

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 2016

INDICE

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	3
1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	3
2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	10
3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	21
4. CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO ..	25

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. 20
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

L'attuale 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

Con delibera 655/2015/R/idr del 23/12/2015 l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha approvato il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono a seguito di un articolato processo di consultazione.

Il provvedimento definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato, mediante l'individuazione di indicatori consistenti in tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni da assicurare all'utenza, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti. In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, riferiti alle singole prestazioni erogate all'utenza, l'Autorità introduce indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, mentre per gli standard generali di qualità, riferiti al complesso delle prestazioni, un meccanismo di penalità.

Il Testo integrato (RQSII) si applica per tutti i gestori dal 1 luglio 2016, ad esclusione di alcuni aspetti relativi agli indennizzi automatici, alle comunicazioni verso l'Autorità e alla qualità dei servizi telefonici, che si applicano dal 1 gennaio 2017.

La tipologia di indicatori prevista nel provvedimento è sostanzialmente analoga agli indicatori sino ad oggi monitorati ma differiscono in molti casi le modalità di calcolo dell'indicatore stesso ed in alcuni casi anche i livelli minimi richiesti.

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.

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 2015 sono stati raggiunti. I tempi medi di preventivazione sono sostanzialmente in linea con l'anno precedente e corrispondono circa ad un nono del tempo previsto dalla Carta del Servizio. Anche la percentuale di rispetto del tempo massimo è stata del 100% assicurando il raggiungimento dell'obiettivo posto per il 2015. I nuovi indicatori previsti nel recente Provvedimento prevedono un tempo di preventivazione massimo pari a 20 giorni lavorativi ed una modalità di calcolo di rispetto del tempo massimo diversa rispetto all'attuale indicatore monitorato (che comporterà di fatto un aumento dell'indicatore) pertanto l'obiettivo per il 2016 è quello di implementare il nuovo indicatore secondo le nuove disposizioni.

Per quanto riguarda l'esecuzione degli allacciamenti alla rete idrica il 2015 registra rispetto all'anno precedente un miglioramento nei tempi medi di esecuzione e nella percentuale di rispetto che raggiunge l'obiettivo e si attesta a 99,32%.

Anche l'indicatore relativo alle modifiche degli allacci esistenti raggiunge gli obiettivi registrando un netto miglioramento nei tempi di risposta (da 3,60gg nel 2014 a 1,00 gg

nel 2015) ed una percentuale di rispetto del 100% anche se in presenza di un calo nelle attività eseguite.

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 aumentate rispetto all'anno precedente ed i tempi medi di risposta sono migliorati ma la percentuale di rispetto non raggiunge l'obiettivo del 98% bensì una percentuale pari al 89,21%.

I nuovi indicatori prevedono il monitoraggio dei tempi di preventivazione (attualmente ricompresi nel processo autorizzativo) oltre ai tempi di esecuzione degli allacci mentre non prevedono indicatori specifici sull'emissione di pareri per gli scarichi industriali pertanto l'obiettivo per il 2016 è il monitoraggio dell'indicatore relativo ai tempi di preventivazione per allacci fognari mentre resteranno invariati gli altri indicatori ad oggi monitorati, anche se il tempo di esecuzione degli allacci sarà calcolato diversamente e pertanto potrà subire un leggero peggioramento.

Relativamente all'emissione di pareri per l'autorizzazione allo scarico di reflui industriali non assimilabili ai domestici, le attività risultano aumentate rispetto all'anno precedente (18 pareri emessi nel 2015, 7 nel 2014 e 14 nel 2013) ma anche i tempi medi di risposta risultano decisamente in aumento (39 giorni nel 2015, 26 giorni nel 2014 e 23 giorni nel 2013).

Anche l'obiettivo posto nel 2015 di mantenere la percentuale di rispetto dei tempi massimi superiore al 95% non è stato raggiunto ma è diminuito al 66,67%.

L'obiettivo per il 2016 è quello di mantenere una percentuale di rispetto pari almeno al 85%.

Per quanto concerne l'esecuzione degli allacci alla rete fognaria, i tempi medi sono ulteriormente migliorati rispetto al 2014 mentre la percentuale di rispetto raggiunge l'obiettivo del 100% in linea con l'anno precedente.

L'obiettivo per il 2016 è di implementare il nuovo indicatore

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 dall'attuale Carta del Servizio. I nuovi standard di qualità del servizio nella maggior parte dei casi sono più restrittivi pertanto si prevede nel 2016 un lieve peggioramento nella percentuale di rispetto del tempo massimo.

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. Nel primo caso il tempo massimo previsto dai nuovi standard di qualità passa da 15 a 5 giorni lavorativi mentre il secondo passa da 3 giorni lavorativi a 2 giorni feriali.

Nel complesso tutti gli obiettivi fissati nel 2015 sono stati raggiunti tranne l'obiettivo relativo all'attivazione della fornitura idrica che non raggiunge, anche se di poco, la percentuale di rispetto del 98%.

L'attività di recupero crediti continua ad essere un impegno importante della Società e ciò è confermato da risultati più che soddisfacenti nonostante la difficoltà economica che coinvolge imprese e famiglie. La percentuale di insoluto si attesta al 1,80% così come è molto bassa anche quella relativa ai crediti residui per i quali invece si sono concluse le previste fasi di sollecito. La critica situazione finanziaria ha prodotto inevitabilmente una maggior difficoltà nella fase di recupero crediti, mentre si sono registrate diverse infrazioni alle sigillature dei contatori con conseguenti consumi abusivi.

Nel corso del 2015 l'attività di recupero crediti ha comportato, come previsto dalla Carta del Servizio, l'emissione di 3 ordini di solleciti nei confronti delle utenze che presentavano scoperti superiori a € 50,00.

Nonostante gli avvisi di corrispondenza e la successiva notifica verbale da parte degli incaricati al servizio di chiusura contatori, visto il perdurare della morosità, sono state eseguite 283 sospensioni della fornitura di cui 59 utenze non domestiche, che rappresentano lo 0,45% del totale delle utenze servite.

