

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 2011

INDICE

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	pag. 3
1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	pag. 3
2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	pag. 9
3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	pag. 17
4. CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 21
TABELLE	
n° 1 – Allacciamenti alla rete idrica	pag. 6
n° 2 – Allacciamenti alla rete fognaria	pag. 7
n° 3 – Attivazione della fornitura	pag. 8
n° 4 – Tempo medio di attesa allo sportello	pag. 11
n° 5 – N° pratiche svolte da ciascuno sportello	pag. 12
n° 6 – N° di Utenti serviti per sportello e per turno di apertura	pag. 13
n° 7 - Risposte agli Utenti	pag. 16
n° 8 - Rettifica e ricalcolo bollette	pag. 19
n° 9 – Interventi di riparazione perdite	pag. 23
n° 10 – Interruzioni di erogazione acqua potabile	pag. 26
n° 11 – Segnalazione guasti e richieste di pronto intervento	pag. 28

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

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

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

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

Attualmente le procedure di autorizzazione all'allacciamento alla rete fognaria e di eventuale realizzazione degli allacci stessi non vengono gestite mediante il sistema gestionale Utenza ma direttamente dal settore tecnico operativo: i dati relativi al numero di pratiche gestite nel 2010 ed i relativi tempi di risposta sono pertanto stati elaborati e forniti da tale settore.

In **Tabella n° 1** sono riportati i dati relativi ai tempi di preventivazione ed esecuzione, o modifica, di allacci alla rete idrica. Come si può notare i tempi medi di preventivazione sono ulteriormente migliorati rispetto al 2009 e sono circa un sesto del tempo previsto dalla Carta del Servizio; la percentuale di rispetto del tempo massimo è stata del 100%. L'obiettivo per il 2011 non può che essere quello di mantenere tale livello ottimale.

Anche per quanto riguarda l'esecuzione degli allacciamenti, si nota un marcato miglioramento rispetto ai valori dell'anno precedente. La percentuale di rispetto dei tempi massimi è migliorata significativamente raggiungendo il livello ottimale del 100%. Obiettivo per il 2011 è quello di mantenere tale livello ottimale.

Si rileva che il numero di nuovi allacciamenti risulta di anno in anno inferiore a quello dell'anno precedente, ad evidenza degli effetti che la crisi economica ancora produce in particolare nel settore dell'edilizia.

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

Per quanto riguarda le procedure di autorizzazione, i tempi medi di risposta sono, purtroppo, peggiorati rispetto al 2009, con una percentuale di rispetto pari al 94%. Obiettivo del 2011 è raggiungere una percentuale di rispetto superiore al 95%.

La situazione non è invece soddisfacente per quanto riguarda l'emissione di pareri relativi all'autorizzazione allo scarico di reflui industriali non assimilabili ai domestici. I tempi elevati sono dovuti all'incompletezza e inadeguatezza della documentazione tecnica allegata alle richieste stesse. Molti pareri hanno riguardato infatti pratiche di rinnovo di autorizzazioni preesistenti, rilasciate dai Comuni in base alla vecchia normativa e per le quali il Gestore non aveva a suo tempo emesso alcun parere e quindi aveva necessità di acquisire tutta la documentazione tecnica anche laddove non era intervenuta alcuna modifica.

E' comunque necessario migliorare sensibilmente la percentuale di rispetto dei tempi massimi e provvedere a migliorare la registrazione sistematica delle sospensioni di istruttoria in attesa della documentazione integrativa. L'obiettivo è quello di raggiungere nel 2011 una percentuale di rispetto pari almeno all' 85%.

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

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

Il numero complessivo degli allacciamenti fognari è diminuito rispetto a quello del 2009, migliorandone però i tempi medi di realizzazione. Purtroppo si rileva un peggioramento nella percentuale di rispetto dei tempi massimi che risulta ancora insoddisfacente attestandosi al 61%. L'obiettivo per il 2011 è di raggiungere la soglia di rispetto del 75%.

Si sottolinea come nel corso del 2010 si è già provveduto a gestire mediante O.D.I. le verifiche funzionali.

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

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

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

Va rilevato con soddisfazione il netto miglioramento della percentuale di rispetto delle pratiche di cessazione della fornitura idrica, dove sia il tempo medio sia la percentuale di rispetto sono ulteriormente migliorati. Trova quindi conferma l'efficacia della scelta di costituire allo scopo uno specifico nucleo operativo composto da personale dipendente.

Va inoltre rilevato un ulteriore significativo aumento delle sospensioni per morosità e delle riattivazioni successive all'incasso degli arretrati.

