

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 2013

INDICE

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	3
1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	3
2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	9
3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	19
4. CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO ..	23

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. 10
n° 5 – N° pratiche svolte da ciascuno sportello	pag. 11
n° 6 – N° di Utenti serviti per sportello e per turno di apertura	pag. 14
n° 7 - Risposte agli Utenti	pag. 18
n° 8 - Rettifica e ricalcolo bollette	pag. 21
n° 9 – Interventi di riparazione perdite	pag. 25
n° 10 – Interruzioni di erogazione acqua potabile	pag. 28
n° 11 – Segnalazione guasti e richieste di pronto intervento	pag. 30

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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

1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Le attività di avvio del rapporto contrattuale sono gestite in maniera informatica mediante l'apertura di un "Ordine di Intervento" (ODI) e pertanto per ognuna di esse è possibile ricostruire in maniera dettagliata l'iter seguito: dalla richiesta di preventivo all'esecuzione dell'allacciamento fino 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: nel caso di nuove costruzioni l'allacciamento fognario può precedere il contratto di fornitura che viene stipulato solo 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 quest'ultimo 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 2012 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.

Tutti gli obiettivi fissati per il 2012 sono stati raggiunti. I tempi medi di preventivazione sono rimasti invariati rispetto all'anno precedente (già lo scorso anno si è registrato un miglioramento nell'indicatore) e sono circa un settimo del tempo previsto dalla Carta del Servizio. La percentuale di rispetto del tempo massimo è stata del 100%. L'obiettivo per il 2013 pertanto è quello di mantenere una percentuale di rispetto del 100%.

Per quanto riguarda l'esecuzione degli allacciamenti alla rete idrica nel 2012, rispetto all'anno precedente, si registra un miglioramento nei tempi medi ed anche nella percentuale di rispetto che raggiunge l'obiettivo posto del 100%.

Il numero di nuovi allacciamenti e contestuali modifiche nel complesso è sostanzialmente in linea con i dati del 2011.

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

Per quanto riguarda le procedure di autorizzazione si rileva che le attività eseguite sono diminuite del 26%, i tempi medi di risposta sono significativamente migliorati mentre la percentuale di rispetto permane al di sopra del 97%.

Obiettivo per il 2013 è mantenere la percentuale di rispetto del tempo massimo superiore al 97%.

Relativamente all'emissione di pareri relativi all'autorizzazione allo scarico di reflui industriali non assimilabili ai domestici, la situazione è sensibilmente migliorata. Le tempistiche di risposta passano da 52 giorni rilevati nel 2011 ai 38 giorni nel 2012 (i giorni rimangono comunque elevati a causa dell'incompletezza e dell'inadeguatezza della documentazione tecnica allegata alle richieste stesse) a fronte di un aumento delle pratiche. Molti pareri, infatti, hanno riguardato pratiche di rinnovo di autorizzazioni preesistenti rilasciate dai Comuni in base alla vecchia normativa e per le quali il Gestore non aveva a suo tempo emesso alcun parere. Per tali motivi si è proceduto con la richiesta di acquisizione di tutta la documentazione tecnica anche laddove non era intervenuta alcuna modifica.

L'obiettivo posto nel 2012 di incrementare la percentuale di rispetto dei tempi massimi e provvedere a perfezionare la registrazione sistematica delle sospensioni di istruttoria in attesa della documentazione integrativa è stato raggiunto.

L'obiettivo per il 2013 è quello di raggiungere una percentuale di rispetto pari almeno all'80%.

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

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

Per quanto concerne l'esecuzione degli allacci alla rete fognaria, i tempi medi sono analoghi a quelli registrati nel 2011 mentre peggiora sensibilmente la percentuale di rispetto dei tempi massimi, che si attesta attorno al 57%.

L'obiettivo per il 2013 è di raggiungere una percentuale di rispetto del 70%.

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 effettuate in tempi rapidi, significativamente inferiori a quelli previsti dalla Carta del Servizio.

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

L'attività di recupero crediti continua ad essere un preciso impegno della Società, confermato da risultati più che soddisfacenti. La percentuale di insoluto si attesta al 2,70%; percentuale che scende al di sotto del 2% relativamente ai crediti residui per i quali invece si sono concluse le previste fasi di sollecito.

Tabella n° 1

Allacciamenti alla rete idrica

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2011	Totale anno 2012	Variazione
Avvio del rapporto contrattuale					
Tempo di preventivazione nuovi allacciamenti e richiesta di modifica allacciamenti esistenti	055	Attività eseguite	n° 506	n° 438	-13,44%
		Tempo medio effettivo	1,93 gg.	1,93 gg.	0,00%
		Tempo massimo previsto	15 gg.	15 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	0,00%
		% rispetto T max	100,00%	100,00%	0,00%
Obiettivi 2013:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica	003	Attività eseguite	n° 344	n° 376	9,30%
		Tempo medio effettivo	4,20 gg.	3,44 gg.	-18,10%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 2	n° 0	-100,00%
		% rispetto T max	99,42%	100,00%	0,58%
Obiettivi 2013:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					
Modifica allacciamento esistente	140	Attività eseguite	n° 28	n° 6	-78,57%
		Tempo medio effettivo	2,86 gg.	2,50 gg.	-12,59%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	0,00%
		% rispetto T max	100,00%	100,00%	0,00%
Obiettivi 2013:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					