A seguito di queste sospensioni, 123 sono state le riattivazioni, di cui 20 non domestiche, per coloro che hanno provveduto a sanare la propria situazione debitoria.

Fra le chiusure intervenute, diverse hanno riguardato posizioni di imprese che già avevano cessato l'attività o di persone fisiche che sono risultate essere irreperibili.

Nel 2015 sono state 8 le istanze depositate per procedure fallimentari di altrettante imprese.

Tabella n° 1

Allacciamenti alla rete idrica

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2014	Totale anno 2015	Variazione
Avvio del rapporto contrattuale					
Tempo di preventivazione nuovi allacciamenti e richiesta di modifica allacciamenti esistenti	055	Attività eseguite	n° 293	n° 296	1,02%
		Tempo medio effettivo	1,70 gg.	1,83 gg.	7,65%
		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 2016:					
1) Implementazione nuovo indicatore di servizio					
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica	003	Attività eseguite	n° 290	n° 296	2,07%
		Tempo medio effettivo	5,56 gg.	3,48 gg.	-37,41%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 7	n° 2	-71,43%
		% rispetto T max	97,59%	99,32%	1,78%
Obiettivi 2016:					
1) Implementazione nuovo indicatore di servizio					
Modifica allacciamento esistente	140	Attività eseguite	n° 5	n° 2	-60,00%
		Tempo medio effettivo	3,60gg.	1,00gg.	-72,22%
		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 2016:					
1) Implementazione nuovo indicatore di servizio					

Tabella n° 2

Allacciamenti alla rete fognaria

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2014	Totale anno 2015	Variazione
Autorizzazione allacciamenti a pubblica fognatura (comprende rilascio del preventivo di esecuzione se richiesto)	n.d.	Attività eseguite	n° 109	n° 139	27,52%
		Tempo medio effettivo	17,5 gg	13,5 gg	-23,53%
		Tempo massimo previsto	60 gg.	60 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 15	1500,00%
Obiettivi 2016:		% rispetto T max	100,00%	89,21%	-10,79%
1) Implementazione nuovo indicatore di servizio sul tempo di preventivazione					
Emissione di parere vincolante per scarichi industriali	n.d.	Attività eseguite	n° 7	n° 18	157,14%
		Tempo medio effettivo	26 gg.	39 gg.	50,00%
		Tempo massimo previsto	60 gg.	60 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 6	600,00%
Obiettivi 2016:		% rispetto T max	100,00%	66,67%	-33,33%
1) Raggiungere una percentuale di rispetto superiore al 85%					
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria	307	Attività eseguite	n° 16	n° 28	75,00%
		Tempo medio effettivo	4,38 gg.	3,14 gg.	-25,00%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	0,00%
Obiettivi 2016:		% rispetto T max	100,00%	100,00%	0,00%
1) Implementazione nuovo indicatore di servizio					

Tabella n° 3

Attivazione della fornitura

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2014	Totale anno 2015	Variazione
Attivazione della fornitura idrica	009	Attività eseguite	n° 299	n° 240	-19,73%
		Tempo medio effettivo	3,40 gg.	3,43 gg.	0,88%
		Tempo massimo previsto	15 gg.	15 gg.	
Obiettivi 2016:		Interventi oltre T max	n° 5	n° 5	0,00%
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 90% con un tempo massimo di 5 giorni lavorativi		% rispetto T max	98,33%	97,92%	-0,42%
Subentro e riattivazione della fornitura	020	Attività eseguite	n° 2964	n° 3099	4,55%
		Tempo medio effettivo	0,52 gg.	0,66 gg.	26,92%
		Tempo massimo previsto	6 gg.	6 gg.	
Obiettivi 2016:		Interventi oltre T max	n° 21	n° 23	9,52%
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore o uguale al 98% con un tempo massimo di 5 giorni lavorativi		% rispetto T max	99,29%	99,26%	-0,03%
Cessazione della fornitura idrica	040-041	Attività eseguite	n° 1481	n° 1420	-4,12%
		Tempo medio effettivo	1,80 gg.	1,80 gg.	0,00%
		Tempo massimo previsto	6 gg.	6 gg.	
Obiettivi 2016:		Interventi oltre T max	n° 29	n° 24	-17,24%
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore o uguale al 99% con un tempo massimo di 7 giorni lavorativi		% rispetto T max	98,04%	98,31%	0,27%
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	070	Attività eseguite	n° 81	n° 123	72,84%
		Tempo medio effettivo	0,19 gg.	0,23 gg.	21,05%
		Tempo massimo previsto	3 gg.	3 gg.	
Obiettivi 2016:		Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	0,00%
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore o uguale al 95% con un tempo massimo di 2 giorni feriali		% rispetto T max	100,00%	100,00%	0,00%

2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

Periodo di apertura al pubblico degli sportelli e tempo di attesa

In considerazione della natura non commerciale dell'acqua e della necessità di garantire l'accesso al servizio a tutti gli utenti assicurando il rispetto degli obblighi minimi di qualità in materia di accessibilità al servizio e della forte connotazione territoriale del servizio stesso, il nuovo provvedimento richiede la presenza sul territorio di almeno uno sportello per provincia, prevedendo anche un orario minimo di apertura degli sportelli fisici.

Nel corso del 2014 e 2015, 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. In tale fase riorganizzativa l'orario di apertura, nel rispetto della normativa vigente, è sempre garantito per complessive 44 ore settimanali su 2 sedi (Gorizia e Ronchi) a seguito della chiusura dello sportello di Grado nel secondo trimestre 2015.

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

A partire dal 2014 gli sportelli gestiscono unicamente pratiche IRISACQUA a seguito della presa in carico diretta dello sportello di Gorizia e della chiusura dello sportello EST PIU' di Ronchi dei Legionari. Nel corso del 2015 inoltre EST PIU' ha chiuso il proprio sportello di Gorizia per il servizio GAS mantenendolo esclusivamente per il servizio elettricità passando definitivamente sotto il Gruppo ENI. Per tale motivo le pratiche svolte per il Servizio Idrico Integrato sono aumentate dal 56,47% nel 2014 al 85,47% nel 2015; lo sportello ha infatti continuato a ricevere richieste di informazione soprattutto nel settore GAS.