L'attività di recupero crediti continua ad essere un preciso impegno della Società, che sta dando ottimi risultati. La percentuale di insoluto, che al momento della costituzione di Irisacqua era superiore al 5%, si attesta al termine delle procedure di recupero crediti previste dalla Carta del Servizio a livelli inferiori al 2%.

Tabella n°1

Allacciamenti alla rete idrica

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2009	Totale anno 2010	Variazione
Avvio del rapporto contrattuale					
Tempo di preventivazione nuovi allacciamenti e richiesta di modifica allacciamenti esistenti	055	Attività eseguite	n° 526	n° 468	-11,03%
		Tempo medio effettivo	2,74 gg.	1,98 gg.	-27,74%
		Tempo massimo previsto	15 gg.	15 gg.	-
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	-
		% rispetto T max	100,00%	100,00%	-
Obiettivi 2011:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica	003	Attività eseguite	n° 346	n° 315	-8,96%
		Tempo medio effettivo	5,43 gg.	2,46 gg.	-54,70%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	-
		Interventi oltre T max	n° 7	n° 0	-100,00%
		% rispetto T max	97,98%	100,00%	2,06%
Obiettivi 2011:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					
Modifica allacciamento esistente	140	Attività eseguite	n° 1	n° 2	100,00%
		Tempo medio effettivo	1,00 gg.	0,5 gg.	-50,00%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	-
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	-
		% rispetto T max	100,00%	100,00%	-
Obiettivi 2011:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					

Tabella n°2

Allacciamenti alla rete fognaria

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2009	Totale anno 2010	Variazione
Autorizzazione allacciamenti a pubblica fognatura (comprende rilascio del preventivo di esecuzione se richiesto)	n.d.	Attività eseguite	n° 267	n° 233	-12,73%
		Tempo medio effettivo	20,74 gg	27gg	30,18%
		Tempo massimo previsto	60 gg.	60 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 14	n° 36	157,14%
		% rispetto T max	94,76%	93,99%	-0,81%
Obiettivi 2011: 1) Uniformare le procedure del settore al sistema gestionale utenza 2) Raggiungere una percentuale di rispetto superiore al 95%					
Emissione di parere vincolante per scarichi industriali	n.d.	Attività eseguite	n° 45	n° 8	-82,22%
		Tempo medio effettivo	68 gg.	87 gg.	27,94%
		Tempo massimo previsto	60 gg.	60 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 20	n° 8	-60,00%
		% rispetto T max	55,56%	0,00%	-100,00%
Obiettivi 2011: 1) Migliorare la registrazione delle sospensioni di istruttoria per integrazione documenti. 2) Raggiungere una percentuale di rispetto superiore al 85%					
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria	n.d.	Attività eseguite	n° 44	n° 33	-25,00%
		Tempo medio effettivo	36 gg.	29 gg.	-19,44%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 15	n° 13	-13,33%
		% rispetto T max	65,91%	60,61%	-8,05%
Obiettivi 2011: 1) Uniformare le procedure del settore al sistema gestionale utenza 2) Raggiungere una percentuale di rispetto del 75%					

Tabella n°3

Attivazione della fornitura

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2009	Totale anno 2010	Variazione
Attivazione della fornitura idrica	009	Attività eseguite	n° 757	n° 542	-28,40%
		Tempo medio effettivo	2,17 gg.	2,20 gg.	1,38%
		Tempo massimo previsto	15 gg.	15 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 3	n° 5	66,67%
Obiettivi 2011:		% rispetto T max	99,60%	99,08%	-0,53%
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%					
Subentro e riattivazione della fornitura	020	Attività eseguite	n° 3002	n° 2654	-11,59%
		Tempo medio effettivo	0,49 gg.	0,43 gg.	-12,24%
		Tempo massimo previsto	6 gg.	6 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 16	n° 20	25,00%
Obiettivi 2011:		% rispetto T max	99,47%	99,25%	-0,22%
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%					
Cessazione della fornitura idrica	040-041	Attività eseguite	n° 1.302	n° 1.340	2,92%
		Tempo medio effettivo	3,89 gg.	1,99 gg.	-48,84%
		Tempo massimo previsto	6 gg.	6 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 107	n° 36	-66,36%
Obiettivi 2011:		% rispetto T max	91,78%	97,31%	6,03%
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 95%					
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	070	Attività eseguite	n° 149	n° 77	-48,32%
		Tempo medio effettivo	0,50 gg.	0,19 gg.	-163,16%
		Tempo massimo previsto	3 gg.	3 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 7	n° 0	-100,00%
Obiettivi 2011:		% rispetto T max	95,30%	100,00%	4,93%
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					

2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempo di attesa

Nel corso del 2010, al fine di perseguire gli obiettivi prefissati l'anno precedente, soprattutto in termini di percentuale di rispetto dei tempi di attesa, è stata effettuata un'attenta verifica sull'organizzazione degli sportelli. Conseguentemente si è modificato lo schema di apertura degli stessi articolandolo, nel rispetto della normativa vigente, su 58 ore settimanali complessive di apertura su 4 sedi (Gorizia, Gradisca, Ronchi e Grado).

