

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 2014

INDICE

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

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 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.

Nel 2013 le procedure di autorizzazione all'allacciamento alla rete fognaria e di eventuale realizzazione degli allacci stessi risultano ancora gestite direttamente dal settore tecnico operativo e non mediante il sistema gestionale Utenza; pertanto i dati relativi al numero di pratiche gestite ed i relativi tempi di risposta sono stati elaborati e forniti da tale settore.

A partire dal 01/01/2014 anche le pratiche relative all'allacciamento alle reti fognarie sono gestite 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 2013 sono stati raggiunti. I tempi medi di preventivazione sono migliorati rispetto all'anno precedente e sono circa un nono del tempo previsto dalla Carta del Servizio. La percentuale di rispetto del tempo massimo è stata del 100% assicurando il raggiungimento dell'obiettivo posto per il 2013. L'obiettivo per il 2014 pertanto è quello di mantenere una percentuale di rispetto del 100%.

Per quanto riguarda l'esecuzione degli allacciamenti alla rete idrica nel 2013, rispetto all'anno precedente, si registra un lieve peggioramento nei tempi medi ed anche nella percentuale di rispetto che non raggiunge l'obiettivo posto del 100%.

Anche l'indicatore relativo alle modifiche degli allacci esistenti non raggiunge gli obiettivi posti per il 2013 registrando un peggioramento sia nei tempi medi che nella percentuale di rispetto.

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 in linea con l'anno precedente, i tempi medi di risposta sono ulteriormente migliorati mentre la percentuale di rispetto registra un peggioramento assestandosi al 92,817%.

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

Relativamente all'emissione di pareri per l'autorizzazione allo scarico di reflui industriali non assimilabili ai domestici, la situazione è ulteriormente migliorata. Le tempistiche di risposta passano da 52 giorni rilevati nel 2011 ai 38 giorni nel 2012 (i giorni rimangono comunque elevati a causa dell'incompletezza e dell'inadeguatezza della documentazione tecnica allegata alle richieste stesse) ai 23 giorni nel 2013.

L'obiettivo posto nel 2013 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.

L'obiettivo per il 2013 è quello di mantenere una percentuale di rispetto pari all'90%.

Un obiettivo strategico che potrebbe portare ad una significativa riduzione dei tempi di risposta, è quello di uniformare le procedure relative alla gestione degli allacci fognari al sistema gestionale Utenza, già in uso per gli allacci idrici. Nel corso del 2013 sono stati riesaminati tutti i processi gestionali relativi alle procedure autorizzative al fine di poter gestire anche tali pratiche tramite il sistema gestionale utenza.

Tale sistema è stato avviato a partire dal 01/01/2014 e nel corso del 2014 si prevede la definitiva implementazione di tale processo.

Per quanto concerne l'esecuzione degli allacci alla rete fognaria, i tempi medi sono leggermente peggiorati rispetto al 2012 mentre migliora sensibilmente la percentuale di rispetto dei tempi massimi, che si attesta attorno al 72%.

L'obiettivo per il 2014 è di mantenere una percentuale di rispetto superiore al 70%.

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

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

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

Nel complesso tutti gli obiettivi fissati nel 2013 sono stati raggiunti

L'attività di recupero crediti continua ad essere un preciso impegno della Società e ciò è confermato da risultati più che soddisfacenti. La percentuale di insoluto infatti si attesta al 2,09% e scende al di sotto del 2% relativamente ai crediti residui per i quali invece si sono concluse le previste fasi di sollecito.

Nel corso del 2013 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 207 sospensioni della fornitura, che rappresentano lo 0,33% del totale delle utenze servite.

A seguito di queste sospensioni, 77 sono state le riattivazioni per le utenze 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 2013 sono state 13 le istanze depositate per procedure fallimentari di altrettante imprese.