Il numero medio di pratiche per Utente, pari a 1,55, è sostanzialmente in linea con quello registrato nel 2013 e 2014.

Sono stati ampiamente raggiunti gli obiettivi fissati nel 2015 sia in termini di tempo medio di attesa (pari a 4,4 minuti contro i 5,27 minuti registrati nel 2014 e i 9,25 minuti nel 2013) sia in termini di percentuale di rispetto del tempo massimo che ha raggiunto il valore di 98,17% (96,19% nel 2014 e 91,19% nel 2013). In particolare lo sportello di Ronchi ha raggiunto nel 2015 percentuali di rispetto superiori al 99% ed anche lo sportello di Gorizia, grazie alla sua acquisizione diretta, ha registrato una percentuale di rispetto pari a 97,34% in netto miglioramento rispetto al valore di 94,19% nel 2014 e 86,67% nel 2013. Si consideri che i nuovi standard prevedono un tempo medio di attesa agli sportelli pari a 20 minuti ed una percentuale di rispetto del tempo massimo (fissato a 60 minuti) pari ad almeno il 95% delle prestazioni.

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

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	1.789	5	1	48	97,32%
GRADO	73	17	50	15	79,45%
RONCHI DEI LEGIONARI	1.724	3	6	22	98,72%
Parziale 1° trimestre	3.586	4	21	85	97,63%
2° trimestre					
GORIZIA	1.832	6	10	65	96,45%
GRADO	0	0	0	0	
RONCHI DEI LEGIONARI	1.230	2	0	3	99,76%
Parziale 2° trimestre	3.062	4	30	68	97,78%
3° trimestre					
GORIZIA	1.538	5	7	38	97,53%
GRADO	0	0	0	0	
RONCHI DEI LEGIONARI	1.688	2	44	11	99,35%
Parziale 3° trimestre	3.226	3	52	49	98,48%
4° trimestre					
GORIZIA	1.947	4	42	38	98,05%
GRADO	0	0	0	0	
RONCHI DEI LEGIONARI	1.372	1	56	1	99,93%
Parziale 4° trimestre	3.319	3	33	39	98,82%
Totale anno 2015					
GORIZIA	7.106	5	15	189	97,34%
GRADO	73	17	50	15	79,45%
RONCHI DEI LEGIONARI	6.014	2	30	37	99,38%
Totale anno 2015	13.193	4	4	241	98,17%

Obiettivi per il 2016:

- 1) Mantenere il tempo medio di attesa al di sotto dei 6 minuti
- 2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 98% considerando il tempo massimo di attesa previsto dal nuovo Provvedimento pari a 60 minuti

Tabella n° 5

N° PRATICHE SVOLTE DA CIASCUNO SPORTELLO (anno 2015)							
Sportello di:	n° utenti serviti	pratiche svolte	n° chiamate telefoniche	pratiche telefoniche	totale pratiche	di cui servizio idrico integrato	% s.i.i.
GORIZIA	7.106	10.522	5	1	10.523	10.402	98,85%
GRADO	73	125	0	0	125	125	100,00%
RONCHI DEI LEGIONARI	6.014	12.217	0	1	12.218	9.017	73,80%
TOTALE	13.193	22.864	5	2	22.866	19.544	85,47%

Osservazioni:

- 1) Gli sportelli di Gorizia, Grado e Ronchi dei Legionari gestiscono ad oggi unicamente pratiche IRISACQUA
Tale passaggio si è concluso nel secondo trimestre 2014. Per tale motivo le pratiche svolte per il servizio idrico integrato sono aumentate al 56,47% nel 2014 ed al 85,47 nel 2015 rispetto al totale
- 2) La maggior parte degli Utenti si reca allo sportello per svolgere più di una pratica (valore medio = 1,55)
- 3) Il numero di pratiche svolte telefonicamente è marginale (1% del totale)

Obiettivi per il 2016:

Riorganizzazione dei turni del personale nella giornata di apertura del sabato

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 1,76 % del totale in linea con l'precedente (1,69% nel 2014 e 3,58% nel 2013) mentre negli altri giorni l'affluenza varia dal 19,9% del lunedì al 7,5-8% nelle giornate dal martedì al venerdì.

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

Si rileva che circa il 70% delle pratiche viene svolto con la presenza fisica dell'Utente allo sportello mentre il 20% tramite corrispondenza (cartacea o posta elettronica) e solo il 10% delle pratiche viene svolto telefonicamente dal servizio Call Center e dal personale addetto allo sportello.

Lo sportello on line “Pronto web” viene utilizzato molto limitatamente dall'Utenza e principalmente per la verifica dei consumi della propria fornitura, il controllo delle bollette emesse, la regolarità dei pagamenti e la registrazione delle autoletture. Nel corso del 2015 tramite portale sono state effettuate 68 transazioni con carta di credito per il pagamento di altrettante bollette (23 effettuate nel 2014). Gli utenti registrati su Pronto Web al 31/12/2015 risultano essere 888.

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 2015 il Call Center ha risposto a 10.611 telefonate (il dato è in continua crescita nel corso degli anni e +18,07% rispetto al 2014) con una media di 35 telefonate al giorno. Di queste il 47,2% ha ricevuto risposta entro 10 secondi, il 31,1% entro 30 secondi, il 14,9% entro un minuto e solo il 6,8% entro 2 minuti.

448 Utenti hanno abbandonato la chiamata prima di ricevere la risposta dell'operatore, pari al 4,0% del totale delle chiamate.

Il 34,1% delle conversazioni telefoniche dura meno di un minuto, il 23,2% meno di due minuti, il 27,2% tra due e quattro minuti mentre il 15,5% impegna l'operatore oltre i quattro minuti.