A partire dal mese di novembre 2010 è stato aperto presso il Comune di Grado lo sportello Irisacqua, la cui piena operatività è partita il 1 gennaio 2011 a seguito della conclusione della temporanea terziarizzazione del servizio idrico al Comune stesso. Pertanto gli indicatori relativi all'utenza del 2010 ancora non comprendono i dati relativi a tale sportello.

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

Le modifiche organizzative introdotte e la riduzione complessiva del numero di utenti allo sportello ha consentito di superare gli obiettivi prefissati sia in termini di tempo medio di attesa (pari a 8,43 minuti) sia in termini di percentuale di rispetto del tempo massimo che è risultata nel complesso superiore al 94%.

Si segnala con soddisfazione che tutti gli sportelli hanno nel 2010 raggiunto percentuali di rispetto superiori al 90%.

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

Si ricorda che gli sportelli sono gestiti congiuntamente con IRIS S.p.A. ed ISOGAS. Questo rappresenta un fattore positivo per gli Utenti che hanno a disposizione un unico sportello per tre servizi diversi (acqua, gas, rifiuti urbani) che diventano quattro a Gorizia, dove IRIS S.p.A. eroga anche l'energia elettrica. La maggior parte degli Utenti, infatti, si reca allo sportello per svolgere più di una pratica. Il numero medio di pratiche per Utente è salito nuovamente passando da 1,79 a 1,93.

L'attuale organizzazione degli sportelli potrebbe subire delle variazioni a seguito delle modifiche societarie che interessano IRIS S.p.A.

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

Gli Utenti continuano a dimostrare di avere una netta preferenza per i turni mattutini pertanto la decisione di aprire gli sportelli in due sedi la mattina ed in una sola al pomeriggio risulta corretta e congruente con tale ripartizione.

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

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

Svolgimento delle pratiche per via telefonica – servizio informazioni

Va rilevato che oltre il 98% delle pratiche viene svolto con la presenza fisica dell'Utente allo sportello mentre meno del 2% 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 e le tariffe in vigore.

Nel 2010 il Call Center ha ricevuto 5212 telefonate, (- 22% rispetto al 2009) con una media di 14,8 telefonate al giorno. Di queste il 40% ha ricevuto risposta entro 10 secondi, il 36% entro 30 secondi, il 17,5% entro un minuto, il 5,2% entro 2 minuti mentre il 1,3% degli Utenti ha abbandonato la chiamata o ha ricevuto risposta oltre i 2 minuti di attesa.

Il 35% delle conversazioni telefoniche dura meno di un minuto, 25% meno di due minuti, 24% tra due e quattro minuti mentre il 16% impegna l'operatore oltre i quattro minuti.

Confrontando questi dati con quelli del 2009 si può notare che i tempi di risposta sono notevolmente migliorati (93% di risposte entro un minuto contro l'88% del 2009), mentre i tempi di conversazione si sono allungati (il tempo medio passa da 131 a 143 secondi).

La segnalazione dei guasti e la richiesta di interventi urgenti per via telefonica è possibile tramite il **Numero verde 800-993190**, attivo sette giorni su sette, 24 ore su 24. Dal 1° gennaio 2010 questo servizio viene gestito dal Call Center e/o dal reperibile telefonico Irisacqua.

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

Tabella n°4

VALUTAZIONE TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLLO					
Sportello di:	n° utenti serviti	attesa media		n° attese > 30 minuti	% rispetto
		minuti	secondi		
1° trimestre					
GORIZIA	3799	7	26	222	94,16%
GRADISCA D'ISONZO	1185	10	36	114	90,38%
RONCHI DEI LEGIONARI	3505	6	0	120	96,58%
Parziale 1°trimestre	8.489	7	17	456	94,63%
2° trimestre					
GORIZIA	4.160	8	47	267	93,58%
GRADISCA D'ISONZO	1.426	10	59	142	90,04%
RONCHI DEI LEGIONARI	3.499	3	13	19	99,46%
Parziale 2°trimestre	9.085	6	59	428	95,29%
3° trimestre					
GORIZIA	3.330	7	39	212	93,63%
GRADISCA D'ISONZO	798	7	6	50	93,73%
RONCHI DEI LEGIONARI	3.261	5	28	152	95,34%
Parziale 3°trimestre	7.389	6	38	414	94,40%
4° trimestre					
GORIZIA	3.925	22	39	346	91,18%
GRADISCA D'ISONZO	940	8	11	68	92,77%
RONCHI DEI LEGIONARI	2.770	4	37	98	96,46%
Parziale 4°trimestre	7.635	14	20	512	93,29%
Totale anno 2010					
GORIZIA	15.214	11	47	1.047	93,12%
GRADISCA D'ISONZO	4.349	9	34	374	91,40%
RONCHI DEI LEGIONARI	13.035	4	50	389	97,02%
Totale anno 2010	32.598	8	43	1.810	94,45%