Tabella n° 1

Allacciamenti alla rete idrica

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2012	Totale anno 2013	Variazione
Avvio del rapporto contrattuale					
Tempo di preventivazione nuovi allacciamenti e richiesta di modifica allacciamenti esistenti	055	Attività eseguite	n° 438	n° 354	-19,18%
		Tempo medio effettivo	1,93 gg.	1,65 gg.	-14,51%
		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 2014:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica	003	Attività eseguite	n° 376	n° 218	-42,02%
		Tempo medio effettivo	3,44 gg.	3,69 gg.	7,27%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 2	200,00%
		% rispetto T max	100,00%	99,08%	-0,92%
Obiettivi 2014:					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%					
Modifica allacciamento esistente	140	Attività eseguite	n° 6	n° 7	16,67%
		Tempo medio effettivo	2,50 gg.	8,86 gg.	254,40%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 1	100,00%
		% rispetto T max	100,00%	85,71%	-14,29%
Obiettivi 2014:					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%					

Tabella n° 2

Allacciamenti alla rete fognaria

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2012	Totale anno 2013	Variazione
Autorizzazione allacciamenti a pubblica fognatura (comprende rilascio del preventivo di esecuzione se richiesto)	n.d.	Attività eseguite	n° 154	n° 153	-0,65%
		Tempo medio effettivo	17 gg	15 gg	-11,76%
		Tempo massimo previsto	60 gg.	60 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 4	n° 11	175,00%
Obiettivi 2014:		% rispetto T max	97,40%	92,81%	-4,71%
1) Implementare le procedure del settore al sistema gestionale utenza 2) Raggiungere una percentuale di rispetto superiore al 97%					
Emissione di parere vincolante per scarichi industriali	n.d.	Attività eseguite	n° 15	n° 14	-6,67%
		Tempo medio effettivo	38 gg.	23 gg.	-39,47%
		Tempo massimo previsto	60 gg.	60 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 3	n° 1	-66,67%
Obiettivi 2014:		% rispetto T max	80,00%	92,86%	16,07%
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 90%					
Tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria	n.d.	Attività eseguite	n° 26	n° 18	-30,77%
		Tempo medio effettivo	28 gg.	29 gg.	3,57%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 11	n° 5	-54,55%
Obiettivi 2014:		% rispetto T max	57,69%	72,22%	25,19%
1) Implementare le procedure del settore al sistema gestionale utenza 2) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 70%					

Tabella n° 3

Attivazione della fornitura

ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2012	Totale anno 2013	Variazione
Attivazione della fornitura idrica	009	Attività eseguite	n° 496	n° 391	-21,17%
		Tempo medio effettivo	3,84 gg.	3,28 gg.	-14,58%
		Tempo massimo previsto	15 gg.	15 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 21	n° 4	-80,95%
Obiettivi 2014:		% rispetto T max	95,77%	98,98%	3,35%
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 98%					
Subentro e riattivazione della fornitura	020	Attività eseguite	n° 3006	n° 2894	-3,73%
		Tempo medio effettivo	0,56 gg.	0,59 gg.	5,36%
		Tempo massimo previsto	6 gg.	6 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 26	n° 23	-11,54%
Obiettivi 2014:		% rispetto T max	99,14%	99,21%	0,07%
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 99%					
Cessazione della fornitura idrica	040-041	Attività eseguite	n° 1455	n° 1448	-0,48%
		Tempo medio effettivo	1,99 gg.	2,09 gg.	5,03%
		Tempo massimo previsto	6 gg.	6 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 48	n° 41	-14,58%
Obiettivi 2014:		% rispetto T max	96,70%	97,17%	0,48%
1) Mantenere una percentuale di rispetto superiore al 97%					
Riattivazione fornitura dopo sospensione per morosità	070	Attività eseguite	n° 64	n° 75	17,19%
		Tempo medio effettivo	0,39 gg.	0,27 gg.	-30,77%
		Tempo massimo previsto	3 gg.	3 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 2	n° 0	-100,00%
Obiettivi 2014:		% rispetto T max	96,88%	100,00%	3,23%
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 2013, 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).

Un importante obiettivo per il 2014 è la riorganizzazione dello 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.

Si ricorda che gli sportelli sono gestiti congiuntamente con EST PIU' e ISONTINA AMBIENTE. Questo può rappresentare un fattore positivo per gli Utenti i quali hanno a disposizione lo sportello di Ronchi per tre servizi diversi (acqua, gas, rifiuti urbani) che diventano quattro a Gorizia dove ESTPIU' eroga anche l'energia elettrica. La maggior parte degli Utenti, infatti, si reca allo sportello per svolgere più di una pratica. Il numero medio di pratiche per Utente è passato da 1,97 a 1,62.

Sono stati raggiunti gli obiettivi fissati nel 2013 sia in termini di tempo medio di attesa (pari a 9,52 minuti) sia in termini di percentuale di rispetto del tempo massimo che è risultata pari al 91,19%. In particolare lo sportello di Ronchi ha raggiunto nel 2013 percentuali di rispetto superiori al 96%.

