

# **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 2015**

## INDICE

<b>STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO .....</b>	<b>3</b>
<b>1. AVVIO DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO .....</b>	<b>9</b>
<b>3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE .....</b>	<b>19</b>
<b>4. CONTINUITA' E REGOLARITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO ..</b>	<b>22</b>

### TABELLE

<b>n° 1 – Allacciamenti alla rete idrica</b>	<b>pag. 6</b>
<b>n° 2 – Allacciamenti alla rete fognaria</b>	<b>pag. 7</b>
<b>n° 3 – Attivazione della fornitura</b>	<b>pag. 8</b>
<b>n° 4 – Tempo medio di attesa allo sportello</b>	<b>pag. 10</b>
<b>n° 5 – N° pratiche svolte da ciascuno sportello</b>	<b>pag. 11</b>
<b>n° 6 – N° di Utenti serviti per sportello e per turno di apertura</b>	<b>pag. 14</b>
<b>n° 7 - Risposte agli Utenti</b>	<b>pag. 18</b>
<b>n° 8 - Rettifica e ricalcolo bollette</b>	<b>pag. 20</b>
<b>n° 9 – Interventi di riparazione perdite</b>	<b>pag. 23</b>
<b>n° 10 – Interruzioni di erogazione acqua potabile</b>	<b>pag. 26</b>
<b>n° 11 – Segnalazione guasti e richieste di pronto intervento</b>	<b>pag. 28</b>

## **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.

A partire dal 2014 le procedure di autorizzazione all'allacciamento alla rete fognaria e di eventuale realizzazione degli allacci stessi sono gestiti direttamente mediante Sistema Gestionale.

In **Tabella n° 1** sono riportati i dati relativi ai tempi di preventivazione ed esecuzione, o modifica, di allacci alla rete idrica.

Non tutti gli obiettivi fissati per il 2014 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 2014. L'obiettivo per il 2015 pertanto è quello di mantenere una percentuale di rispetto del 100%.

Per quanto riguarda l'esecuzione degli allacciamenti alla rete idrica il 2014 registra rispetto all'anno precedente un peggioramento nei tempi medi di esecuzione, a fronte però di un aumento delle attività eseguite, e nella percentuale di rispetto che non raggiunge l'obiettivo posto del 100%.

L'indicatore relativo alle modifiche degli allacci esistenti raggiunge invece gli obiettivi posti per il 2014 registrando un netto miglioramento nei tempi di risposta ed una percentuale di rispetto del 100%.

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 rispetto all'anno precedente, i tempi medi di risposta sono leggermente peggiorati mentre la percentuale di rispetto raggiunge e supera l'obiettivo con una percentuale pari al 100%.

Obiettivo per il 2015 è mantenere una percentuale di rispetto superiore al 98%.

Relativamente all'emissione di pareri per l'autorizzazione allo scarico di reflui industriali non assimilabili ai domestici, le attività risultano dimezzate rispetto all'anno precedente (7 pareri emessi nel 2014 e 14 nel 2013). I tempi medi di risposta risultano pari a 26 giorni (23 giorni nel 2013).

L'obiettivo posto nel 2014 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 ed ulteriormente incrementato al 100%.

L'obiettivo per il 2015 è quello di mantenere una percentuale di rispetto pari almeno al 95%.

Nel 2014 sono state uniformate le procedure relative alla gestione degli allacci fognari; tale attività ha permesso di gestire anche tali pratiche tramite il sistema gestionale Utenza, già in uso per gli allacci idrici. .

Per quanto concerne l'esecuzione degli allacci alla rete fognaria, i tempi medi sono sensibilmente migliorati rispetto al 2013 ed anche la percentuale di rispetto passa dal 72,22% del 2013 al 100% registrato nel 2014.

L'obiettivo per il 2015 è di mantenere una percentuale di rispetto del 100%.

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.

Nel complesso tutti gli obiettivi fissati nel 2014 sono stati raggiunti.

L'attività di recupero crediti continua ad essere un preciso impegno della Società e ciò è confermato da risultati soddisfacenti nonostante la difficoltà economica che coinvolge imprese e famiglie. La percentuale di insoluto si attesta al 2,92% mentre è del 2,04% 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, allungando le tempistiche di pagamento degli importi sollecitati rispetto al recente passato.

Nel corso del 2014 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 209 sospensioni della fornitura di cui 48 utenze non domestiche, che rappresentano lo 0,33% del totale delle utenze servite.

A seguito di queste sospensioni, 81 sono state le riattivazioni, di cui 6 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 2014 sono state 29 le istanze depositate per procedure fallimentari di altrettante imprese, oltre il doppio rispetto al consuntivo dell'anno precedente, segno tangibile del perdurare della difficile situazione economica.