Obiettivi per il 2011:

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

Tabella n°5

N°PRATICHE SVOLTE DA CIASCUNO SPORTELLO (anno 2010)							
Sportello di:	n° utenti serviti	pratiche svolte	n° chiamate telefoniche	pratiche telefoniche	totale pratiche	di cui servizio idrico integrato	% s.i.i.
GORIZIA	15.214	32.407	126	689	33.096	7.975	24,10%
GRADISCA D'ISONZO	4.349	8.872	79	236	9.108	3.883	42,63%
RONCHI DEI LEGIONARI	13.035	21.738	34	77	21.815	7.840	35,94%
TOTALE	32.598	63.017	239	1.002	64.019	19.698	30,77%

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 31% delle pratiche svolte.
- 4) La maggior parte degli Utenti si reca allo sportello per svolgere più di una pratica (valore medio = 1,93)
- 5) Il numero di pratiche svolte telefonicamente è marginale (1,6% del totale)
- 6) Il servizio di **CALL CENTER (Numero verde 800-993131)** è stato abilitato alla modifica dei dati anagrafici.

Obiettivi per il 2011:

- 1) Uniformare le procedure del sistema gestione utenza

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	TOTALE	Media
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura							
Gorizia	4	mattina	73,57		69,63		62,27		205,47	68,49
	4	pomeriggio		57,39		56,06			113,45	56,73
Gradisca d'I.	2	mattina		38,04		34,11	24,47	12,58	109,20	27,30
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	4	mattina	55,92	47,31	37,21	44,65		37,17	222,26	44,45
	4	pomeriggio	28,15		32,29				60,44	30,22
Totale		mattina	129,49	85,35	106,84	78,76	86,74	49,75	536,93	89,49
		pomeriggio	28,15	57,39	32,29	56,06			173,89	43,47
			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura							
Gorizia	4	mattina	18,39		17,41		15,57			17,12
	4	pomeriggio		14,35		14,02				14,18
Gradisca d'I.	2	mattina		19,02		17,06	12,24	6,29		13,65
	2	pomeriggio								
Ronchi dei L.	4	mattina	13,98	11,83	9,30	11,16		9,29		11,11
	4	pomeriggio	7,04		8,07					7,56
Media		mattina	16,19	15,42	13,36	14,11	15,57	7,79		13,74
		pomeriggio	7,04	14,35	8,07	14,02				10,87

Periodo Luglio-Dicembre

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura							
Gorizia	4	mattina	60,85		56,62		55,26		172,73	57,58
	4	pomeriggio		52,58		49,82			102,40	51,20
Gradisca d'I.	2	mattina		33,35		5,07	29,55	-	67,97	16,99
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	4	mattina	42,97	40,04	34,70	40,06		31,27	189,04	37,81
	4	pomeriggio	17,81		23,50				41,31	20,66
Totale		mattina	103,82	73,39	91,32	45,13	84,81	31,27	429,74	71,62
		pomeriggio	17,81	52,58	23,50	49,82	-	-	143,71	35,93
			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura							
Gorizia	4	mattina	15,21		14,16		13,82			14,39
	4	pomeriggio		13,15		12,46				12,80
Gradisca d'I.	2	mattina		16,68		2,54	14,78	0,00		8,50
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	4	mattina	10,74	10,01	8,68	10,02		7,82		9,45
	4	pomeriggio	4,45		5,88					5,16
Media		mattina	12,98	13,34	11,42	6,28	13,82	3,91		10,29
		pomeriggio	4,45	13,15	5,88	12,46				8,98

Osservazioni:

- 1) A partire dal mese di novembre 2010 è stato attivato uno sportello IRISACQUA presso il Comune di Grado
- 2) L'affluenza al sabato mattina è pari al 6% sul totale, in linea con l'anno 2009.

Rispetto degli appuntamenti concordati

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

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

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

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

Tutti i tecnici che operano sul territorio sono infatti dotati di telefono cellulare e provvedono a contattare personalmente l'Utente che ne ha fatto richiesta per fissare un appuntamento nel caso in cui il sopralluogo richieda la presenza fisica dell'Utente ovvero lo stesso desideri essere presente.