I tempi di risposta sono sostanzialmente in linea nel 2015 (93,2% di risposte entro un minuto contro il 94,9% del 2014) mentre i tempi di conversazione sono sostanzialmente identici (il tempo medio passa infatti da 142 a 139 secondi).

A partire dal 2011 è stato attivato il servizio di comunicazione autoletture 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 2015 le chiamate degli Utenti per la comunicazione dell'autolettura sono state 9.341; il 17,2% in più rispetto allo stesso dato rilevato nel 2014. L'aumento registrato sottolinea la preferenza dell'Utente nei confronti del Call Center rispetto alla consegna della cartolina allo sportello. Tale incremento è inoltre dovuto alla campagna promossa da IRISACQUA con specifiche comunicazioni indirizzate alle utenze mancanti di letture o autoletture del contatore da oltre due anni.

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 telefonici sono stati 2572, in lieve aumento rispetto al 2014 (2544 telefonate) con una media di circa 7 telefonate al giorno.

Analizzando le 2572 telefonate pervenute, il 59% ha ricevuto risposta entro 10 secondi, il 8% entro 20 secondi, il 16% entro un minuto e il 10% entro 2 minuti mentre solo il 7% 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 2015

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media	
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura								
Gorizia	2	mattina	33,62		30,87		29,75		94,23	31,41	
	2	pomeriggio		26,33		27,00			53,33	26,67	
Ronchi dei L.	3	mattina		31,36		28,82	27,83	12,42	100,43	25,11	
	3	pomeriggio	28,20		28,29				56,49	28,24	
Grado	1	mattina				6,30			6,30	6,30	
		pomeriggio									
Totale		mattina	33,62	31,36	30,87	35,12	57,58	12,42	200,97	33,49	
		pomeriggio	28,20	26,33	28,29	27,00	-	-	109,82	27,45	

			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura								
Gorizia	2	mattina	8,40		7,72		7,44		23,56	7,85	
	2	pomeriggio		6,58		6,75			13,33	6,67	
Ronchi dei L.	3	mattina		15,68		9,61		6,21	31,50	10,50	
	3	pomeriggio	7,05		7,07				14,12	7,06	
Grado	1	mattina				6,30			6,30	6,30	
		pomeriggio									
Media		mattina	8,40	15,68	7,72	7,95	7,44	6,21		8,90	
		pomeriggio	7,05	6,58	7,07	6,75	-	-		6,86	

Periodo Aprile-Giugno 2015

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media	
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura								
Gorizia	2	mattina	34,00		30,92		29,92		94,83	31,61	
	2	pomeriggio		26,42		29,00			55,42	27,71	
Ronchi dei L.	3	mattina		22,50		23,00	14,33	5,08	64,92	16,23	
	3	pomeriggio	17,17		24,50				41,67	20,83	
Grado		mattina									
		pomeriggio									
Totale		mattina	34,00	22,50	30,92	23,00	44,25	5,08	159,75	26,63	
		pomeriggio	17,17	26,42	24,50	29,00	-	-	97,08	24,27	

			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura								
Gorizia	2	mattina	17,00		15,46		14,96		47,42	15,81	
	2	pomeriggio		13,21		14,50			27,71	13,85	
Ronchi dei L.	3	mattina		11,25		7,67	3,58	2,54	25,04	6,26	
	3	pomeriggio	4,29		6,13				10,42	5,21	
Grado		mattina									
		pomeriggio									
Media		mattina	17,00	11,25	15,46	7,67	9,27	2,54		10,53	
		pomeriggio	4,29	13,21	6,13	14,50	-	-		9,53	

Tabella n° 6

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

Periodo Luglio - Settembre 2015

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media	
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura								
Gorizia	2	mattina	23,23		23,23		24,77		71,23	23,74	
	2	pomeriggio		25,46		21,62			47,08	23,54	
Ronchi dei L.	3	mattina		26,77		26,31	24,00	8,17	85,24	21,31	
	3	pomeriggio	20,92		28,33				49,26	24,63	
Grado		mattina									
		pomeriggio									
Totale		mattina	23,23	26,77	23,23	26,31	48,77	8,17	-	26,08	
		pomeriggio	20,92	25,46	28,33	21,62	-	-	-	24,08	
			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura								
Gorizia	2	mattina	5,81		5,81		6,19		17,81	5,94	
	2	pomeriggio		6,37		5,40			11,77	5,88	
Ronchi dei L.	3	mattina		8,92		8,77	8,00	4,08	29,78	7,44	
	3	pomeriggio	6,97		9,44				16,42	8,21	
Grado	1	mattina									
		pomeriggio									
Media		mattina	5,81	8,92	5,81	8,77	7,10	4,08		6,75	
		pomeriggio	6,97	6,37	9,44	5,40	-	0,00		7,05	

Periodo Ottobre-Dicembre 2015

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media	
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura								
Gorizia	2	mattina	33,17		40,46		33,09		106,72	35,57	
	2	pomeriggio		27,08		30,36			57,45	28,72	
Ronchi dei L.	3	mattina		23,08		19,83	19,18	22,55	84,64	21,16	
	3	pomeriggio	19,85		10,64				30,48	15,24	
Grado	1	mattina									
		pomeriggio									
Totale		mattina	33,17	23,08	40,46	19,83	52,27	22,55	191,36	31,89	
		pomeriggio	19,85	27,08	10,64	30,36	-	-	87,93	21,98	
			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura								
Gorizia	2	mattina	8,29		10,12		8,27		26,68	8,89	
	2	pomeriggio		6,77		7,59			14,36	7,18	
Ronchi dei L.	3	mattina		11,54		6,61		11,27	29,42	9,81	
	3	pomeriggio	4,96		2,66				7,62	3,81	
Grado	1	mattina									
		pomeriggio									
Media		mattina	8,29	11,54	10,12	6,61	8,27	11,27		9,35	
		pomeriggio	4,96	6,77	2,66	7,59	-	-		5,50	

Osservazioni:

1) La percentuale di Utenti che si reca allo sportello il sabato è del 1,76% del totale, la metà rispetto all'anno precedente, mentre negli altri giorni l'affluenza varia dal 19,9% del lunedì al 7,5-8% registrati nelle giornate dal martedì al 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 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**).