**Tabella n° 1**

**Allacciamenti alla rete idrica**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>Codifica ODI</b>		<b>Totale anno 2013</b>	<b>Totale anno 2014</b>	<b>Variazione</b>
<b>Avvio del rapporto contrattuale</b>					
<b>Tempo di preventivazione nuovi allacciamenti e richiesta di modifica allacciamenti esistenti</b>	<b>055</b>	Attività eseguite	n° 354	n°293	-17,23%
		Tempo medio effettivo	1,65 gg.	1,70 gg.	3,03%
		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%
<b>Obiettivi 2015:</b>					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					
<b>Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica</b>	<b>003</b>	Attività eseguite	n° 218	n° 290	33,03%
		Tempo medio effettivo	3,69 gg.	5,56 gg.	50,68%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 2	n° 7	250,00%
		% rispetto T max	99,08%	97,59%	-1,51%
<b>Obiettivi 2015:</b>					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 98%					
<b>Modifica allacciamento esistente</b>	<b>140</b>	Attività eseguite	n° 7	n° 5	-28,57%
		Tempo medio effettivo	8,86 gg.	3,60gg.	-59,37%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 1	n° 0	100,00%
		% rispetto T max	85,71%	100,00%	16,67%
<b>Obiettivi 2015:</b>					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					

**Tabella n° 2**

**Allacciamenti alla rete fognaria**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>Codifica ODI</b>		<b>Totale anno 2013</b>	<b>Totale anno 2014</b>	<b>Variazione</b>
<b>Autorizzazione allacciamenti a pubblica fognatura (comprende rilascio del preventivo di esecuzione se richiesto)</b>	<b>n.d.</b>	Attività eseguite	n° 153	n° 109	-28,76%
		Tempo medio effettivo	15 gg	17,5 gg	13,33%
		Tempo massimo previsto	60 gg.	60 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 11	n° 0	-100,00%
<b>Obiettivi 2015:</b>		% rispetto T max	92,81%	100,00%	7,75%
2) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 98%					
<b>Emissione di parere vincolante per scarichi industriali</b>	<b>n.d.</b>	Attività eseguite	n° 14	n° 7	-50,00%
		Tempo medio effettivo	23 gg.	26 gg.	13,04%
		Tempo massimo previsto	60 gg.	60 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 1	n° 0	-100,00%
<b>Obiettivi 2015:</b>		% rispetto T max	92,86%	100,00%	7,69%
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 95%					
<b>Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria</b>	<b>307</b>	Attività eseguite	n° 18	n° 16	-11,11%
		Tempo medio effettivo	29 gg.	4,38 gg.	-86,21%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 5	n° 0	-100,00%
<b>Obiettivi 2015:</b>		% rispetto T max	72,22%	100,00%	38,46%
2) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					

Tabella n° 3

## Attivazione della fornitura

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2013	Totale anno 2014	Variazione
<b>Attivazione della fornitura idrica</b>	<b>009</b>	Attività eseguite	n° 391	n° 299	-23,53%
		Tempo medio effettivo	3,28 gg.	3,40 gg.	3,66%
		Tempo massimo previsto	15 gg.	15 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 4	n° 5	25,00%
		% rispetto T max	98,98%	98,33%	-0,66%
<b>Obiettivi 2015:</b>					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 98%					
<b>Subentro e riattivazione della fornitura</b>	<b>020</b>	Attività eseguite	n° 2894	n° 2964	2,42%
		Tempo medio effettivo	0,59 gg.	0,52 gg.	-11,86%
		Tempo massimo previsto	6 gg.	6 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 23	n° 21	-8,70%
		% rispetto T max	99,21%	99,29%	0,09%
<b>Obiettivi 2015:</b>					
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 99%					
<b>Cessazione della fornitura idrica</b>	<b>040-041</b>	Attività eseguite	n° 1448	n° 1481	2,28%
		Tempo medio effettivo	2,09 gg.	1,80 gg.	-13,88%
		Tempo massimo previsto	6 gg.	6 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 41	n° 29	-29,27%
		% rispetto T max	97,17%	98,04%	0,90%
<b>Obiettivi 2015:</b>					
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 98%					
<b>Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità</b>	<b>070</b>	Attività eseguite	n° 75	n° 81	8,00%
		Tempo medio effettivo	0,27 gg.	0,19 gg.	-29,63%
		Tempo massimo previsto	3 gg.	3 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	0,00%
		% rispetto T max	100,00%	100,00%	0,00%
<b>Obiettivi 2015:</b>					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					



## 2. ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

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

Nel corso del 2014, 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 ampiamente garantito per complessive 46 ore settimanali su 3 sedi (Gorizia, Ronchi e Grado).