La fascia di tolleranza delle due ore è stata rispettata nel 96,04% dei casi.

Risposta alle richieste di informazioni e reclami scritti dagli Utenti

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

Nel 2010 il sito è stato visitato da 16.205 Utenti, con 27.696 visite e 478.251 pagine visualizzate. Tutti i dati sono in linea con gli anni precedenti.

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

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

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

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

Le richieste di informazioni sono significativamente diminuite (-43%); 9 richieste hanno ricevuto risposta oltre i termini massimi previsti dalla Carta del Servizio, il tempo medio di risposta passa da 18,67 a 23,20. Anche i dati dei tempi medi di risposta risultano ancora insoddisfacenti.

L'obiettivo minimo per il 2011 è di raggiungere una percentuale di rispetto dell' 85%.

Il numero di reclami scritti è stato pari a 34, nonostante ciò il tempo di risposta si è ridotto del 17% anche se la percentuale di rispetto è diminuita del 6%. L'obiettivo fissato per il 2010 è quello di arrivare a una percentuale di rispetto del 90%.

L'incremento dei reclami è riconducibile prevalentemente alle rotture dei contatori conseguenti all'ondata di gelo che si è verificata a fine dicembre 2009.

Richieste di risarcimento danni

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

Nel corso del 2010 sono state ricevute n° 30 richieste di risarcimento danni. Queste sono state trasmesse alla Compagnia di Assicurazione e sono state gestite nel rispetto di quanto previsto dalla polizza assicurativa e dal Codice Civile.

Tabella n°7

Risposte agli Utenti

ATTIVITA'	Codifica protocollo		Totale anno 2009	Totale anno 2010	Variazione
Programmazione appuntamenti con Utenti	N.D.	Appuntamenti concordati	n°675	n°328	-51,41%
		Tempo medio risposta	3,6 giorni	4,2 giorni	16,67%
		Tempo massimo previsto	7 giorni	7 giorni	
		Risposte oltre T max	0	5	-
Obiettivi 2011:		% rispetto T max	100%	98,48%	-1,52%
1) Ritornare ad una percentuale di rispetto del 100%					
Rispetto degli appuntamenti con gli Utenti	N.D.	Sopralluoghi effettuati	n°675	n°328	-51,41%
		Livello di qualità previsto	2 ore	2 ore	
		Ritardo oltre 2 ore	n°27	n°13	-51,85%
		% rispetto livello qualità	96,00%	96,04%	0,04%
Obiettivi 2011:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 96%					
Richieste scritte di informazioni	INFO	Richieste ricevute	n°90	n°51	-43,33%
		Tempo medio risposta	18,67 gg	23,20 gg.	24,26%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Risposte oltre T max	n°15	n°9	-40,00%
Obiettivi 2011:		% rispetto T max	83,33%	82,35%	-1,18%
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 85%					
Reclami scritti	RECLAMO	Attività eseguite	n°20	n°34	70,00%
		Tempo medio effettivo	20,95 gg.	17,47 gg.	-16,61%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n°3	n°7	133,33%
Obiettivi 2011:		% rispetto T max	85,00%	79,41%	-6,57%
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 90%					
Richieste di accesso agli atti	RATTI	Attività eseguite	n°13	n°19	46,2%
		Tempo medio effettivo	4,85 gg.	2,68 gg	-44,74%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n°0	n°0	-
Obiettivi 2011:		% rispetto T max	100,00%	100,00%	0,00%
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					
Richieste di risarcimento danni	RICDANNI	Attività eseguite	n°15	n°30	100,00%
		Tempo medio effettivo	13,10 gg.	31,47 gg.	140,23%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n°0	n°9	
Obiettivi 2011:		% rispetto T max	100,00%	70,00%	-30,00%
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 90%					

3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Rettifiche di fatturazione

Le richieste di rettifica di fatturazione sono diminuite nel corso del 2010 passando da 664 a 542 (-18%). Tempo medio di risposta e percentuale di rispetto sono entrambi migliorati nel corso dell'anno: il tempo medio di risposta è stato pari a 7.95gg mentre la percentuale di rispetto ha quasi raggiunto l'obiettivo 2009 del 95%. L'obiettivo per il 2011 è quello di superare il 95%.

Ricalcolo bollette a seguito di perdite occulte.

Le richieste di ricalcolo della bolletta a seguito di perdite occulte sono state 159, leggermente inferiori all'anno precedente. Il tempo di risposta è ulteriormente migliorato passando da 17,87 giorni a 16,43 giorni mentre la percentuale di rispetto ha superato l'obiettivo del 95%.