Tabella n° 2

Allacciamenti alla rete fognaria

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2011	Totale anno 2012	Variazione
Autorizzazione allacciamenti a pubblica fognatura (comprende rilascio del preventivo di esecuzione se richiesto) Obiettivi 2013: 1) Uniformare le procedure del settore al sistema gestionale utenza 2) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 97%	n.d.	Attività eseguite	n° 209	n° 154	-26,32%
		Tempo medio effettivo	9 gg	17 gg	88,89%
		Tempo massimo previsto	60 gg.	60 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 6	n° 4	-33,33%
		% rispetto T max	97,13%	97,40%	0,28%
Emissione di parere vincolante per scarichi industriali Obiettivi 2013: 1) Migliorare la registrazione delle sospensioni di istruttoria per integrazione documenti. 2) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 80%	n.d.	Attività eseguite	n° 9	n° 15	66,67%
		Tempo medio effettivo	52 gg.	38 gg.	-26,92%
		Tempo massimo previsto	60 gg.	60 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 5	n° 3	-40,00%
		% rispetto T max	44,44%	80,00%	80,00%
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria Obiettivi 2013: 1) Uniformare le procedure del settore al sistema gestionale utenza 2) Raggiungere una percentuale di rispetto del 70%	n.d.	Attività eseguite	n° 29	n° 26	-10,34%
		Tempo medio effettivo	28 gg.	28 gg.	0,00%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 7	n° 11	57,14%
		% rispetto T max	75,86%	57,69%	-23,95%

Tabella n° 3

Attivazione della fornitura

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2011	Totale anno 2012	Variazione
Attivazione della fornitura idrica	009	Attività eseguite	n° 532	n° 496	-6,77%
		Tempo medio effettivo	3,04 gg.	3,84 gg.	26,32%
		Tempo massimo previsto	15 gg.	15 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 12	n° 21	75,00%
Obiettivi 2013:		% rispetto T max	97,74%	95,77%	-2,02%
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 98%					
Subentro e riattivazione della fornitura	020	Attività eseguite	n° 3042	n° 3006	-1,18%
		Tempo medio effettivo	0,44 gg.	0,56 gg.	27,27%
		Tempo massimo previsto	6 gg.	6 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 24	n° 26	8,33%
Obiettivi 2013:		% rispetto T max	99,21%	99,14%	-0,08%
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 99%					
Cessazione della fornitura idrica	040-041	Attività eseguite	n° 1533	n° 1455	-5,09%
		Tempo medio effettivo	1,83 gg.	1,99 gg.	8,74%
		Tempo massimo previsto	6 gg.	6 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 46	n° 48	4,35%
Obiettivi 2013:		% rispetto T max	97,00%	96,70%	-0,31%
1) Raggiungere una percentuale di rispetto superiore al 97%					
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	070	Attività eseguite	n° 79	n° 64	-18,99%
		Tempo medio effettivo	0,20 gg.	0,39 gg.	95,00%
		Tempo massimo previsto	3 gg.	3 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 2	-
Obiettivi 2013:		% rispetto T max	100,00%	96,88%	-3,13%
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 98%					

2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempo di attesa

Nel corso del 2012, al fine di perseguire gli obiettivi prefissati l'anno precedente, soprattutto in termini di percentuale di rispetto dei tempi di attesa, si è continuato ad effettuare un attento monitoraggio sulla distribuzione dell'utenza per giornata di apertura e per fascia oraria, al fine di omogenizzare al meglio l'attività degli sportelli. Si è mantenuto lo schema di apertura degli stessi articolato, nel rispetto della normativa vigente, su 50 ore settimanali complessive di apertura su 4 sedi (Gorizia, Gradisca, Ronchi e Grado).

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

Si ricorda che gli sportelli sono gestiti congiuntamente con EST PIU' e AMBIENTE NEWCO. Questo può rappresentare un fattore positivo per gli Utenti che hanno a disposizione lo sportello di Gradisca per due servizi diversi (acqua e gas), quello di Ronchi per tre servizi diversi (acqua, gas, rifiuti urbani) e che diventano quattro a Gorizia, dove ESTPIU' eroga 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 passato da 2,07 a 1,97.

Non sono stati mantenuti gli obiettivi prefissati sia in termini di tempo medio di attesa (pari a 10,56 minuti) sia in termini di percentuale di rispetto del tempo massimo che è risultata pari al 88% (rispetto all'obiettivo del 95%). Solamente lo sportello di Ronchi ha raggiunto nel 2012 percentuali di rispetto superiori al 95%.

Da evidenziare le difficoltà operative nella gestione dello sportello di Gradisca, dovute principalmente alle mancate connessioni informatiche alla banca dati del server ESTPIU'.

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

L'attuale organizzazione degli sportelli potrà subire ulteriori variazioni a seguito delle modifiche societarie che interessano ESTPIU'.

Tabella n° 4

VALUTAZIONE TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO					
Sportello di:	n° utenti serviti	attesa media		n° attese > 30 minuti	% rispetto
		minuti	secondi		
1° trimestre					
GORIZIA	4.387	8	36	277	93,69%
GRADISCA D'ISONZO	601	11	30	55	90,85%
GRADO	151	14	0	26	82,78%
RONCHI DEI LEGIONARI	3700	4	42	119	96,78%
Parziale 1° trimestre	8.839	7	15	477	94,60%
2° trimestre					
GORIZIA	4.553	14	57	713	84,34%
GRADISCA D'ISONZO	554	14	54	97	82,49%
GRADO	243	11	22	26	89,30%
RONCHI DEI LEGIONARI	3.176	5	47	158	95,03%
Parziale 2° trimestre	8.526	11	26	994	88,34%
3° trimestre					
GORIZIA	3.709	16	44	771	79,21%
GRADISCA D'ISONZO	330	43	16	211	36,06%
GRADO	98	10	2	11	88,78%
RONCHI DEI LEGIONARI	3.456	7	2	183	94,70%
Parziale 3° trimestre	7.593	13	23	1176	84,51%
4° trimestre					
GORIZIA	4.313	17	35	1008	76,63%
GRADISCA D'ISONZO	348	6	20	14	95,98%
GRADO	144	6	35	9	93,75%
RONCHI DEI LEGIONARI	2830	5	3	73	97,42%
Parziale 4° trimestre	7.635	12	13	1104	85,54%
Totale anno 2012					
GORIZIA	16.962	14	22	2.769	83,68%
GRADISCA D'ISONZO	1.833	17	16	377	79,43%
GRADO	636	10	42	72	88,68%
RONCHI DEI LEGIONARI	13.162	5	39	533	95,95%
Totale anno 2012	32.593	10	56	3.751	88,49%