Nel 2014 è stato riorganizzato lo sportello di Gorizia con l'acquisizione diretta del servizio idrico con risorse IRISACQUA.

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

Nel corso del 2014 gli sportelli gestiscono unicamente pratiche IRISACQUA a seguito della presa in carico diretta dello sportello di Gorizia nel secondo trimestre e della chiusura dello sportello EST PIU' di Ronchi dei Legionari a decorrere da luglio 2014.

Il numero medio di pratiche per Utente è sostanzialmente in linea con quello registrato nel 2013 (pari a 1,63).

Sono stati ampiamente raggiunti gli obiettivi fissati nel 2014 sia in termini di tempo medio di attesa (pari a 5,27 minuti contro i 9,25 minuti registrati nel 2013) sia in termini di percentuale di rispetto del tempo massimo che ha raggiunto il valore di 96,19% (91,19% nel 2013). In particolare lo sportello di Ronchi ha raggiunto nel 2014 percentuali di rispetto superiori al 98% ed anche lo sportello di Gorizia, grazie alla sua acquisizione diretta, ha registrato una percentuale di rispetto pari a 94,19% in netto miglioramento rispetto al valore di 86,67% registrato nel 2013.

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

Tabella n° 4

<b>VALUTAZIONE TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO</b>					
Sportello di:	n° utenti serviti	attesa media		n° attese > 30 minuti	% rispetto
		minuti	secondi		
<b>1° trimestre</b>					
GORIZIA	4.102	9	40	332	91,91%
GRADO	93	11	50	13	86,02%
RONCHI DEI LEGIONARI	3.596	3	4	50	98,61%
Parziale 1° trimestre	7.791	6	39	395	94,93%
<b>2° trimestre</b>					
GORIZIA	1.028	2	18	3	99,71%
GRADO	155	9	1	12	92,26%
RONCHI DEI LEGIONARI	3.430	3	36	49	98,57%
Parziale 2° trimestre	4.613	3	30	64	98,61%
<b>3° trimestre</b>					
GORIZIA	1.690	6	1	104	93,85%
GRADO	84	8	12	7	91,67%
RONCHI DEI LEGIONARI	2.633	4	31	51	98,06%
Parziale 3° trimestre	4.407	5	10	162	96,32%
<b>4° trimestre</b>					
GORIZIA	1.931	5	36	69	96,43%
GRADO	147	15	12	23	84,35%
RONCHI DEI LEGIONARI	1.387	4	59	59	95,75%
Parziale 4° trimestre	3.465	5	46	151	95,64%
<b>Totale anno 2014</b>					
GORIZIA	8.751	7	12	508	94,19%
GRADO	479	11	19	55	88,52%
RONCHI DEI LEGIONARI	11.046	3	49	209	98,11%
Totale anno 2014	20.276	5	27	772	96,19%

**Obiettivi per il 2015:**

- 1) Mantenere il tempo medio di attesa al di sotto dei 8 minuti
- 2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 96%

**Tabella n° 5**

**N° PRATICHE SVOLTE DA CIASCUNO SPORTELLO (anno 2014)**

<b>Sportello di:</b>	<b>n° utenti serviti</b>	<b>pratiche svolte</b>	<b>n° chiamate telefoniche</b>	<b>pratiche telefoniche</b>	<b>totale pratiche</b>	<b>di cui servizio idrico integrato</b>	<b>% s.i.i.</b>
<b>GORIZIA</b>	<b>8.751</b>	<b>13.283</b>	<b>11</b>	<b>30</b>	<b>13.313</b>	<b>7.876</b>	<b>59,16%</b>
<b>GRADO</b>	<b>479</b>	<b>742</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>747</b>	<b>745</b>	<b>99,73%</b>
<b>RONCHI DEI LEGIONARI</b>	<b>11.046</b>	<b>18.089</b>	<b>77</b>	<b>188</b>	<b>18.277</b>	<b>9.640</b>	<b>52,74%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>20.276</b>	<b>32.114</b>	<b>96</b>	<b>223</b>	<b>32.337</b>	<b>18.261</b>	<b>56,47%</b>

**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% rispetto al totale
- 2) La maggior parte degli Utenti si reca allo sportello per svolgere più di una pratica (valore medio = 1,63)
- 3) Il numero di pratiche svolte telefonicamente è marginale (al di sotto dell'1% del totale)

**Obiettivi per il 2015:**

ottimizzazione 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 1,69 % del totale dimezzata rispetto all'anno precedente (3,58% registrato nel 2013) mentre negli altri giorni l'affluenza varia dal 19% del lunedì al 11% del venerdì denotando una ancora più marcata uniformità di 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**

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.