Questa procedura, espressamente prevista dalla Carta del Servizio, ha portato al riconoscimento, a favore degli Utenti, di abbuoni per oltre 344 mila Euro.

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

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

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

Con delibera n. 73 del 23 marzo 2011 l'Assemblea d'Ambito ha dato mandato alla società di espletare la gara pubblica per l'individuazione della migliore copertura assicurativa, con l'impegno di effettuare di concerto con il Comitato Consultivo degli Utenti una adeguata campagna di divulgazione.

Si ritiene che entro il mese di aprile si procederà con la pubblicazione del bando di gara.

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

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 2010 le richieste di verifica metrica del contatore sono state tre. In tutti e tre i casi si è proceduto alla verifica, controllo e collaudo strumentale dei contatori citati.

Le analisi tecniche hanno dimostrato il regolare funzionamento di tutti e tre i contatori.

Le richieste di verifica delle letture sono state 641 (61% rispetto al 2009), l'incremento è dovuto principalmente alle verifiche sulle utenze del Comune di Grado a seguito del trasferimento della banca dati nel sistema informatico di Irisacqua.

Le verifiche, effettuate mediamente entro 3 giorni lavorativi, in alcuni casi hanno dimostrato il corretto funzionamento del contatore, in altri hanno determinato la rettifica delle bollette (vedi sopra), in altri casi, infine, Irisacqua ha provveduto a suo carico alla sostituzione del contatore.

Verifica livello pressione.

Le richieste di verifica del livello di pressione sono diminuite sensibilmente rispetto al 2009 (5 contro 25). Tutte le verifiche sono state eseguite entro il tempo massimo stabilito e hanno dato esito negativo, ossia il livello di pressione al punto di consegna in tutti i casi è risultato conforme agli standard prefissati.

Tabella n°8

RETTIFICA BOLLETTE				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Tempo risposta	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1^ trimestre	125	9,16	4	96,80%
2^ trimestre	150	5,78	3	98,00%
3^ trimestre	127	9,72	6	95,28%
4^ trimestre	140	7,58	16	88,57%
Totale anno 2010	542	7,95	29	94,65%

Osservazioni:

- 1) Il tempo medio di risposta è ulteriormente diminuito rispetto al 2009
- 2) La percentuale di rispetto è migliorata ma non ha raggiunto l'obiettivo del 95%
- 3) Il numero di bollette rettificate è diminuito del 18%.

Obiettivi per il 2011:

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

RICALCOLO BOLLETTE A SEGUITO PERDITA OCCULTA				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Numero risposte	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1^ trimestre	44	17,59	0	100,00%
2^ trimestre	45	14,29	1	97,78%
3^ trimestre	37	17,78	2	94,59%
4^ trimestre	33	16,3	4	87,88%
Totale anno 2010	159	16,43	7	95,60%

Osservazioni:

- 1) Il tempo medio di risposta si è ulteriormente ridotto rispetto al 2009.
- 2) La percentuale di rispetto ha raggiunto l'obiettivo.

Obiettivi per il 2011:

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

VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE					
ATTIVITA'	Codifica		Totale anno 2009	Totale anno 2010	Variazione
	ODI				
Verifica livello di pressione	100	Attività eseguite	n° 25	n° 5	-80,00%
		Tempo medio effettivo	1,36 gg.	0,60 gg.	-55,88%
		Tempo max previsto	10 gg.	10 gg.	
		Interventi oltre T max	0	0	
		% rispetto T max	100,00%	100,00%	
Obiettivi 2011:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					

4 CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Ricerca, mitigazione e controllo delle perdite.

Nel corso del 2010 è stato completato a Monfalcone quanto era stato previsto e programmato con il piano relativo alla riduzione delle perdite fisiche. Tale piano è stato attuato attraverso la suddivisione della rete in quattro distretti sui quali viene sistematicamente effettuato un monitoraggio in continuo con misurazione di portate e pressioni.

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

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

Tali attività hanno portato, nel secondo semestre 2010, ad una riduzione delle perdite fisiche sul totale dell'anno precedente del 4% circa

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

Il monitoraggio delle reti dell'acquedotto a Monfalcone è stato effettuato su circa 27 chilometri, pari al 30% della rete idrica del Comune stesso.

Contestualmente è proseguita l'attività di monitoraggio con la ricerca attiva delle perdite su altre aree della provincia che hanno interessato 15 chilometri di rete.

Nel complesso quindi è stato monitorato circa il 5% della rete.

L'attività si è concretizzata, oltre che a Monfalcone, nei Comuni di Staranzano, San Canzian, Savogna, Sagrado, Gorizia, Cormons, Romans, San Floriano, Fogliano-Redipuglia.