Obiettivi per il 2013:

- 1) Mantenere il tempo medio di attesa al di sotto dei 10 minuti
- 2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 91%

Tabella n° 5

N° PRATICHE SVOLTE DA CIASCUNO SPORTELLO (anno 2012)

Sportello di:	n° utenti serviti	pratiche svolte	n° chiamate telefoniche	pratiche telefoniche	totale pratiche	di cui servizio idrico integrato	% s.i.i.
GORIZIA	16.962	31.770	18	75	31.845	7.118	22,35%
GRADISCA D'ISONZO	1.833	3.310	8	21	3.331	1.298	38,97%
GRADO	636	923	2	7	930	916	98,49%
RONCHI DEI LEGIONARI	13.162	24.020	128	382	24.402	9.003	36,89%
TOTALE	32.593	60.023	156	485	60.508	18.335	30,30%

Osservazioni:

- 1) Gli sportelli sono gestiti congiuntamente a ESTPIU' e AMBIENTE NEWCO
- 2) In questo modo alcuni sportelli possono gestire quattro servizi diversi (acqua, gas, energia elettrica e T.I.A.)
- 3) Questo consente un utilizzo efficiente della struttura. Il servizio idrico integrato rappresenta il 30,30% delle pratiche svolte.
- 4) La maggior parte degli Utenti si reca allo sportello per svolgere più di una pratica (valore medio = 1,97)
- 5) Il numero di pratiche svolte telefonicamente è marginale (al di sotto dell'1% del totale)

Obiettivi per il 2013:

- 1) Uniformare le procedure del sistema gestione utenza

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; le ore complessive di apertura al mattino sono di conseguenza maggiori rispetto a quelle pomeridiane.

La percentuale di Utenti che si reca allo sportello il sabato è pari al 3,75% del totale con netta diminuzione rispetto all'anno precedente (che registrava una percentuale pari al 6%) mentre negli altri giorni l'affluenza varia dal 19% del lunedì al 17% del venerdì denotando una più uniforme distribuzione nelle giornate rispetto agli anni precedenti.

Presso ogni sportello è disponibile 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 circa il 90% delle pratiche viene svolto con la presenza fisica dell'Utente allo sportello o tramite corrispondenza, mentre circa il 10% delle pratiche viene svolto telefonicamente dal servizio Call Center e dal personale addetto allo sportello.

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

Nel 2012 il Call Center ha risposto a 6.999 telefonate, (+ 6,15% rispetto al 2011) con una media di 22,9 telefonate al giorno. Di queste il 62,7% ha ricevuto risposta entro 10 secondi, il 19,6% entro 30 secondi, il 12,3% entro un minuto e solo il 5,4% entro 2 minuti.

199 Utenti hanno abbandonato la chiamata prima di ricevere la risposta dell'operatore, pari al 2,7% del totale delle chiamate.

Il 21,7% delle conversazioni telefoniche dura meno di un minuto, il 27,6% meno di due minuti, il 32,2% tra due e quattro minuti mentre il 18,5% impegna l'operatore oltre i quattro minuti.

I tempi di risposta sono sostanzialmente in linea con i dati rilevati nel 2011 (94,5% di risposte entro un minuto contro il 95,7% del 2011) mentre i tempi di conversazione si sono ridotti (il tempo medio passa infatti da 165 a 154 secondi).

A partire dal 2011 è stato attivato il servizio di comunicazione autolettura tramite il **Numero verde 800-993191** attivo dalle 8.00 alle 20.00 dei giorni feriali e dalle 8.00 alle 13.00 del sabato. Complessivamente nel 2012 le chiamate degli Utenti per la comunicazione dell'autolettura sono state 6.012; il doppio rispetto allo stesso dato

rilevato nel 2011. L'aumento registrato sottolinea la preferenza dell'Utente nei confronti del Call Center rispetto alla consegna della cartolina allo sportello.

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

Relativamente alla gestione del Numero Verde per il servizio di reperibilità e pronto intervento, si precisa che i contatti sono stati 3.696, con un incremento di oltre il 10% rispetto al 2011 ed una media di 10,1 telefonate al giorno. L'incremento è dovuto soprattutto all'elevato numero di chiamate registrato nel mese di febbraio per il forte e protratto periodo di gelo che ha causato la rottura di molti contatori, oltre ad un paio di guasti rilevanti che hanno comportato un numero elevato di chiamate per lo stesso evento.

Di queste, il 72,3% ha ricevuto risposta entro 10 secondi, l'11,8% entro 20 secondi, il 10,5% entro un minuto e il 4% entro 2 minuti. Solo l'1,4% degli Utenti ha abbandonato la chiamata o ha ricevuto risposta oltre i 2 minuti di attesa.