Il numero di appuntamenti concordati è in linea con quanto riscontrato l'anno precedente e sintomatico del fatto che la crisi che sta attraversando il mercato immobiliare confermata dalla diminuzione delle richieste di autorizzazione e di realizzazione di nuovi allacci fognari non è ancora passata.

La fascia di tolleranza delle due ore è stata rispettata nel 93,53% dei casi.

I nuovi standard di qualità del Servizio Idrico Integrato prevedono il monitoraggio dei seguenti indicatori:

- ✓ Fascia di puntualità degli appuntamenti (standard specifico di 3 ore)
- ✓ Tempo massimo per l'appuntamento concordato (standard generale con una percentuale di rispetto del tempo massimo di 7 giorni al 90%)
- ✓ Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato (standard generale con una percentuale di rispetto del preavviso di 24 ore al 95%).

La necessità di una maggiore registrazione e tracciabilità degli appuntamenti potrà in alcuni casi comportare un minor rapporto diretto e personale tra gli Utenti e il Personale Tecnico e/o Operativo IRISACQUA considerando che ad oggi 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.

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 2014 è stato portato a termine il rinnovamento del sito aziendale con l'attivazione dello sportello on line Pronto Web che consente a tutti gli utenti registrati di monitorare il proprio estratto conto e di pagare le proprie bollette tramite carta di credito.

Nel corso dell'anno è stata inoltre mantenuta e sviluppata la pagina facebook ed il profilo twitter della società attraverso la pubblicazione di articoli su tematiche ambientali e sociali. Ad oggi sono 398 i "Mi piace" ottenuti sulla pagina, anche grazie ad un'attività di promozione condotta tramite facebook ad inizio anno.

Nel 2015 il sito è stato visitato da 77.230 Utenti (17.700 Utenti nel 2014 e 16.381 nel 2013) con 32.623 visite (23.147 nel 2014) e 109.676 pagine visualizzate (75.243 pagine visualizzate nel 2014). L'entrata a pieno regime del nuovo sito con una migliore fruibilità delle informazioni ivi contenute e l'implementazione del Pronto Web hanno comportato un ulteriore incremento negli accessi.

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 ed i dati sono riportati in **Tabella n° 7**.

Le richieste di informazioni sono in linea con quante registrate nel 2014; nel 2015 sono state infatti protocollate 46 richieste (46 richieste nel 2014 e 21 nel 2013) con un tempo medio di risposta dimezzato rispetto a quello registrato nel 2014 (14,40 giorni nel 2015 e 30,59 nel 2014). L'obiettivo 2015 non è stato in ogni caso raggiunto in quanto 7 risposte sono state date oltre i 30 giorni previsti con una percentuale di rispetto pari al 84,78% (80,43% nel 2014).

Il numero di reclami scritti è stato pari a 46 (23 registrati nel 2014 e 30 nel 2013) con una diminuzione nel tempo di risposta che passa da 26,83 giorni nel 2014 a 16,94 nel 2015 ed un miglioramento della percentuale di rispetto anche se non raggiunge l'obiettivo e risulta essere pari a 84,62%.

Nel 2015 sono pervenute 45 richieste di accesso agli atti ed il tempo medio di risposta è stato pari a 10,84gg (12 giorni nel 2014) mentre la percentuale di rispetto è scesa a 88,89% (91,89 nel 2014) e non ha pertanto raggiunto l'obiettivo fissato del 100%.

Nel corso del 2015 sono state ricevute 15 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 peggioramento nel tempo medio di risposta (15,20 giorni nel 2015 e 11,73 giorni nel 2014) mentre l'obiettivo posto sulla percentuale di rispetto non è stato raggiunto.

I nuovi indicatori di servizio prevedono una classificazione completamente diversa delle richieste degli utenti pertanto l'obiettivo per il 2016 è l'implementazione dei nuovi indicatori ed i dati non saranno in alcun modo confrontabili con il 2015.

Tabella n° 7

Risposte agli Utenti

ATTIVITA'	Codifica protocollo		Totale anno 2014	Totale anno 2015	Variazione	
Programmazione appuntamenti con Utenti	N.D.	Appuntamenti concordati	n° 138	n° 139	0,72%	
		Tempo medio risposta	3,6 giorni	4,7 giorni	30,56%	
		Tempo massimo previsto	7 giorni	7 giorni		
		Obiettivi 2016:	Risposte oltre T max	n° 4	n° 6	50,00%
		1) Implementazione dei nuovi indicatori di servizio	% rispetto T max	97,10%	95,68%	-1,46%
Rispetto degli appuntamenti con gli Utenti	N.D.	Appuntamenti concordati	n° 138	n° 139	0,72%	
		Livello di qualità previsto	2 ore	2 ore		
		Obiettivi 2016:	Ritardo oltre 2 ore	n° 5	n° 9	80,00%
		1) Implementazione dei nuovi indicatori di servizio	% rispetto livello qualità	96,38%	93,53%	-2,96%
		Richieste scritte di informazioni	INFO	Richieste ricevute	n° 46	n° 46
Tempo medio risposta	30,59 gg.			14,40 gg.	-52,93%	
Tempo massimo previsto	30 gg.			30 gg.		
Obiettivi 2016:	Risposte oltre T max			n° 9	n° 7	-22,22%
1) Implementazione dei nuovi indicatori di servizio	% rispetto T max			80,43%	84,78%	5,41%
Reclami scritti	RECLAMO	Reclami ricevuti	n° 23	n° 39	69,57%	
		Tempo medio risposta	26,83 gg.	16,94 gg.	-36,86%	
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.		
		Obiettivi 2016:	Risposte oltre T max	n° 7	n° 6	-14,29%
		1) Implementazione dei nuovi indicatori di servizio	% rispetto T max	69,57%	84,62%	21,63%
Richieste di accesso agli atti	RATTI	Attività eseguite	n° 37	n° 45	21,62%	
		Tempo medio effettivo	12 gg	10,84 gg.	-9,67%	
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.		
		Obiettivi 2016:	Interventi oltre T max	n° 3	n° 5	66,67%
		1) Implementazione dei nuovi indicatori di servizio	% rispetto T max	91,89%	88,89%	-3,27%
Richieste di risarcimento danni	RICDANNI	Attività eseguite	n° 11	n° 15	36,36%	
		Tempo medio effettivo	11,73 gg.	15,20 gg.	29,58%	
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	-	
		Obiettivi 2016:	Interventi oltre T max	n° 0	n° 2	200,00%
		1) Implementazione dei nuovi indicatori di servizio	% rispetto T max	100,00%	86,67%	-13,33%