Nel 2015 è stato inoltre implementato lo sportello on line “Pronto web” che allo stato attuale è 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 2014 tramite portale sono state effettuate 23 transazioni con carta di credito per il pagamento di altrettante bollette. Gli utenti registrati su Pronto Web al 31/12/2014 risultano essere 443.

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 2014 il Call Center ha risposto a 8.987 telefonate (dato è in continua crescita nel corso degli anni e +15,82% rispetto al 2013) con una media di 29 telefonate al giorno. Di queste il 56,7% ha ricevuto risposta entro 10 secondi, il 21,4% entro 30 secondi, il 16,8% entro un minuto e solo il 5,1% entro 2 minuti.

436 Utenti hanno abbandonato la chiamata prima di ricevere la risposta dell'operatore, pari al 4,8% del totale delle chiamate.

Il 32,3% delle conversazioni telefoniche dura meno di un minuto, il 22,3% meno di due minuti, il 28,7% tra due e quattro minuti mentre il 16,7% impegna l'operatore oltre i quattro minuti.

I tempi di risposta sono sostanzialmente in linea con i dati rilevati nel 2013 (95,0% di risposte entro un minuto contro il 95,6% del 2013) mentre i tempi di conversazione sono sostanzialmente identici (il tempo medio passa infatti da 152 a 142 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 2014 le chiamate degli Utenti per la comunicazione dell'autolettura sono state 7.964; il 15,2% in più rispetto allo stesso dato rilevato nel 2013. 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 2544, in lieve aumento rispetto al 2013 con una media di circa 7 telefonate al giorno.

Analizzando le 2544 telefonate pervenute, il 52,48% ha ricevuto risposta entro 10 secondi, il 9,04% entro 20 secondi, il 20,13% entro un minuto e il 10,85% entro 2 minuti. il 7,51% 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 2014**

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media	
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura								
Gorizia	4	mattina	86,00		70,25		68,85		225,10	75,03	
	4	pomeriggio		56,33		57,08			113,41	56,71	
Ronchi dei L.	2-4	mattina		56,25		54,08	48,77	15,77	174,87	43,72	
	4	pomeriggio	70,00		61,73				131,73	65,86	
Grado	1	mattina				58,58			58,58	58,58	
		pomeriggio									
Totale		mattina	86,00	56,25	70,25	112,66	117,62	15,77	458,54	76,42	
		pomeriggio	70,00	56,33	61,73	57,08	-	-	245,14	61,28	

			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura								
Gorizia	4	mattina	21,50		17,56		17,21		56,27	18,76	
	4	pomeriggio		14,08		14,27			28,35	14,18	
Ronchi dei L.	2-4	mattina		28,13		18,03		7,88	54,04	18,01	
	4	pomeriggio	17,50		15,43				32,93	16,47	
Grado	1	mattina				58,58			58,58	58,58	
		pomeriggio									
Media		mattina	21,50	28,13	17,56	38,30	17,21	7,88		21,76	
		pomeriggio	17,50	14,08	15,43	14,27	-	-		15,32	

**Periodo Aprile-Giugno 2014**

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media	
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura								
Gorizia	2	mattina	19,15		19,15		17,08		55,39	18,46	
	2	pomeriggio		14,42		12,67			27,08	13,54	
Ronchi dei L.	2-4	mattina		63,25		47,83	46,83	14,00	171,92	42,98	
	4	pomeriggio	49,31		72,60				121,91	60,95	
Grado	1	mattina				12,92			12,92	12,92	
		pomeriggio									
Totale		mattina	19,15	63,25	19,15	60,75	63,92	14,00	240,22	40,04	
		pomeriggio	49,31	14,42	72,60	12,67	-	-	148,99	37,25	

			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura								
Gorizia	2	mattina	9,58		9,58		8,54		27,70	9,23	
	2	pomeriggio		7,21		6,33			13,54	6,77	
Ronchi dei L.	2-4	mattina		31,63		15,94	11,71	7,00	66,28	16,57	
	4	pomeriggio	12,33		18,15				30,48	15,24	
Grado	1	mattina				12,92			12,92	12,92	
		pomeriggio									
Media		mattina	9,58	31,63	9,58	14,43	10,13	7,00		13,72	
		pomeriggio	12,33	7,21	18,15	6,33	-	-		11,00	