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

L'attuale organizzazione degli sportelli subirà nel 2014 ulteriori variazioni a seguito della loro riorganizzazione .

Tabella n° 4

VALUTAZIONE TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO					
Sportello di:	n° utenti serviti	attesa media		n° attese > 30 minuti	% rispetto
		minuti	secondi		
1° trimestre					
GORIZIA	4.064	10	20	426	89,52%
GRADISCA D'ISONZO	205	16	6	34	83,41%
GRADO	354	12	57	42	88,14%
RONCHI DEI LEGIONARI	3771	6	43	181	95,20%
Parziale 1° trimestre	8.394	8	58	683	91,86%
2° trimestre					
GORIZIA	4.830	11	53	527	89,09%
GRADISCA D'ISONZO					
GRADO	217	9	19	13	94,01%
RONCHI DEI LEGIONARI	3.408	3	21	103	96,98%
Parziale 2° trimestre	8.455	8	23	643	92,40%
3° trimestre					
GORIZIA	4.549	17	17	910	80,00%
GRADISCA D'ISONZO					
GRADO	121	10	49	12	90,08%
RONCHI DEI LEGIONARI	5.170	7	8	269	94,80%
Parziale 3° trimestre	9.840	11	52	1191	87,90%
4° trimestre					
GORIZIA	3.949	12	41	455	88,48%
GRADISCA D'ISONZO					
GRADO	151	8	35	5	96,69%
RONCHI DEI LEGIONARI	3350	2	5	29	99,13%
Parziale 4° trimestre	7.450	7	50	489	93,44%
Totale anno 2013					
GORIZIA	17.392	13	7	2.318	86,67%
GRADISCA D'ISONZO	205	16	6	34	83,41%
GRADO	843	10	56	72	91,46%
RONCHI DEI LEGIONARI	15.699	5	8	582	96,29%
Totale anno 2013	34.139	9	25	3.006	91,19%

Obiettivi per il 2014:

- 1) Mantenere il tempo medio di attesa al di sotto dei 10 minuti
- 2) Raggiungere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 92%

Tabella n° 5

N° PRATICHE SVOLTE DA CIASCUNO SPORTELLO (anno 2013)

Sportello di:	n° utenti serviti	pratiche svolte	n° chiamate telefoniche	pratiche telefoniche	totale pratiche	di cui servizio idrico integrato	% s.i.i.
GORIZIA	17.392	28.139	8	42	28.181	5.996	21,28%
GRADISCA D'ISONZO	205	334	0	0	334	145	43,41%
GRADO	843	1.127	3	4	1.131	1.106	97,79%
RONCHI DEI LEGIONARI	15.699	25.772	136	395	26.167	9.787	37,40%
TOTALE	34.139	55.372	147	441	55.813	17.034	30,52%

Osservazioni:

- 1) Gli sportelli sono gestiti congiuntamente a ESTPIU' e ISONTINA AMBIENTE
- 2) In questo modo alcuni sportelli possono gestire quattro servizi diversi (acqua, gas, energia elettrica e T.I.A.)
- 3) Questo consente un utilizzo efficiente della struttura. Il servizio idrico integrato rappresenta il 30,52% delle pratiche svolte.
- 4) La maggior parte degli Utenti si reca allo sportello per svolgere più di una pratica (valore medio = 1,62)
- 5) Il numero di pratiche svolte telefonicamente è marginale (al di sotto dell'1% del totale)

Obiettivi per il 2014:

- 1) Attivazione diretta dello sportello di Gorizia

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

Gli Utenti continuano a dimostrare di avere una netta preferenza per i turni mattutini; le ore complessive di apertura al mattino sono di conseguenza maggiori rispetto a quelle pomeridiane.

La percentuale di Utenti che si reca allo sportello il sabato è pari al 3,58% del totale sostanzialmente in linea con l'anno precedente mentre negli altri giorni l'affluenza varia dal 21% del lunedì al 17% del venerdì denotando una più uniforme distribuzione nelle giornate rispetto agli anni precedenti.

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

Svolgimento delle pratiche per via telefonica – servizio informazioni

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

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

Nel 2013 il Call Center ha risposto a 7.759 telefonate, (+ 10,85% rispetto al 2012) con una media di 25,4 telefonate al giorno. Di queste il 68,3% ha ricevuto risposta entro 10 secondi, il 17,2% entro 30 secondi, il 10,2% entro un minuto e solo il 4,3% entro 2 minuti.