3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Rettifiche di fatturazione

Le richieste di rettifica di fatturazione sono leggermente aumentate nel corso del 2015 passando da 663 a 681 (+ 2,7%) mentre, il tempo medio di risposta sostanzialmente in linea con l'anno precedente (7,15 nel 2015 e 7,19 nel 2014) anche se non ha raggiunto l'obiettivo. La percentuale di rispetto è migliorata passando da 96,53% nel 2014 a 96,92% nel 2015.

Anche in questo caso il nuovo Provvedimento prevede nuovi standard di servizio da monitorare: il tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione (standard generale pari a 95% delle singole prestazioni con tempo massimo inferiore ai 30 giorni) ed il tempo di rettifica di fatturazione che prevede uno standard specifico di 60 giorni.

In **Tabella n° 8** sono riportati i dettagli relativi alla rettifica di bollette.

Ricalcolo bollette a seguito di perdite occulte con abbuono tariffario

Le perdite occulte sono un fenomeno diffuso, causato dalla progressiva vetustà e dalla scarsa manutenzione degli impianti idrici privati a valle del contatore.

Le richieste di ricalcolo della bolletta a seguito di perdite occulte con indennizzi assicurativi sono state 228, il 19% in più rispetto all'anno precedente. Il tempo di risposta è nettamente migliorato passando a 13 giorni (47 giorni nel 2014) come la percentuale di rispetto che passa dal 42,93% al 97,37%. Le richieste con abbuono tariffario sono invece state 45 (50% in più rispetto al 2014) con un tempo medio di risposta pari a 35,18 giorni (85,90 giorni nel 2014) ed una percentuale di rispetto superiore al 64%.

L'assicurazione sulle perdite occulte, espressamente prevista dalla Carta del Servizio, ha comportato un indennizzo a favore degli Utenti per quasi 510 mila Euro, mentre l'abbuono tariffario riconosciuto agli Utenti e dovuto a situazioni di spandimenti occulti non rientranti nella polizza assicurativa è stato di oltre 130 mila Euro.

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° 9** sono riportati i dettagli relativi al ricalcolo delle bollette a seguito di perdite occulte che hanno comportato abbuono tariffario o indennizzo dell'assicurazione.

Tabella n° 8

RETTIFICA BOLLETTE				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Tempo risposta	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1^ trimestre	146	9,15	5	96,58%
2^ trimestre	238	5,98	11	95,38%
3^ trimestre	162	8,69	5	96,91%
4^ trimestre	135	5,22	0	100,00%
Totale anno 2015	681	7,15	21	96,92%

Osservazioni:

- 1) Il tempo medio di risposta è in linea con l'anno precedente (7,19 nel 2014)
- 2) La percentuale di rispetto è migliorata ed ha raggiunto il 96,92% (96,53 nel 2014 e 91,97% nel 2013)
- 3) Il numero di bollette rettificate è aumentato del 2,7%.

Obiettivi per il 2016:

- 1) Implementazione del nuovo standard di servizio sui tempi di rettifica fatturazione che prevedono un tempo massimo di 60 giorni
- 2) Implementazione del nuovo standard di servizio sul tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione con una percentuale di rispetto del 95%

VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE					
ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2014	Totale anno 2015	Variazione
Verifica livello di pressione	100	Attività eseguite	n° 2	n° 5	150,00%
		Tempo medio effettivo	1,50 gg.	9,20 gg.	513,33%
		Tempo max previsto	10 gg.	10 gg.	
		Interventi oltre T max	n°0	n°1	100,00%
		% rispetto T max	100,00%	-66,67%	-166,67%
Obiettivi 2016:					
1) Implementazione dei nuovi indicatori					

Tabella n° 9

RICALCOLO BOLLETTE A SEGUITO PERDITA OCCULTA				
Indennizzi assicurativi				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Numero risposte	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1^ trimestre	39	16,00	3	92,31%
2^ trimestre	57	11,32	0	100,00%
3^ trimestre	55	10,00	2	96,36%
4^ trimestre	77	15,00	1	98,70%
Totale anno 2015	228	13,04	6	97,37%

Osservazioni:

- 1) Il tempo medio di risposta è decisamente migliorato rispetto al 2014.
- 2) La percentuale di rispetto ha ampiamente superato l'obiettivo

Obiettivi per il 2016:

- 1) Mantenere un tempo medio di risposta al di sotto dei 30 giorni
- 2) Mantenere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 95%

RICALCOLO BOLLETTE A SEGUITO PERDITA OCCULTA				
Abbuoni tariffari				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Numero risposte	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1^ trimestre	14	85,00	14	0,00%
2^ trimestre	11	16,00	2	81,82%
3^ trimestre	12	10,83	0	100,00%
4^ trimestre	8	10,88	0	100,00%
Totale anno 2015	45	35,18	16	64,44%

Osservazioni:

- 1) Il tempo medio di risposta è decisamente migliorato rispetto al 2014.
- 2) La percentuale di rispetto non ha raggiunto l'obiettivo anche se nettamente migliorata negli ultimi tre trimestri

Obiettivi per il 2016:

- 1) Raggiungere un tempo medio di risposta al di sotto dei 30 giorni
- 2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 70%

Verifica del contatore

Nel corso del 2015 le richieste di verifica metrica del contatore sono state 4 e per tutte si è proceduto alla verifica, controllo e collaudo strumentale.