Sul fronte delle perdite contabili, in seguito alla campagna di sostituzione contatori eseguita negli anni 2008/2009, ed in parte all'inizio del 2010 nel Comune di Gorizia, si è potuto verificare che, a fronte dello stesso valore di fatturazione, l'acqua distribuita è risultata inferiore.

Nel 2010 è stata altresì effettuato uno studio con verifiche e misurazioni, in collaborazione con l'Università di Udine, per la definizione di algoritmi innovativi per la gestione ottimale di reti acquedottistiche, con specifico riferimento al sistema idrico della Destra Isonzo. L'obiettivo è stato quello di poter disporre di tutti i dati necessari al fine di poter programmare e progettare la manutenzione straordinaria del sollevamento acquedotto di Farra d'Isonzo, al fine di rinnovare completamente l'impianto elettrico della stazione di sollevamento stessa, introducendo dei sistemi "intelligenti" di regolazione delle pompe che consentano di ridurre significativamente il consumo energetico nonché di contenere le perdite mediante una riduzione della pressione di esercizio.

Nel corso dell'anno è stato effettuato il censimento degli edifici di altezza superiore a 5 piani. Con l'approvazione del nuovo Regolamento di Acquedotto è stata decisa una riduzione della pressione minima di esercizio al fine di contenere i consumi energetici e ridurre le perdite idriche (che sono direttamente proporzionali alla pressione di esercizio).

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

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

Tabella n°9

INTERVENTI DI RIPARAZIONE PERDITE ESEGUITI NEL CORSO DEL 2010							
Comune	km rete	n° utenti	utenti per km	n° perdite	%	perdite per km	utenti per perdita
Capriva del Friuli	20,15	737	36,57	3	0,83%	0,15	245,67
Comons	88,64	3.325	37,51	21	5,83%	0,24	158,33
Doberdò del Lago	30,30	621	20,49	0	0,00%	0,00	-
Dolegna del Collio	33,22	241	7,25	13	3,61%	0,39	18,54
Farra d'Isonzo	25,82	744	28,82	5	1,39%	0,19	0,00
Fogliano Redipuglia	28,25	1.204	42,61	5	1,39%	0,18	240,80
Gorizia	193,85	16.474	84,98	81	22,50%	0,42	203,38
Gradisca d'Isonzo	51,88	2.551	49,17	7	1,94%	0,13	364,43
Grado	89,75	3.594	40,05	62	17,22%	0,69	57,97
Mariano del Friuli	14,33	738	51,49	0	0,00%	0,00	-
Medea	9,01	457	50,74	2	0,56%	0,22	228,50
Monfalcone	110,44	13.042	118,09	68	18,89%	0,62	191,79
Moraro	6,81	330	48,43	0	0,00%	0,00	0,00
Mossa	19,30	646	33,47	5	1,39%	0,26	129,20
Romans d'Isonzo	33,03	1.406	42,56	5	1,39%	0,15	281,20
Ronchi dei Legionari	69,37	5.191	74,83	18	5,00%	0,26	288,39
Sagrado	30,13	1.016	33,72	10	2,78%	0,33	101,60
San Canzian d'Isonzo	40,13	2.275	56,69	7	1,94%	0,17	325,00
San Floriano del Collio	25,12	328	13,06	37	10,28%	1,47	8,86
San Lorenzo Isontino	13,67	699	51,14	0	0,00%	0,00	-
San Pier d'Isonzo	16,64	787	47,30	1	0,28%	0,06	787,00
Savogna d'Isonzo	23,90	751	31,43	3	0,83%	0,13	250,33
Staranzano	37,59	2.762	73,48	1	0,28%	0,03	2762,00
Turriaco	15,35	1.108	72,20	1	0,28%	0,07	0,00
Villesse	17,75	660	37,19	5	1,39%	0,28	132,00
Totale	1.044,43	61.687	59,06	360	100,00%	0,34	171,35

Osservazioni:

In relazione agli interventi di manutenzione straordinaria con sostituzione delle condotte non idonee gli indici di perdita per km sono nella normalità e solamente nel Comune di San Floriano d'Isonzo l'indicatore risulta pari a 1,47. Si segnala inoltre che il 40% delle perdite è relativo agli allacci mentre il restante 60% è sulle reti di distribuzione

Obiettivi 2011:

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

Per il 2011, si prevedono le seguenti attività:

A) Inizio attività di monitoraggio e di ricerca attiva delle perdite sulla rete di Gorizia con installazione dei dispositivi permanenti di misurazione e riduzione della pressione di esercizio.