**Tabella n° 6**

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

**Periodo Luglio - Settembre 2014**

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media
<b>n° medio di utenti serviti per turno di apertura</b>										
Gorizia	4	mattina	26,08		30,67		23,54		80,28	26,76
	4	pomeriggio		29,15		24,83			53,99	26,99
Ronchi dei L.	2-4	mattina		45,92		40,08	34,69	9,50	130,20	32,55
	4	pomeriggio	31,77		48,08				79,85	39,93
Grado	1	mattina				7,64			7,64	7,64
		pomeriggio								
Totale		mattina	26,08	45,92	30,67	47,72	58,23	9,50	218,12	36,35
		pomeriggio	31,77	29,15	48,08	24,83	-	-	133,84	33,46
<b>n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura</b>										
Gorizia	4	mattina	6,52		7,67		5,88		20,07	6,69
	4	pomeriggio		7,29		6,21			13,50	6,75
Ronchi dei L.	2-4	mattina		22,96		13,36	11,56	4,75	52,64	13,16
	4	pomeriggio	7,94		12,02				19,96	9,98
Grado	1	mattina				7,64			7,64	7,64
		pomeriggio								
Media		mattina	6,52	22,96	7,67	10,50	8,72	4,75		10,19
		pomeriggio	7,94	7,29	12,02	6,21	-	-		8,36

**Periodo Ottobre-Dicembre 2014**

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media
<b>n° medio di utenti serviti per turno di apertura</b>										
Gorizia	4	mattina	28,23		31,83		31,50		91,56	30,52
	4	pomeriggio		29,21		32,92			62,13	31,07
Ronchi dei L.	2-4	mattina		23,62		21,83	22,91	7,00	75,36	18,84
	4	pomeriggio	20,54		18,91				39,45	19,72
Grado	1	mattina				12,25			12,25	12,25
		pomeriggio								
Totale		mattina	28,23	23,62	31,83	34,08	54,41	7,00	179,17	29,86
		pomeriggio	20,54	29,21	18,91	32,92	-	-	101,58	25,39
<b>n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura</b>										
Gorizia	4	mattina	7,06		7,96		7,88		22,89	7,63
	4	pomeriggio		7,30		8,23			15,53	7,77
Ronchi dei L.	2-4	mattina		11,81		7,28		3,50	22,59	7,53
	4	pomeriggio	5,13		4,73				9,86	4,93
Grado	1	mattina				12,25			12,25	12,25
		pomeriggio								
Media		mattina	7,06	11,81	7,96	9,76	7,88	3,50		7,99
		pomeriggio	5,13	7,30	4,73	8,23	-	-		6,35

**Osservazioni:**

1) La percentuale di Utenti che si reca allo sportello il sabato è del 1,69% del totale, la metà rispetto all'anno precedente, mentre negli altri giorni l'affluenza varia dal 19% del lunedì al 11% 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 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 costante riduzione nel numero di appuntamenti concordati negli ultimi due anni è sintomatica della crisi che sta attraversando il mercato immobiliare confermata dalla diminuzione delle richieste di autorizzazione e 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.

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 96,38% dei casi.

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

Dal 2007 è attivo il sito informatico [www.irisacqua.it](http://www.irisacqua.it), disponibile anche in lingua friulana e slovena, che viene costantemente aggiornato e dove gli Utenti possono trovare ogni informazione possibile sulla azienda, i servizi, la qualità dell'acqua, i bandi di selezione per 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 404 i "Mi piace" ottenuti sulla pagina, anche grazie ad un'attività di promozione condotta tramite facebook ad inizio anno.



Nel 2014 il sito è stato visitato da 77.230 Utenti (16.381 Utenti nel 2013) con 114.669 (21.584 visite nel 2013) e 502.746 pagine visualizzate (90.058 pagine visualizzate nel 2013). 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 notevole 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. I dati sono riportati in **Tabella n° 7**.

Le richieste di informazioni sono notevolmente aumentate: nel 2014 sono state infatti protocollate 46 richieste (21 richieste nel 2013) con un tempo medio di risposta pari a 30,59 giorni. L'obiettivo 2014 non è stato raggiunto in quanto 9 risposte sono state date oltre i 30 giorni previsti con una percentuale di rispetto pari al 80,43%. L'obiettivo minimo per il 2015 è di raggiungere una percentuale di rispetto del 88%.

Il numero di reclami scritti è stato pari a 23 (rispetto ai 30 reclami registrati nel 2013) con un incremento nel tempo di risposta a 26,83 giorni (10,50 giorni registrati nel 2013) ed un peggioramento della percentuale di rispetto che non raggiunge l'obiettivo e risulta essere pari a 69,57%. L'obiettivo fissato per il 2015 è quello di raggiungere una percentuale di rispetto del 88%.

### **Richieste di risarcimento danni**

Nel 2014 sono pervenute 37 richieste di accesso agli atti ed il tempo medio di risposta è stato pari a 12gg mentre la percentuale di rispetto è stata pari a 91,89 e non ha pertanto raggiunto l'obiettivo fissato del 100%. L'obiettivo per il 2015 è di mantenere una percentuale di rispetto superiore al 90%.