Tabella n° 6

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

Periodo Gennaio-Marzo 2012

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media	
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura								
Gorizia	4	mattina	72,15		79,67		68,75		220,57	73,52	
	4	pomeriggio		63,85		64,46			128,31	64,15	
Gradisca d'I.	2	mattina		38,77			8,08		46,85	23,43	
		pomeriggio									
Ronchi dei L.	2-4	mattina	24,08	47,77	8,42	51,08	31,92	34,92	198,17	33,03	
	4	pomeriggio	46,46		49,58				96,04	48,02	
Grado	1	mattina				11,62			11,62	11,62	
		pomeriggio									
Totale		mattina	96,23	86,54	88,08	62,69	108,75	34,92	477,21	79,54	
		pomeriggio	46,46	63,85	49,58	64,46	-	-	224,35	56,09	

			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura								
Gorizia	4	mattina	18,04		19,92		17,19		55,14	18,38	
	4	pomeriggio		15,96		16,12			32,08	16,04	
Gradisca d'I.	2	mattina		19,38			4,04		23,43	11,71	
		pomeriggio									
Ronchi dei L.	2-4	mattina	6,02	23,88	2,10	17,03		17,46	66,49	13,30	
	4	pomeriggio	11,62		12,40				24,01	12,01	
Grado	1	mattina				11,62			11,62	11,62	
		pomeriggio									
Media		mattina	12,03	21,63	11,01	14,32	10,61	17,46		14,51	
		pomeriggio	11,62	15,96	12,40	16,12	-	-		14,02	

Periodo Aprile-Giugno 2012

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media	
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura								
Gorizia	4	mattina	77,15		77,25		72,38		226,79	75,60	
	4	pomeriggio		68,67		61,29			129,95	64,98	
Gradisca d'I.	2	mattina		50,36					50,36	50,36	
		pomeriggio									
Ronchi dei L.	2-4	mattina		49,33		40,15	40,17	24,33	153,99	38,50	
	4	pomeriggio	48,46		54,83				103,29	51,65	
Grado	1	mattina				17,36			17,36	17,36	
		pomeriggio									
Totale		mattina	77,15	99,70	77,25	57,51	112,55	24,33	448,50	74,75	
		pomeriggio	48,46	68,67	54,83	61,29	-	-	233,25	58,31	

			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura								
Gorizia	4	mattina	19,29		19,31		18,10		56,70	18,90	
	4	pomeriggio		17,17		15,32			32,49	16,24	
Gradisca d'I.	2	mattina		25,18					25,18	25,18	
		pomeriggio									
Ronchi dei L.	2-4	mattina		24,67		13,38	10,04	12,17	60,26	15,06	
	4	pomeriggio	12,12		13,71				25,82	12,91	
Grado	1	mattina				17,36			17,36	17,36	
		pomeriggio									
Media		mattina	19,29	24,92	19,31	15,37	14,07	12,17		17,52	
		pomeriggio	12,12	17,17	13,71	15,32	-	-		14,58	

Tabella n° 6

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

Periodo Luglio - Settembre 2012

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media
n° medio di utenti serviti per turno di apertura										
Gorizia	4	mattina	69,00		63,58		57,46		190,04	63,35
	4	pomeriggio		53,85		50,17			104,01	52,01
Gradisca d'l.	2	mattina		27,50					27,50	27,50
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina		53,54		50,42	48,38	20,33	172,67	43,17
	4	pomeriggio	51,69		50,83				102,53	51,26
Grado	1	mattina				8,91			8,91	8,91
		pomeriggio								
Totale		mattina	69,00	81,04	63,58	59,33	105,85	20,33	399,13	66,52
		pomeriggio	51,69	53,85	50,83	50,17	-	-	206,54	51,63
n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura										
Gorizia	4	mattina	17,25		15,90		14,37		47,51	15,84
	4	pomeriggio		13,46		12,54			26,00	13,00
Gradisca d'l.	2	mattina		13,75					13,75	13,75
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina		26,77		16,81	16,13	10,17	69,87	17,47
	4	pomeriggio	12,92		12,71				25,63	12,82
Grado	1	mattina				8,91			8,91	8,91
		pomeriggio								
Media		mattina	17,25	20,26	15,90	12,86	15,25	10,17		15,28
		pomeriggio	12,92	13,46	12,71	12,54	-	-		12,91

Periodo Ottobre-Dicembre 2012

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media
n° medio di utenti serviti per turno di apertura										
Gorizia	4	mattina	73,79		67,17		70,62		211,57	70,52
	4	pomeriggio		64,25		65,42			129,67	64,83
Gradisca d'l.	2	mattina		29,00					29,00	29,00
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina		42,92		41,08	42,77	20,92	147,69	36,92
	4	pomeriggio	41,21		39,82				81,03	40,52
Grado	1	mattina				12,00			12,00	12,00
		pomeriggio								
Totale		mattina	73,79	71,92	67,17	53,08	113,38	20,92	400,25	66,71
		pomeriggio	41,21	64,25	39,82	65,42	-	-	210,70	52,67
n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura										
Gorizia	4	mattina	18,45		16,79		17,65		52,89	17,63
	4	pomeriggio		16,06		16,35			32,42	16,21
Gradisca d'l.	2	mattina		14,50					14,50	14,50
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina		21,46		13,69		10,46	45,61	15,20
	4	pomeriggio	10,30		9,95				20,26	10,13
Grado	1	mattina				12,00			12,00	12,00
		pomeriggio								
Media		mattina	18,45	17,98	16,79	12,85	17,65	10,46		15,70
		pomeriggio	10,30	16,06	9,95	16,35	-	-		13,17

Osservazioni:

1) La percentuale di Utenti che si reca allo sportello il sabato è del 3,75% del totale in diminuzione rispetto all'anno precedente (6%), mentre negli altri giorni l'affluenza varia dal 19% del lunedì al 17% del venerdì.

Rispetto degli appuntamenti concordati

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

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

La riduzione nel numero di appuntamenti concordati è riferibile al completamento dell'attività di verifica delle utenze allacciate alla fognatura ed alla relativa diminuzione sia delle richieste di autorizzazione, sia di realizzazione di nuovi allacci fognari.

Analogamente a quanto emerso negli anni precedenti, l'analisi dei dati registrati conferma che non è necessario né opportuno procedere ad una specifica registrazione informatica degli appuntamenti concordati, risultando preferibile il rapporto diretto e personale tra gli Utenti e il Personale Tecnico e/o Operativo IRISACQUA incaricato.

Questo è possibile perché tutti i lavoratori IRISACQUA che operano sul territorio sono dotati di telefono cellulare e provvedono a contattare personalmente l'Utente che ha richiesto un sopralluogo, al fine di fissare un appuntamento.

