi dei Legionari	64,90	5.190	79,98	23	5,97%	0,35	225,65
Sagrado	30,84	1.009	32,72	3	0,78%	0,10	336,33
San Canzian d'Isonzo	39,72	2.273	57,22	1	0,26%	0,03	2273,00
San Floriano del Collio	24,52	328	13,38	41	10,65%	1,67	8,00
San Lorenzo Isontino	13,46	697	51,77	2	0,52%	0,15	348,50
San Pier d'Isonzo	15,07	769	51,01	2	0,52%	0,13	384,50
Savogna d'Isonzo	24,08	743	30,86	6	1,56%	0,25	123,83
Riattivazione fornitura da	34,07	2.675	78,53	7	1,82%	0,21	382,14
Turriaco	15,09	1.063	70,45	1	0,26%	0,07	0,00
Villesse	17,30	625	36,12	2	0,52%	0,12	312,50
<b>Totale</b>	<b>1017,70</b>	<b>61.420</b>	<b>60,35</b>	<b>385</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,38</b>	<b>159,53</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 stati avviati interventi sistematici di sostituzione delle condutture.

Da segnalare che su 385 interventi di riparazione perdite, 76 (pari al 20%) sono relativi a rotture degli allacciamenti (cioè le diramazioni dalla rete di distribuzione alle utenze private) e che 23 (6%) sono dovute a danni causati da terzi (generalmente in occasione di lavori di scavo).

**Obiettivi 2009:**

- 1) Completare il piano di ricerca attiva nello schema idrico di Monfalcone.
- 2) Avviare la distrettualizzazione e il piano di ricerca attiva nello schema idrico di Gorizia.
- 3) Controllare almeno 160 km di rete

Per il 2009, si prevedono le seguenti attività:

A) Prosecuzione della ricerca e mitigazione delle perdite idriche nei Comuni di Gorizia e Monfalcone, con monitoraggio delle reti, controllo delle pressioni e con la campagna sostituzione contatori d'utenza.

B) verifica e monitoraggio di circa 90 km pari al 10% di estensione della rete

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

D) 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, così come da investimenti già approvati dall'AATO.

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

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

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

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

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

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

Nel 2009 sono previste le seguenti attività:

## Tabella n° 10

### INTERRUZIONI DI EROGAZIONE ACQUA POTABILE

Episodi registrati nel periodo 01/01/08 - 31/12/08	n° 326
di cui programmati	n° 165
interventi di emergenza per riparazione guasti	n° 161
Durata media della sospensione	1 ore 23 minuti
Durata massima della sospensione	8 ore 50 minuti
N° sospensioni maggiori di 24 ore	nessuna
Numero medio di utenze coinvolte	n° 48
Numero massimo di utenze coinvolte	n° 1800
Interventi con organizzazione di servizio sostitutivo	nessuno
Tempo medio di preavviso interventi programmati	53 ore
n° interventi con preavviso inferiore alle 48 ore	n° 7
Percentuale di rispetto del tempo di preavviso	95,76%

#### 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 2009:

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

- Prosecuzione delle operazioni 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.

Questo paragrafo non sarebbe completo senza una menzione del grave incidente occorso all'impianto della Mochetta (Acquedotto di Gorizia) in data 24 febbraio 2009.

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

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

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

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

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

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

Le segnalazioni relative al Servizio Idrico sono state 986 nel corso del 2008, con un aumento del 32% rispetto al 2007 e una media di 2,7 interventi al giorno (inclusi i giorni festivi), con un tempo medio di intervento inferiore all'ora.

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

Tabella n° 11

Segnalazione guasti e richieste di pronto intervento

ATTIVITA'	Codifica ODI	Totale anno 2007	Totale anno 2008	Variazione
Presenza di impurità nell'acqua	P10	n° 26	n° 39	50,00%
Dispersione nella rete idrica	P11	n° 488	n° 573	17,42%
Mancata erogazione	P12	n° 98	n° 142	44,90%
Insufficiente pressione	P13	n° 64	n° 92	43,75%
Danno causato da terzi	P14	n° 49	n° 58	18,37%
Allarme rilevato dal telecontrollo	P15	n° 10	n° 4	-60,00%
Intasamento della rete fognaria	P20	n° 26	n° 51	96,15%
Dispersione nella rete fognaria	P21	n° 2	n° 4	100,00%
Cedimento strutturale nella rete fognaria	P22	n° 6	n° 21	250,00%
Fognatura - danno da terzi	P23	n° 0	n° 2	50,00%
	Totale	n° 745	n° 986	32,35%
	Tempo medio effettivo	22 ore 20'	53 minuti	-96,04%
	Tempo massimo previsto	5 ore	5 ore	5 ore
	Interventi oltre T max	n° 98	n° 4	-95,92%
	% rispetto T max	86,85%	99,59%	14,68%

**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 interruzioni senza preavviso per procedere alle riparazioni delle perdite segnalate.

**Obiettivi 2009:**

- 1) Mantenere una percentuale di rispetto del 98%
- 2) Mantenere un tempo medio di risposta inferiore all'ora.