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

Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione

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

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

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

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

Nel corso del 2010, integrando le varie attività di cui ai paragrafi precedenti, si è continuato con la manutenzione straordinaria delle reti acquedotto che si sono concretizzate con la sostituzione di circa 5.700 metri di condotte tecnicamente inidonee, e nello sviluppo e posizionamento di oltre due chilometri e mezzo di nuove condotte.

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

Per il 2011 si prevedono le seguenti attività:

A) Presa in carico e gestione diretta delle reti fognarie e acquedottistiche del Comune di Grado, dei vari impianti di sollevamento, nonché del depuratore a servizio della città di Grado.

B) Estensione ed implementazione del sistema di telecontrollo con attivazione di almeno altre 35 nuove periferiche

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

D) Rifacimento completo dell'impianto elettrico del campo pozzi acquedotto presso sollevamento a Farra d'Isonzo, con realizzazione nuova condotta d'adduzione, manutenzione straordinaria dei pozzi stessi, nonché dei serbatoi di Monte Fortino e realizzazione nuovo sollevamento acquedotto a Sagrado.

E) Manutenzione straordinaria reti acquedotto con sostituzione reti tecnicamente inidonee per almeno 5 chilometri di condotte idriche.

Tabella n° 10

INTERRUZIONI DI EROGAZIONE ACQUA POTABILE

	Totale anno 2009	Totale anno 2010	Variazione
Episodi registrati nell'anno	n° 269	n° 120	-55,39%
di cui programmatici	n° 154	n° 74	-51,95%
interventi di emergenza per riparazione guasti	n° 116	n° 46	-60,34%
Durata media della sospensione	1 h 31'	31'	-65,93%
Durata massima della sospensione	16 ore	4 h 30'	-90,21%
N° sospensioni maggiori di 24 ore	nessuna	nessuna	
Numero medio di utenze coinvolte	n° 89	n° 44	-50,56 %
Numero massimo di utenze coinvolte	n° 11.000	n° 200	
Interventi con organizzazione di servizio sostitutivo	nessuno	nessuno	
Tempo medio di preavviso interventi programmati	54 ore	48 ore	-11,11%
n° interventi con preavviso inferiore alle 48 ore	n° 4	n° 7	75,00%
Percentuale di rispetto del tempo di preavviso	97,40%	90,54%	-7,05%
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 3) Le interruzioni non programmate sono diminuite del 60% 4) Sono aumentati gli episodi con preavviso inferiore alle 48ore.			
Obiettivi 2011:			
Rispettare il preavviso minimo di 48 ore nel caso di interventi programmati da IRISACQUA			

Tempi di intervento in caso di guasti e disservizi

Irisacqua S.r.l. si avvale, con un numero verde dedicato (**800-993190**), di un servizio telefonico, in collaborazione con un call-center, 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 risponde alle chiamate provvede ad attivare il personale operativo per il Pronto Intervento, se la segnalazione arriva durante l'orario di lavoro, oppure contatta direttamente il Capoturno del Servizio Reperibilità, il quale interviene sul posto nel minor tempo possibile.

Le segnalazioni di anomalie e le richieste di pronto intervento vengono così sintetizzate:

3.106 segnalazioni telefoniche (pari a circa 8 chiamate al giorno medie) di cui 523 in reperibilità ovvero fuori orario lavorativo (pari a 1,4 al giorno);

1.296 interventi operativi (pari a circa 3.5 interventi medi al giorno) di cui 451 in reperibilità (pari a 1.2 al giorno)

I tempi medi di intervento sono 43 minuti.

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

Tabella n°11

Segnalazione guasti e richieste di pronto intervento				
ATTIVITA'	Codifica	Totale anno 2009	Totale anno 2010	Variazione
	ODI			
Pronto intervento acquedotto	n° segnalazioni		n° 2.882	
Pronto intervento fognatura	n° segnalazioni		n° 224	
Pronto intervento acquedotto	PAC n° interventi	n° 1163	n° 1199	3,10%
Pronto intervento fognatura	PDF n° interventi	n° 53	n° 97	83,02%
	Totale	n° 1.216	n° 1.296	6,58%
	Tempo medio effettivo	38 minuti	43 minuti	13,16%
	Tempo massimo previsto	5 ore	5 ore	
	Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	-100,00%
	% rispetto T max	100,00%	100,00%	0,00%
Osservazioni				
1) Le segnalazioni di gran lunga più numerose sono quelle relative a perdite sulla rete di distribuzione, seguite da quelle di mancata erogazione dovute, il più delle volte, a riparazioni urgenti.				
Obiettivi 2011:				
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%				
2) Mantenere un tempo medio di risposta inferiore ai 45 minuti.				