L'Utente può partecipare al sopralluogo nel caso in cui sia necessaria la sua presenza fisica o in tutti i casi in cui sia lui stesso a desiderare di essere presente.

La fascia di tolleranza delle due ore è stata rispettata nel 96,28% 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 il personale, i bandi per le gare di appalto lavori e per incarichi di progettazione, le notizie relative alle relative aggiudicazioni e lo stato di avanzamento della realizzazione degli investimenti previsti dal Piano d'Ambito.

Nel 2012 il sito è stato visitato da 18.437 Utenti, con 29566 visite e 499579 pagine visualizzate. Tutti i dati sono in linea con gli anni precedenti.

Sul sito è inoltre 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. Nel corso del 2013 è previsto un aggiornamento del sito

aziendale per renderlo più adeguato alle esigenze dell'utente evidenziando maggiormente specifiche tematiche, contenuti ed informazioni di pubblico interesse.

È inoltre 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 ulteriormente diminuite: nel 2012 è stata infatti protocollata una sola richiesta alla quale è stata data risposta in 1 giorno. L'obiettivo minimo per il 2013 è di mantenere una percentuale di rispetto del 100%.

Il numero di reclami scritti è stato pari a 21 (rispetto ai 30 reclami registrati nel 2011) con un aumento del tempo di risposta (38,50 giorni) ed una diminuzione della percentuale di rispetto che scende a 52,38%. L'obiettivo fissato per il 2013 è quello di raggiungere una percentuale di rispetto del 80%.

Richieste di risarcimento danni

Nel 2012 sono pervenute 2 richieste di accesso agli atti ed il tempo medio di risposta è stato pari a 5gg (nel 2011 è pervenuta 1 sola richiesta alla quale è stata data risposta in 10 gg). L'obiettivo fissato per il 2013 è quello di mantenere una percentuale di risposta del 100%.

Nel corso del 2012 sono state ricevute n° 11 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. Si rileva un netto miglioramento nel tempo medio di risposta (9,64 giorni) mentre l'obiettivo posto sulla percentuale di rispetto è stato raggiunto ed ulteriormente migliorato.

Tabella n° 7

Risposte agli Utenti

ATTIVITA'	Codifica protocollo		Totale anno 2011	Totale anno 2012	Variazione
Programmazione appuntamenti con Utenti	N.D.	Appuntamenti concordati	n° 365	n° 215	-41,10%
		Tempo medio risposta	3,9 giorni	3,7 giorni	-5,13%
		Tempo massimo previsto	7 giorni	7 giorni	
		Risposte oltre T max	n° 6	n° 5	-16,67%
		% rispetto T max	98,36%	97,67%	-0,69%
Obiettivi 2013:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 98%					
Rispetto degli appuntamenti con gli Utenti	N.D.	Appuntamenti concordati	n° 365	n° 215	-41,10%
		Livello di qualità previsto	2 ore	2 ore	
		Ritardo oltre 2 ore	n° 9	n° 8	-11,11%
		% rispetto livello qualità	97,53%	96,28%	-1,29%
		Obiettivi 2013:			
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 96%					
Richieste scritte di informazioni	INFO	Richieste ricevute	n° 3	n° 1	-66,67%
		Tempo medio risposta	9,67 gg.	1,00 gg.	-89,66%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Risposte oltre T max	n° 0	n° 0	0,00%
		% rispetto T max	100,00%	100,00%	0,00%
Obiettivi 2013:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					
Reclami scritti	RECLAMO	Reclami ricevuti	n° 30	n° 21	-30,00%
		Tempo medio risposta	32,17 gg.	38,50 gg.	19,68%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Risposte oltre T max	n° 10	n° 10	0,00%
		% rispetto T max	66,67%	52,38%	-21,43%
Obiettivi 2013:					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 80%					
Richieste di accesso agli atti	RATTI	Attività eseguite	n° 1	n° 2	-100,00%
		Tempo medio effettivo	10 gg	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%	0,00%
Obiettivi 2013:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					
Richieste di risarcimento danni	RICDANNI	Attività eseguite	n° 22	n° 11	-50,00%
		Tempo medio effettivo	26,68 gg.	9,64 gg.	-63,87%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	-
		Interventi oltre T max	n° 7	n° 0	-100,00%
		% rispetto T max	68,18%	100,00%	46,67%
Obiettivi 2013:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					

3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Rettifiche di fatturazione

Le richieste di rettifica di fatturazione sono diminuite nel corso del 2012 passando da 814 a 557 (- 31,58%). Tempo medio di risposta e percentuale di rispetto sono migliorati nel 2012: il tempo medio di risposta è stato pari a 6,9 giorni mentre la percentuale di rispetto ha raggiunto l'obiettivo attestandosi al 96,59%. L'obiettivo per il 2013 è quello di mantenere una percentuale di rispetto superiore al 95%.

La significativa diminuzione delle rettifiche di fatturazione è riconducibile ad una ottimizzazione del personale gestito dalla ditta incaricata ed all'impiego di terminalini dotati di fotocamera digitale incorporata che ha determinato una minor incidenza degli errori di lettura.

Ricalcolo bollette a seguito di perdite occulte.

Le richieste di ricalcolo della bolletta a seguito di perdite occulte sono state 206, leggermente superiori rispetto all'anno precedente. Il tempo di risposta è decisamente peggiorato passando da 38 a 94 giorni mentre la percentuale di rispetto si è attestata al 10,68%.

Questa procedura, espressamente prevista dalla Carta del Servizio, ha portato al riconoscimento, a favore degli Utenti, di abbuoni per oltre 349 mila Euro.