190 Utenti hanno abbandonato la chiamata prima di ricevere la risposta dell'operatore, pari al 2,4% del totale delle chiamate.

Il 21,8% delle conversazioni telefoniche dura meno di un minuto, il 28,0% meno di due minuti, il 32,6% tra due e quattro minuti mentre il 17,6% impegna l'operatore oltre i quattro minuti.

I tempi di risposta sono sostanzialmente in linea con i dati rilevati nel 2012 (95,6% di risposte entro un minuto contro il 94,5% del 2012) mentre i tempi di conversazione sono sostanzialmente identici (il tempo medio passa infatti da 154 a 152 secondi).

A partire dal 2011 è stato attivato il servizio di comunicazione autolettura tramite il **Numero verde 800-993191** attivo dalle 8.00 alle 20.00 dei giorni feriali e dalle 8.00 alle 13.00 del sabato. Complessivamente nel 2013 le chiamate degli Utenti per la comunicazione dell'autolettura sono state 6.908; il 14,9% in più rispetto allo stesso dato

rilevato nel 2012. L'aumento registrato sottolinea la preferenza dell'Utente nei confronti del Call Center rispetto alla consegna della cartolina allo sportello.

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

Relativamente alla gestione del Numero Verde per il servizio di reperibilità e pronto intervento, si precisa che i contatti telefonici sono stati 2.205, in forte calo rispetto al 2012 con una media di circa 6 telefonate al giorno. La sensibile diminuzione rispetto all'anno precedente è dovuto al fatto che nel mese di febbraio 2012 si è registrato un lungo periodo con temperature sotto lo zero che ha comportato un numero elevato di chiamate per rotture causa gelo; tale situazione non si è verificata invece nel corso del 2013.

Analizzando le 2205 telefonate pervenute, il 68,5% ha ricevuto risposta entro 10 secondi, il 14,5% entro 20 secondi, il 11,3% entro un minuto e il 4,7% entro 2 minuti. Solo l'1% 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 2013

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media
n° medio di utenti serviti per turno di apertura										
Gorizia	4	mattina	72,42		65,38		65,77		203,57	67,86
	4	pomeriggio		62,67		56,77			119,44	59,72
Gradisca d'I.	2	mattina		18,64					18,64	18,64
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina		60,67		51,54	48,69	26,62	187,51	46,88
	4	pomeriggio	52,83		58,46				111,29	55,65
Grado	1	mattina				27,23			27,23	27,23
		pomeriggio								
Totale		mattina	72,42	79,30	65,38	78,77	114,46	26,62	436,95	72,83
		pomeriggio	52,83	62,67	58,46	56,77	-	-	230,73	57,68

n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura										
Gorizia	4	mattina	18,10		16,35		16,44		50,89	16,96
	4	pomeriggio		15,67		14,19			29,86	14,93
Gradisca d'I.	2	mattina		9,32					9,32	9,32
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina		30,33		17,18		13,31	60,82	20,27
	4	pomeriggio	13,21		14,62				27,82	13,91
Grado	1	mattina				27,23			27,23	27,23
		pomeriggio								
Media		mattina	18,10	19,83	16,35	22,21	16,44	13,31		17,71
		pomeriggio	13,21	15,67	14,62	14,19	-	-		14,42

Periodo Aprile-Giugno 2013

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media
n° medio di utenti serviti per turno di apertura										
Gorizia	4	mattina	87,92		78,38		79,69		245,99	82,00
	4	pomeriggio		79,08		59,31			138,39	69,20
Gradisca d'I.	2	mattina								
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina		59,00		46,08	48,67	24,42	178,16	44,54
	4	pomeriggio	53,58		48,42				102,00	51,00
Grado	1	mattina				16,69			16,69	16,69
		pomeriggio								
Totale		mattina	87,92	59,00	78,38	62,77	128,36	24,42	440,85	73,47
		pomeriggio	53,58	79,08	48,42	59,31	-	-	240,39	60,10

n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura										
Gorizia	4	mattina	21,98		19,60		19,92		61,50	20,50
	4	pomeriggio		19,77		14,83			34,60	17,30
Gradisca d'I.	2	mattina								
		pomeriggio								
Ronchi dei L.	2-4	mattina		29,50		15,36	12,17	12,21	69,23	17,31
	4	pomeriggio	13,40		12,10				25,50	12,75
Grado	1	mattina				16,69			16,69	16,69
		pomeriggio								
Media		mattina	21,98	29,50	19,60	16,03	16,04	12,21		19,23
		pomeriggio	13,40	19,77	12,10	14,83	-	-		15,02