Nel corso del 2014 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 leggero miglioramento nel tempo medio di risposta (11,73 giorni) mentre l'obiettivo posto sulla percentuale di rispetto è stato raggiunto.

**Tabella n° 7**

**Risposte agli Utenti**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>Codifica protocollo</b>		<b>Totale anno 2013</b>	<b>Totale anno 2014</b>	<b>Variazione</b>	
<b>Programmazione appuntamenti con Utenti</b>	<b>N.D.</b>	Appuntamenti concordati	n° 218	n° 138	-36,70%	
		Tempo medio risposta	3,6 giorni	3,6 giorni	0,00%	
		Tempo massimo previsto	7 giorni	7 giorni		
		<b>Obiettivi 2015:</b>	Risposte oltre T max	n° 6	n° 4	-33,33%
		1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 98%	% rispetto T max	97,25%	97,10%	-0,15%
<b>Rispetto degli appuntamenti con gli Utenti</b>	<b>N.D.</b>	Appuntamenti concordati	n° 218	n° 138	-36,70%	
		Livello di qualità previsto	2 ore	2 ore		
		<b>Obiettivi 2015:</b>	Ritardo oltre 2 ore	n° 7	n° 5	-28,57%
		1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 96%	% rispetto livello qualità	96,79%	96,38%	-0,43%
<b>Richieste scritte di informazioni</b>	<b>INFO</b>	Richieste ricevute	n° 21	n° 46	119,05%	
		Tempo medio risposta	10,62 gg.	30,59 gg.	188,04%	
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.		
		<b>Obiettivi 2015:</b>	Risposte oltre T max	n° 0	n° 9	900,00%
		1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 90%	% rispetto T max	100,00%	80,43%	-19,57%
<b>Reclami scritti</b>	<b>RECLAMO</b>	Reclami ricevuti	n° 30	n° 23	-23,33%	
		Tempo medio risposta	10,50 gg.	26,83 gg.	155,52%	
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.		
		<b>Obiettivi 2015:</b>	Risposte oltre T max	n° 4	n° 7	75,00%
		1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 88%	% rispetto T max	86,67%	69,57%	-19,73%
<b>Richieste di accesso agli atti</b>	<b>RATTI</b>	Attività eseguite	n° 34	n° 37	20,00%	
		Tempo medio effettivo	6,97 gg	12 gg	68,87%	
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.		
		<b>Obiettivi 2015:</b>	Interventi oltre T max	n° 5	n° 3	-76,00%
		1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 90%	% rispetto T max	85,29%	91,89%	7,74%
<b>Richieste di risarcimento danni</b>	<b>RICDANNI</b>	Attività eseguite	n° 9	n° 11	22,22%	
		Tempo medio effettivo	12,33 gg.	11,73 gg.	-4,87%	
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	-	
		<b>Obiettivi 2015:</b>	Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	0,00%
		1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%	% rispetto T max	100,00%	100,00%	0,00%

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

#### **Rettifiche di fatturazione**

Le richieste di rettifica di fatturazione sono leggermente aumentate nel corso del 2014 passando da 623 a 663 (+ 6,42%) mentre il tempo medio di risposta e la percentuale di rispetto sono migliorati: il tempo medio di risposta è stato infatti pari a 7,19 giorni (anche se non ha raggiunto l'obiettivo) mentre la percentuale di rispetto ha raggiunto l'obiettivo attestandosi al 96,53%. L'obiettivo per il 2015 è quello di mantenere una percentuale di rispetto superiore al 96%.

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 191, sostanzialmente in linea con l'anno precedente. Il tempo di risposta è peggiorato passando da 29 a 47 giorni come la percentuale di rispetto che passa dal 61,17% al 42,93%. Le richieste con abbuono tariffario sono invece state 30 con un tempo medio di risposta pari a 85,90 giorni ed una percentuale di rispetto superiore al 26%.

L'assicurazione sulle perdite occulte, espressamente prevista dalla Carta del Servizio, ha comportato un indennizzo a favore degli Utenti per oltre 498 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 39 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.

#### **Verifica del contatore**

Nel corso del 2014 le richieste di verifica metrica del contatore sono state 2 e per tutte si è proceduto alla verifica, controllo e collaudo strumentale.