Le pratiche di abbuoni tariffari su perdite occulte hanno necessariamente subito nel primo semestre un rallentamento nella corrente gestione, causa il persistente numero di richieste in arrivo ed alla temporanea necessità del personale preposto di dedicarsi ad altre molteplici attività. Ciò ha purtroppo comportato un ritardo nei tempi di risposta, che si è cercato di recuperare nell'ultimo trimestre.

Le perdite occulte sono un fenomeno diffuso, 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 che sarà operativa a partire dal mese di settembre 2013.

È comunque proseguito il servizio di informazione agli Utenti per aiutarli a individuare tempestivamente eventuali perdite occulte. Il personale addetto alla lettura dei contatori, ove rilevi un consumo significativamente superiore a quello atteso e riscontri che il

contatore è in funzione, lascia un avviso scritto in modo che l'Utente effettui ulteriori verifiche e provveda, se del caso, alla riparazione.

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 2012 le richieste di verifica metrica del contatore sono state 6 e su tutti si è proceduto alla verifica, controllo e collaudo strumentale.

Le analisi tecniche hanno dimostrato il regolare funzionamento di 3 contatori di quelli verificati, mentre per gli altri tre si è rilevata una misurazione in difetto a favore dell'utente.

Tabella n° 8

RETTIFICA BOLLETTE				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Tempo risposta	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1 ^a trimestre	154	6,71	1	99,35%
2 ^a trimestre	139	5,11	5	96,40%
3 ^a trimestre	109	11,06	11	89,91%
4 ^a trimestre	155	5,87	2	98,71%
Totale anno 2012	557	6,93	19	96,59%

Osservazioni:

- 1) Il tempo medio di risposta è nettamente migliorato rispetto al 2011
- 2) La percentuale di rispetto è migliorata ed ha raggiunto l'obiettivo del 95%
- 3) Il numero di bollette rettificate è diminuito del 31,58%.

Obiettivi per il 2013:

- 1) Mantenere il tempo medio di risposta al di sotto dei 7 giorni
- 2) Mantenere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 95%

RICALCOLO BOLLETTE A SEGUITO PERDITA OCCULTA				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Numero risposte	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1 ^a trimestre	59	128,69	58	1,69%
2 ^a trimestre	57	112,12	57	0,00%
3 ^a trimestre	47	85,55	47	0,00%
4 ^a trimestre	43	30,84	22	48,84%
Totale anno 2012	206	93,84	184	10,68%

Osservazioni:

- 1) Il tempo medio di risposta è notevolmente aumentato rispetto al 2011.
- 2) La percentuale di rispetto non ha raggiunto l'obiettivo.

Obiettivi per il 2013:

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

VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE					
ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2011	Totale anno 2012	Variazione
Verifica livello di pressione	100	Attività eseguite	n° 17	n° 11	-35,29%
		Tempo medio effettivo	3,81 gg.	1,64 gg.	-56,96%
		Tempo max previsto	10 gg.	10 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 1	n°0	-100,00%
		% rispetto T max	94,12%	100,00%	6,25%
Obiettivi 2013:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					

Le verifiche delle letture sono state 599 (- 17,72% rispetto al 2011) di cui 298 richieste dagli utenti. Le verifiche eseguite sono state effettuate principalmente su iniziativa IRISACQUA per monitorare i consumi di specifiche utenze o per controllare situazioni di assenza consumi, quindi con possibili contatori guasti.

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

Relativamente alle verifiche effettuate su iniziativa IRISACQUA, sono state accertate situazioni con contatori guasti, per i quali è stato necessario provvedere alla sostituzione mentre per altri casi l'edificio risultava essere disabitato.

Verifica livello pressione.

Nel corso del 2012 sono state svolte 11 verifiche del livello di pressione. Mediamente gli interventi sono stati chiusi in meno di 2 giorni, tutti con esito negativo, ossia il livello di pressione al punto di consegna in tutti i casi è risultato conforme agli standard prefissati.

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

Ricerca, mitigazione e controllo delle perdite.

Si sono concluse nei primi mesi del 2011 le previste attività di ricerca e riduzione delle perdite fisiche di rete nel sistema idrico di Monfalcone, attuate attraverso la suddivisione della rete in quattro distretti sui quali viene sistematicamente effettuato un monitoraggio in continuo con misurazione di portate e pressioni.

Tali attività hanno portato concretamente nel corso del 2012 ad un ulteriore diminuzione delle perdite fisiche, calcolato come differenza tra il quantitativo totale d'acqua immessa in rete e il quantitativo totale d'acqua fatturata che si attesta, per il 2012, al 27% (nel 2011 era pari al 28,95%).

Nel corso del 2012 nel sistema idrico di Monfalcone sono stati immessi in rete circa 3.300.000 mc, contro i 4.600.000 mc raggiunti negli anni precedenti (periodo 2005-2008) a fronte di un modesto aumento del numero di utenti (+2,5%).

Al fine di gestire efficientemente tali attività e di proseguire anche sul resto del territorio l'attività avviata a Monfalcone, che così rilevanti risultati ha consentito di perseguire, si è deciso di costituire una squadra dedicata, dotata delle necessarie strumentazioni ed attrezzature che consentono una maggiore efficacia di risultati sulla ricerca attiva delle perdite e che ha permesso di individuare circa una quarantina di perdite fisiche che sono state, previa programmazione, successivamente riparate.

Nel 2012 le attività di ricerca e mitigazione delle perdite si sono svolte prevalentemente sul sistema idrico della città di Gorizia dove si è proceduto alla divisione della città in cinque aree (distretti) con contestuale individuazione di 27 punti in cui posizionare degli idonei strumenti di misura che hanno permesso di monitorare le reti relativamente ai dati di portata e pressione.

La squadra sopra citata ha contemporaneamente eseguito, anche grazie ai dati rilevati nei punti di misura dislocati lungo tutta le rete cittadina, una campagna mirata di ricerca perdite su oltre il 50% della rete cittadina individuando 78 perdite non evidenti.