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

I nuovi standard di servizio prevedono il monitoraggio di quattro indicatori:

- ✓ tempo di intervento per verifica misuratore (standard specifico: massimo 10 giorni lavorativi);
- ✓ tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (standard specifico: massimo 10 giorni lavorativi);
- ✓ tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (standard specifico: massimo 10 giorni lavorativi);
- ✓ tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (standard specifico: massimo 10 giorni lavorativi);

Le verifiche delle letture sono state 376 (+ 19,7% rispetto al 2014) di cui 103 richieste dagli utenti. Le verifiche eseguite sono state effettuate principalmente su iniziativa IRISACQUA per monitorare i consumi di specifiche utenze, per accertare l'effettiva tipologia di utilizzo 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 oppure utenze con tipologia tariffaria non corrispondente.

Verifica livello pressione.

Nel corso del 2015 sono state svolte 5 verifiche del livello di pressione. Mediamente gli interventi sono stati chiusi in 9,20 giorni in netto peggioramento rispetto all'anno precedente, tutti con esito negativo, ossia il livello di pressione al punto di consegna in tutti i casi è risultato conforme agli standard prefissati.

Anche in questo i nuovi standard di servizio prevedono il monitoraggio di due specifici indicatori:

- ✓ tempo di intervento per verifica del livello di pressione (standard specifico: massimo 10 giorni lavorativi);
- ✓ tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (standard specifico: massimo 10 giorni lavorativi);

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

Ricerca, mitigazione e controllo delle perdite.

Nel 2015 si è continuato con le attività, iniziate negli anni precedenti, di ricerca e riduzione delle perdite fisiche di rete nel sistema idrico di Monfalcone; Gorizia e Monfalcone che, attraverso la suddivisione delle reti in distretti, sui quali è stato sistematicamente effettuato un monitoraggio in continuo con misurazione di portate e pressioni, hanno portato nel corso del 2015 ad una riduzione delle perdite fisiche, calcolato come differenza tra il quantitativo totale d'acqua immessa in rete e il quantitativo totale d'acqua fatturata, pari al 37% a livello provinciale.

Nel 2015 le attività di ricerca e mitigazione delle perdite idriche hanno interessato, oltre al Comune di Monfalcone, anche i sistemi idrici delle città di Gorizia, Grado, Romans, Sagrado e San Floriano. Tali attività hanno comportato la verifica ed ispezione delle varie reti acquedottistiche per un totale complessivo di 223 chilometri pari al 21,4% dell'intera rete della provincia di Gorizia.

Nel 2015 inoltre, come registrato negli anni precedenti, sono stati effettuati numerosi interventi di riparazione a seguito di segnalazione di perdite, guasti o richieste di pronto intervento.

Per il 2016 si prevedono le seguenti attività:

- a) implementazione e prosecuzione dell'attività di monitoraggio e di ricerca attiva delle perdite sulle reti di vari sistemi idrici provinciali, con installazione di altri dispositivi permanenti di misurazione e riduzione della pressione di esercizio, soprattutto nei comuni di Gorizia e Grado.
- b) Proseguimento della campagna di riparazione delle perdite evidenti con particolare riferimento a quei Comuni che, su base di rilevazioni statistiche, richiedono gli interventi più urgenti.

Il dettaglio degli interventi di riparazione delle perdite è riportato in Tabella n° 10.

Tabella n° 10

INTERVENTI DI RIPARAZIONE PERDITE ESEGUITI NEL CORSO DEL 2015							
Comune	km rete	n° utenti	utenti per km	n° perdite	%	perdite per km	utenti per perdita
Capriva del Friuli	20,151	745	37,0	2	0,65%	0,10	372,50
Cormons	88,644	3.335	37,6	18	5,88%	0,20	185,28
Doberdò del Lago	30,302	632	20,9	1	0,33%	0,03	632,00
Dolegna del Collio	33,222	235	7,1	11	3,59%	0,33	21,36
Farra d'Isonzo	25,819	755	29,2	6	1,96%	0,23	125,83
Fogliano Redipuglia	28,254	1.223	43,3	2	0,65%	0,07	611,50
Gorizia	193,847	16.340	84,3	117	38,24%	0,60	139,66
Gradisca d'Isonzo	51,880	2.587	49,9	10	3,27%	0,19	258,70
Grado	89,748	3.639	40,5	64	20,92%	0,71	56,86
Mariano del Friuli	14,333	744	51,9	0	0,00%	-	-
Medea	9,008	459	51,0	1	0,33%	0,11	459,00
Monfalcone	110,440	13.066	118,3	28	9,15%	0,25	466,64
Moraro	6,815	334	49,0	2	0,65%	0,29	167,00
Mossa	19,302	657	34,0	5	1,63%	0,26	131,40
Romans d'Isonzo	33,033	1.481	44,8	9	2,94%	0,27	164,56
Ronchi dei Legionari	69,369	5.242	75,6	5	1,63%	0,07	0,00
Sagrado	30,129	1.026	34,1	3	0,98%	0,10	342,00
San Canzian d'Isonzo	40,128	2.341	58,3	3	0,98%	0,07	780,33
San Floriano del Collio	25,118	327	13,0	6	1,96%	0,24	54,50
San Lorenzo Isontino	13,665	723	52,9	0	0,00%	-	-
San Pier d'Isonzo	16,639	801	48,1	0	0,00%	-	-
Savogna d'Isonzo	23,898	761	31,8	2	0,65%	0,08	380,50
Staranzano	37,591	2.835	75,4	6	1,96%	0,16	472,50
Turriaco	15,347	1.153	75,1	3	0,98%	0,20	384,33
Villesse	17,746	681	38,4	2	0,65%	0,11	340,50
Totale	1.044,428	62.122	59,5	306	100,00%	0,29	203,01

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 42,9% delle riparazioni è relativo agli allacci, mentre il restante 57,1% è sulle reti di distribuzione.