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

Tabella n° 9

<b>RICALCOLO BOLLETTE A SEGUITO PERDITA OCCULTA</b>				
<b>Indennizzi assicurativi</b>				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Numero risposte	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1^ trimestre	34	29,59	18	47,06%
2^ trimestre	55	52,91	38	30,91%
3^ trimestre	56	26,73	15	73,21%
4^ trimestre	46	78,28	38	17,39%
<b>Totale anno 2014</b>	<b>191</b>	<b>47,19</b>	<b>109</b>	<b>42,93%</b>

**Osservazioni:**

- 1) Il tempo medio di risposta è peggiorato rispetto al 2013.
- 2) La percentuale di rispetto non ha raggiunto l'obiettivo

**Obiettivi per il 2015:**

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

<b>RICALCOLO BOLLETTE A SEGUITO PERDITA OCCULTA</b>				
<b>Abbuoni tariffari</b>				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Numero risposte	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1^ trimestre	2	27,00	0	100,00%
2^ trimestre	9	48,33	6	33,33%
3^ trimestre	6	34,17	3	50,00%
4^ trimestre	13	144,85	13	0,00%
<b>Totale anno 2014</b>	<b>30</b>	<b>85,90</b>	<b>22</b>	<b>26,67%</b>

**Osservazioni:**

- 1) Il tempo medio di risposta è peggiorato rispetto al 2013.
- 2) La percentuale di rispetto non ha raggiunto l'obiettivo

**Obiettivi per il 2014:**

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

Le verifiche delle letture sono state 314 (- 32% rispetto al 2013) di cui 122 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 2014 sono state svolte 2 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.**

Nel 2014, dopo aver concluso le previste attività di manutenzione straordinaria relative all'attività di ricerca e riduzione delle perdite fisiche di rete nel sistema idrico di Monfalcone, è stato allocato un finanziamento di 600.000 euro per sviluppare tale attività specificatamente sul Comune di Gorizia.

A tal fine nel corso dell'anno si sono svolte le seguenti attività:

- ✓ creazione dei primi 4 distretti della città di Gorizia;
- ✓ posizionamento di valvole regolatrici di pressione e strumenti per la rilevazione di pressione e portate negli stessi nodi idrici;
- ✓ affidamento all'Università di Udine l'attività di verifica, monitoraggio e modellizzazione di tutto il sistema idrico della città di Gorizia mediante analisi delle fonti di captazione (Mochetta e Slovenia), la rete di adduzione, i due serbatoi principali (Calvario e Castello) e tutta la rete di distribuzione.

Parallelamente è inoltre proseguita nel 2014 l'attività di verifica e monitoraggio nei comuni di Monfalcone e Gorizia

Nel 2014 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. Il dettaglio degli interventi di riparazione delle perdite è riportato in Tabella n° 10.

Per il 2015 si prevedono le seguenti attività:

- a) conclusione dello studio affidato all'Università di Udine con la verifica del funzionamento dei due serbatoi principali e implementazione della modellizzazione con inserimento di ulteriori valvole regolatrici e strumenti
- b) prosecuzione dell'attività di monitoraggio e di ricerca attiva delle perdite sulla reti di vari sistemi idrici provinciali, con installazione di altri dispositivi permanenti di misurazione e riduzione della pressione di esercizio. Tale attività verrà svolta soprattutto nel Comune di Gorizia
- c) 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.

**Tabella n° 10**

<b>INTERVENTI DI RIPARAZIONE PERDITE ESEGUITI NEL CORSO DEL 2014</b>							
<b>Comune</b>	<b>km rete</b>	<b>n° utenti</b>	<b>utenti per km</b>	<b>n° perdite</b>	<b>%</b>	<b>perdite per km</b>	<b>utenti per perdita</b>
Capriva del Friuli	20,767	745	35,9	7	2,54%	0,34	106,43
Cormons	88,386	3.335	37,7	27	9,78%	0,31	123,52
Doberdò del Lago	30,301	632	20,9	1	0,36%	0,03	632,00
Dolegna del Collio	33,277	235	7,1	10	3,62%	0,30	23,50
Farra d'Isonzo	26,493	755	28,5	5	1,81%	0,19	151,00
Fogliano Redipuglia	27,877	1.223	43,9	5	1,81%	0,18	244,60
Gorizia	195,718	16.340	83,5	43	15,58%	0,22	380,00
Gradisca d'Isonzo	51,632	2.587	50,1	10	3,62%	0,19	258,70
Grado	93,844	3.639	38,8	72	26,09%	0,77	50,54
Mariano del Friuli	15,910	744	46,8	1	0,36%	0,06	744,00
Medea	9,025	459	50,9	5	1,81%	0,55	91,80
Monfalcone	111,031	13.066	117,7	32	11,59%	0,29	408,31
Moraro	7,129	334	46,9	1	0,36%	0,14	334,00
Mossa	20,603	657	31,9	3	1,09%	0,15	219,00
Romans d'Isonzo	33,567	1.481	44,1	4	1,45%	0,12	370,25
Ronchi dei Legionari	68,053	5.242	77,0	13	4,71%	0,19	0,00
Sagrado	30,140	1.026	34,0	8	2,90%	0,27	128,25
San Canzian d'Isonzo	40,154	2.341	58,3	2	0,72%	0,05	1.170,50
San Floriano del Collio	24,701	327	13,2	11	3,99%	0,45	29,73
San Lorenzo Isontino	13,186	723	54,8	4	1,45%	0,30	180,75
San Pier d'Isonzo	17,235	801	46,5	0	0,00%	-	-
Savogna d'Isonzo	22,902	761	33,2	3	1,09%	0,13	253,67
Staranzano	37,832	2.835	74,9	5	1,81%	0,13	567,00
Turriaco	14,839	1.153	77,7	3	1,09%	0,20	384,33
Villesse	19,627	681	34,7	1	0,36%	0,05	681,00
<b>Totale</b>	<b>1.054,229</b>	<b>62.122</b>	<b>58,9</b>	<b>276</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,26</b>	<b>225,08</b>