Nel corso del 2013, ove tecnicamente possibile, verrà effettuata una riduzione della pressione di esercizio della rete idrica, al fine di ottenere una gestione più efficace ed efficiente delle perdite che si concretizza in un minor volume d'acqua disperso dalle reti di distribuzione.

L'attività di ricerca e mitigazione delle perdite idriche nel corso del 2012 è stata implementata anche sui sistemi idrici di Grado con la creazione di alcuni distretti, il posizionamento di 6 punti di misura e la verifica e ricerca su oltre il 70% della rete acquedotto.

Queste attività hanno portato ad una riduzione delle quantità immesse in rete di oltre il 25% negli corso degli ultimi due anni.

Oltre alle attività condotte nei Comuni di Gorizia e Grado, nel corso del 2012 sono state ispezionate e verificate anche le condotte acquedotto di altri sistemi idrici per un totale complessivo di quasi 220 chilometri pari al 21 % dell'intera rete della provincia.

In particolare le attività citate si sono concretizzate nei comuni di San Pier d'Isonzo, Turriaco, Ronchi dei Legionari e Monfalcone.

Come negli anni precedenti, sono numerosi gli interventi di riparazione 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 2012							
Comune	km rete	n° utenti	utenti per km	n° perdite	%	perdite per km	utenti per perdita
Capriva del Friuli	20,151	723	35,9	3	0,85%	0,15	241,00
Cormons	88,644	3.309	37,3	15	4,25%	0,17	220,60
Doberdò del Lago	30,302	616	20,3	2	0,57%	0,07	308,00
Dolegna del Collio	33,222	241	7,3	11	3,12%	0,33	21,91
Farra d'Isonzo	25,819	741	28,7	2	0,57%	0,08	370,50
Fogliano Redipuglia	28,254	1.177	41,7	5	1,42%	0,18	235,40
Gorizia	193,847	16.491	85,1	142	40,23%	0,73	116,13
Gradisca d'Isonzo	51,880	2.542	49,0	13	3,68%	0,25	195,54
Grado	89,748	3.624	40,4	65	18,41%	0,72	55,75
Mariano del Friuli	14,333	732	51,1	4	1,13%	0,28	183,00
Medea	9,008	455	50,5	5	1,42%	0,56	91,00
Monfalcone	110,440	13.056	118,2	20	5,67%	0,18	652,80
Moraro	6,815	328	48,1	1	0,28%	0,15	328,00
Mossa	19,302	641	33,2	6	1,70%	0,31	106,83
Romans d'Isonzo	33,033	1.383	41,9	5	1,42%	0,15	276,60
Ronchi dei Legionari	69,369	5.182	74,7	17	4,82%	0,25	304,82
Sagrado	30,129	1.015	33,7	5	1,42%	0,17	203,00
San Canzian d'Isonzo	40,128	2.322	57,9	6	1,70%	0,15	387,00
San Floriano del Collio	25,118	330	13,1	13	3,68%	0,52	25,38
San Lorenzo Isontino	13,665	697	51,0	2	0,57%	0,15	348,50
San Pier d'Isonzo	16,639	783	47,1	2	0,57%	0,12	391,50
Savogna d'Isonzo	23,898	749	31,3	1	0,28%	0,04	749,00
Staranzano	37,591	2.731	72,7	3	0,85%	0,08	910,33
Turriaco	15,347	1.102	71,8	3	0,85%	0,20	367,33
Villesse	17,746	638	36,0	2	0,57%	0,11	319,00
Totale	1.044,428	61.608	59,0	353	100,00%	0,34	174,53

Osservazioni:

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

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

Obiettivi 2013:

- 1) Prosecuzione monitoraggio e ricerca attiva perdite su reti di Gorizia e Monfalcone.
- 2) Completamento distrettualizzazione rete idrica di Grado
- 3) Prosecuzione attività di manutenzione straordinaria con sostituzione reti acquedotto.

Per il 2013 si prevedono le seguenti attività:

- a) prosecuzione dell'attività di monitoraggio e di ricerca attiva delle perdite sulla reti di Gorizia e Monfalcone, con installazione dei dispositivi permanenti di misurazione e riduzione della pressione di esercizio con il completamento di tale attività nel comune di Gorizia.
- b) completamento della distrettualizzazione della rete idrica di Grado con contestuale attività di ricerca e mitigazione delle perdite.
- c) Proseguimento della campagna di riparazione delle perdite evidenti, soprattutto in quei Comuni che, su base di rilevazioni statistiche, richiedono gli interventi più urgenti.

Servizio di manutenzione degli impianti e delle reti di distribuzione

Il settore operativo di IRISACQUA gestisce una varietà di impianti idrici costituiti da impianti di captazione, sollevamento e risollevarimento, serbatoi, sia interrati che pensili, reti di adduzione e distribuzione, comprensive dei vari allacci alle singole utenze.

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

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

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

Sui principali e più importanti impianti di fornitura di acqua potabile è stato implementato il sistema di telecontrollo con la ridondanza dei segnali di allarmi relativamente alle misure di livello a garanzia della continuità e regolarità della fornitura idrica portando lo stesso al terzo livello.

Nel corso del 2012, integrando le varie attività di cui ai paragrafi precedenti, si è continuato con la manutenzione straordinaria delle reti dell'acquedotto concretizzandosi con la sostituzione di oltre 15 chilometri di condotte tecnicamente inidonee e più di 400 interventi effettuati in due/tre settimane per la sostituzione di contatori rotti a causa del gelo che perdurava durante il mese di febbraio 2012.

Dal 2011 Irisacqua gestisce direttamente diretta tutte le reti fognarie e acquedottistiche del Comune di Grado, i vari impianti di sollevamento fognari ed acquedottistici nonché il depuratore a servizio della città di Grado ed a tal fine nel 2012 è stata affidato all'Università di Udine, settore idraulico, il compito di effettuare una studio con la verifica idraulico-strutturale sull'intera rete fognaria di Grado, compresi i manufatti di sfioro e impianti di sollevamento.