Obiettivi 2016:

- 1) Prosecuzione monitoraggio e ricerca attiva perdite sulle reti più critiche della Provincia
- 2) Installazione di altri dispositivi permanenti di misurazione e riduzione della pressione di esercizio soprattutto nei comuni di Grado e Gorizia
- 3) Prosecuzione attività di manutenzione straordinaria con sostituzione reti acquedotto.

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 tutti una serie di eventuali anomalie e malfunzionamenti relativi alle varie apparecchiature elettromeccaniche.

Sui principali e più importanti impianti di fornitura di acqua potabile è stato implementato il sistema di telecontrollo con la ridondanza dei segnali di allarme relativamente alle misure di livello a garanzia della continuità e regolarità della fornitura idrica portando lo stesso al terzo livello di ridondanza ed implementando lo stesso sistema con ulteriori 24 periferiche..

Nel corso del 2015, integrando le varie attività di cui ai paragrafi precedenti, si è proseguito con la manutenzione straordinaria delle reti dell'acquedotto; tale attività ha portato alla sostituzione di oltre 16 chilometri di condotte idriche tecnicamente inidonee, per la quasi totalità in c.a., alla manutenzione straordinaria di due serbatoi idrici, nonché alla sostituzione di 44 pompe di sollevamento fra i settori acquedotto, fognatura e depurazione.

Nel corso del 2015 è stato inoltre esteso ed implementato il sistema di telecontrollo aziendale con il posizionamento e l'attivazione di ulteriori 24 nuove periferiche.

Per il 2016 si prevedono nello specifico le seguenti attività:

- a) supervisioni ed il posizionamento di ulteriori 15 periferiche;
- b) proseguimento dell'attività di manutenzione straordinaria sulle reti del sistema acquedottistica con la sostituzione di oltre 8 chilometri di condotte idriche tecnicamente inidonee ed inefficienti.
- c) Sostituzione di vecchie pompe con nuovi gruppi di pompaggio (sia di captazione che risollevarimento e spinta) in almeno due impianti principali del servizio idrico.

Nella seguente Tabella n° 11 sono riportati i dati relativi alle interruzioni dell'erogazione di acqua potabile registrate nel 2015.

Tabella n° 11

INTERRUZIONI DI EROGAZIONE ACQUA POTABILE

	Totale anno 2014	Totale anno 2015	Variazione
Episodi registrati nell'anno	n° 156	n° 171	9,62%
di cui programmati	n° 117	n° 124	5,98%
interventi di emergenza per riparazione guasti	n° 39	n° 47	20,51%
Durata media della sospensione	1:35	1:19	-16,84%
Durata massima della sospensione	7:00	8:30	21,43%
N° sospensioni maggiori di 24 ore	nessuna	nessuna	
Numero medio di utenze coinvolte	n° 59	n° 56	-5,08%
Numero massimo di utenze coinvolte	n° 1200	n° 1676	39,67%
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° 10	0,00%
Percentuale di rispetto del tempo di preavviso	91,45%	91,94%	0,53%

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) Sono rimasti inalterati gli episodi con preavviso inferiore alle 48 ore.

Obiettivi 2016:

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

Tempi di intervento in caso di guasti e disservizi

IRISACQUA, tramite il numero verde dedicato (800-993190), mette a disposizione di tutti gli Utenti un servizio di call-center telefonico 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 e 24 ore al giorno.

Tutte le chiamate sono registrate ed il personale che risponde fornisce in via prioritaria all'Utente tutte le istruzioni e informazioni del caso provvedendo anche ad attivare il Personale Operativo per il Pronto Intervento.

Le segnalazioni di anomalie e le richieste di pronto intervento registrate nel 2015 possono essere così sintetizzate:

- 2.572 segnalazioni telefoniche, pari a una media di circa 7 chiamate al giorno, di cui 596 chiamate avvenute in reperibilità ossia in orario notturno e/o festivo (corrispondenti ad una media di 1,63);
- 1097 interventi operativi (una media di 3 interventi al giorno), di cui 526 in reperibilità ossia fuori del normale orario di lavoro (corrispondenti a 1,44 interventi al giorno).

I tempi medi di intervento sono notevolmente migliorati e pari a 44 minuti con una percentuale di rispetto del 99,18%. Il nuovo standard di servizio generale prevede una percentuale di rispetto del tempo massimo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (3 ore a partire dall'inizio della conversazione telefonica) pari a 90%. Poiché il tempo massimo si riduce da 5 a 3 ore, nel 2016 la percentuale di rispetto potrebbe subire un peggioramento dati i tempi molto stringenti richiesti. Si precisa però che lo standard richiesto trova applicazione per le sole segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- ✓ Fuoriuscite di acqua copiose ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- ✓ Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- ✓ Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- ✓ Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

I dettagli relativi all'attività di Pronto Intervento sono riportati in Tabella n° 12.

Tabella n° 12

Segnalazione guasti e richieste di pronto intervento

ATTIVITA'	Codifica ODI	Totale anno 2014	Totale anno 2015	Variazione
Pronto intervento acquedotto	n° segnalazioni	n° 2273	n° 2245	-1,23%
Pronto intervento fognatura	n° segnalazioni	n° 270	n° 327	21,11%
Pronto intervento acquedotto	PAC n° interventi	n° 940	n° 962	2,34%
Pronto intervento fognatura	PDF n° interventi	n° 112	n° 135	20,54%
	Totale	n° 1.052	n° 1097	4,28%
	Tempo medio effettivo	51 minuti	44 minuti	-13,73%
	Tempo massimo previsto	5 ore	5 ore	
	Interventi oltre T max	n° 8	n° 9	12,50%
	% rispetto T max	99,24%	99,18%	-0,06%

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.

Obiettivi 2016:

- 1) Mantenere una percentuale di rispetto almeno del 90% con un tempo massimo di 3 ore
- 2) Mantenere un tempo medio di risposta inferiore ai 45 minuti.