**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 2015:**

- 1) Prosecuzione monitoraggio e ricerca attiva perdite sulle reti più critiche della Provincia
- 2) Completamento dello studio affidato all'Università di Udine ed implementazione della modellizzazione proposta
- 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 delle misure di livello a garanzia della continuità e regolarità della fornitura idrica portando lo stesso al terzo livello di ridondanza. Presso la sede IRISACQUA di Gorizia è stato inoltre implementato il sistema di supervisione.

Nel corso del 2014, 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 7 chilometri di condotte tecnicamente inidonee, alla manutenzione straordinaria di due serbatoi idrici nonché alla sostituzione di 46 pompe di sollevamento nei settori acquedotto, fognatura e depurazione.

Per il 2015 si prevedono nello specifico le seguenti attività:

- a) estensione ed implementazione del sistema di telecontrollo aziendale con il posizionamento di ulteriori 22 periferiche;
- b) proseguimento dell'attività di manutenzione straordinaria sulle reti del sistema acquedottistico con la sostituzione di altri sei 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 tre impianti del servizio idrico.

Nella seguente Tabella n° 11 sono riportati i dati relativi alle interruzioni dell'erogazione di acqua potabile registrate nel 2014.



Tabella n° 11

**INTERRUZIONI DI EROGAZIONE ACQUA POTABILE**

	<b>Totale anno 2013</b>	<b>Totale anno 2014</b>	<b>Variazione</b>
Episodi registrati nell'anno	n° 142	n° 156	9,86%
di cui programmati	n° 88	n° 117	32,95%
interventi di emergenza per riparazione guasti	n° 54	n° 39	-27,78%
Durata media della sospensione	1:32	1:35	3,26%
Durata massima della sospensione	8:45	7:00	-20,00%
N° sospensioni maggiori di 24 ore	nessuna	nessuna	
Numero medio di utenze coinvolte	n° 50	n° 59	18,00%
Numero massimo di utenze coinvolte	n° 300	n° 1200	300,00%
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° 4	n° 10	150,00%
Percentuale di rispetto del tempo di preavviso	95,45%	91,45%	-4,19%

**Osservazioni:**

- 1) In caso di manutenzioni programmate si provvede ad informare gli Utenti mediante volantaggio 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 diminuiti gli episodi con preavviso inferiore alle 48 ore.

**Obiettivi 2015:**

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 2014 possono essere così sintetizzate:

- 2.544 segnalazioni telefoniche, pari a una media di circa 7 chiamate al giorno, di cui 569 chiamate avvenute in reperibilità ossia in orario notturno e/o festivo (corrispondenti ad una media di 1,5 chiamate al giorno);
- 1.052 interventi operativi (una media di circa 3 interventi al giorno), di cui 490 in reperibilità ossia fuori del normale orario di lavoro (corrispondenti a 1,34 interventi al giorno).

I tempi medi di intervento sono pari a 51 minuti.

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

**Tabella n° 12**

**Segnalazione guasti e richieste di pronto intervento**

<b>ATTIVITA'</b>	<b>Codifica ODI</b>	<b>Totale anno 2013</b>	<b>Totale anno 2014</b>	<b>Variazione</b>
Pronto intervento acquedotto	n° segnalazioni	n° 1948	n° 2273	16,68%
Pronto intervento fognatura	n° segnalazioni	n° 257	n° 270	5,06%
Pronto intervento acquedotto	<b>PAC</b> n° interventi	n° 1004	n° 940	-6,37%
Pronto intervento fognatura	<b>PDF</b> n° interventi	n° 113	n° 112	-0,88%
	<b>Totale</b>	n° 1.117	n° 1.052	-5,82%
	Tempo medio effettivo	58 minuti	51 minuti	-12,07%
	Tempo massimo previsto	5 ore	5 ore	
	Interventi oltre T max	n° 9	n° 8	-11,11%
	% rispetto T max	99,19%	99,24%	0,05%

**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 2015:**

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