Tale studio, che si completerà nel primo semestre 2013, permetterà di effettuare precise scelte sia strutturali che gestionali, al fine di trovare concrete soluzioni alle criticità rilevate durante la gestione diretta delle reti di fognatura e del depuratore a servizio della città di Grado.

Nel corso del 2012 è stato inoltre esteso ed implementato il sistema di telecontrollo aziendali con il posizionamento e l'attivazione di altre 22 nuove periferiche.

Sono stati installati 4 generatori di emergenza nei principali impianti tecnologici di sollevamento legati alla rete dell'acquedotto.

Per il 2013 si prevedono inoltre le seguenti attività:

- a) estensione ed implementazione del sistema di telecontrollo aziendale con il posizionamento di altre 45 periferiche;
- b) installazione di ulteriori 5 generatori di emergenza nei principali impianti gestiti dai Settori Acquedotto, Fognatura e Depurazione, al fine di garantire il funzionamento degli stessi anche in caso di black-out nella rete di distribuzione di energia elettrica;
- c) realizzazione di una nuova condotta d'adduzione, ubicata tra l'impianto di sollevamento dell'acquedotto di Farra d'Isonzo e i due serbatoi presenti sul Monte Fortino (denominati serbatoio Monte Fortino Alto e serbatoio Monte Fortino Basso), lavoro che non è stato possibile eseguire nel corso del 2012, per problematiche legate alle autorizzazioni.
- d) proseguire con la manutenzione straordinaria delle reti dell'intero acquedotto dislocato sul territorio della Provincia di Gorizia, sostituendo almeno altri 6 chilometri di condotte idriche tecnicamente inidonee ed inefficienti.
- e) Sostituzione con il posizionamento di nuovi gruppi di pompaggio, sia di captazione che risollevarmento e spinta in almeno due impianti principali del servizio idrico.

Nella seguente **Tabella n° 10** sono riportati i dati relativi alle interruzioni dell'erogazione di acqua potabile.

Tabella n° 10

INTERRUZIONI DI EROGAZIONE ACQUA POTABILE

	Totale anno 2011	Totale anno 2012	Variazione
Episodi registrati nell'anno	n° 209	n° 190	-9,09%
di cui programmati	n° 153	n° 98	-35,95%
interventi di emergenza per riparazione guasti	n° 54	n° 92	70,37%
Durata media della sospensione	1:24	1:29	5,95%
Durata massima della sospensione	11:00	8:00	-27,27%
N° sospensioni maggiori di 24 ore	nessuna	nessuna	
Numero medio di utenze coinvolte	n° 61	n° 52	-14,75%
Numero massimo di utenze coinvolte	n° 2000	n° 450	-77,50%
Interventi con organizzazione di servizio sostitutivo	nessuno	nessuno	
Tempo di preavviso interventi programmati	48 ore	48 ore	-
n° interventi con preavviso inferiore alle 48 ore	n° 10	n° 7	-30,00%
Percentuale di rispetto del tempo di preavviso	93,46%	92,86%	-0,65%

Osservazioni:

- 1) In caso di manutenzioni programmate si provvede ad informare gli Utenti mediante volantinaggio casa per casa e awiso 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) Sono diminuiti gli episodi con preavviso inferiore alle 48 ore.

Obiettivi 2013:

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

Tempi di intervento in caso di guasti e disservizi

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

Tutte le chiamate vengono registrate e il personale che risponde fornisce prima all'Utente le istruzioni e le informazioni del caso, e subito dopo provvede ad attivare il Personale Operativo per il Pronto Intervento.

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

Le segnalazioni di anomalie e le richieste di pronto intervento durante l'anno 2012 possono essere così sintetizzate:

- 3.696 segnalazioni telefoniche (pari a una media di oltre 10 chiamate al giorno, con un incremento del 10,1% rispetto all'anno precedente), di cui 566 chiamate avvenute in reperibilità ossia in orario notturno e/o festivo (corrispondenti ad una media 1,5 chiamate al giorno);
- 1.835 interventi operativi (con una media di circa 5 interventi al giorno), di cui 676 in reperibilità, fuori del normale orario di lavoro (corrispondenti a 1,85 interventi al giorno).

I tempi medi di intervento sono di 54 minuti.

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

Tabella n° 11

Segnalazione guasti e richieste di pronto intervento

ATTIVITA'	Codifica ODI	Totale anno 2011	Totale anno 2012	Variazione
Pronto intervento acquedotto	n° segnalazioni	n° 3049	n° 3500	14,79%
Pronto intervento fognatura	n° segnalazioni	n° 285	n° 196	-31,23%
Pronto intervento acquedotto	PAC n° interventi	n° 1043	n° 1794	72,00%
Pronto intervento fognatura	PDF n° interventi	n° 68	n° 41	-39,71%
	Totale	n° 1.111	n° 1.835	65,17%
	Tempo medio effettivo	43 minuti	54 minuti	25,58%
	Tempo massimo previsto	5 ore	5 ore	
	Interventi oltre T max	n° 3	n° 5	66,67%
	% rispetto T max	99,73%	99,73%	0,00%

Osservazioni

1) Le segnalazioni di gran lunga più numerose sono quelle relative a perdite sulla rete di distribuzione dell'acquedotto, seguite da quelle di mancata erogazione dovute, il più delle volte, a riparazioni urgenti. Per quanto concerne le segnalazioni relative al servizio di fognatura, queste si concentrano soprattutto nei periodi di forti precipitazioni. Il significativo aumento delle attività relative al settore acquedotto è dovuto a circa n.400 interventi straordinari effettuati per rotture dovute al gelo

Obiettivi 2013:

- 1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%
- 2) Raggiungere un tempo medio di risposta inferiore ai 50 minuti.