Tabella n° 6

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

Periodo Luglio - Settembre 2013

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media	
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura								
Gorizia	4	mattina	97,62		79,00		58,08		234,69	78,23	
	4	pomeriggio		65,92		60,00			125,92	62,96	
Gradisca d'I.	2	mattina									
		pomeriggio									
Ronchi dei L.	2-4	mattina		83,00		75,83	66,77	29,33	254,94	63,73	
	4	pomeriggio	79,77		77,00				156,77	78,38	
Grado	1	mattina				11,00			11,00	11,00	
		pomeriggio									
Totale		mattina	97,62	83,00	79,00	86,83	124,85	29,33	500,63	83,44	
		pomeriggio	79,77	65,92	77,00	60,00	-	-	282,69	70,67	
			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura								
Gorizia	4	mattina	24,40		19,75		14,52		58,67	19,56	
	4	pomeriggio		16,48		15,00			31,48	15,74	
Gradisca d'I.	2	mattina									
		pomeriggio									
Ronchi dei L.	2-4	mattina		41,50		25,28	22,26	14,67	103,70	25,93	
	4	pomeriggio	19,94		19,25				39,19	19,60	
Grado	1	mattina				11,00			11,00	11,00	
		pomeriggio									
Media		mattina	24,40	41,50	19,75	18,14	18,39	14,67		22,81	
		pomeriggio	19,94	16,48	19,25	15,00	-	-		17,67	

Periodo Ottobre-Dicembre 2013

Sportello	addetti	Turno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	TOTALE	Media	
			n° medio di utenti serviti per turno di apertura								
Gorizia	4	mattina	73,38		71,08		62,33		206,80	68,93	
	4	pomeriggio		52,21		55,25			107,46	53,73	
Gradisca d'I.	2	mattina									
		pomeriggio									
Ronchi dei L.	2-4	mattina		50,23		50,83	46,73	17,62	165,41	41,35	
	4	pomeriggio	58,23		53,36				111,59	55,80	
Grado	1	mattina				12,58			12,58	12,58	
		pomeriggio									
Totale		mattina	73,38	50,23	71,08	63,42	109,06	17,62	384,79	64,13	
		pomeriggio	58,23	52,21	53,36	55,25	-	-	219,06	54,76	
			n° medio di utenti serviti per addetto per turno di apertura								
Gorizia	4	mattina	18,35		17,77		15,58		51,70	17,23	
	4	pomeriggio		13,05		13,81			26,87	13,43	
Gradisca d'I.	2	mattina									
		pomeriggio									
Ronchi dei L.	2-4	mattina		25,12		16,94		8,81	50,87	16,96	
	4	pomeriggio	14,56		13,34				27,90	13,95	
Grado	1	mattina				12,58			12,58	12,58	
		pomeriggio									
Media		mattina	18,35	25,12	17,77	14,76	15,58	8,81		16,73	
		pomeriggio	14,56	13,05	13,34	13,81	-	-		13,69	

Osservazioni:

1) La percentuale di Utenti che si reca allo sportello il sabato è del 3,58% del totale in linea rispetto all'anno precedente, mentre negli altri giorni l'affluenza varia dal 21% del lunedì al 17% del venerdì.

Rispetto degli appuntamenti concordati

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

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

La riduzione nel numero di appuntamenti concordati 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 96,79% dei casi.

Risposta alle richieste di informazioni e reclami scritti dagli Utenti

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

Nel 2013 il sito è stato completamente rinnovato con un lay out più moderno e interattivo e rendendolo ancora più completo di tutte le informazioni utili per gli utenti. Tra le principali novità si segnala ad esempio la pagina dedicata agli investimenti del Piano d'Ambito costituita da una mappa interattiva della Provincia dove è possibile interrogare, per ogni Comune, l'elenco degli interventi previsti e di quelli attualmente in corso.

È stata inoltre avviata l'attivazione di uno sportello on line al quale sarà possibile accedere direttamente dal sito e tramite il quale l'utente potrà visualizzare costantemente il proprio estratto conto e pagare le proprie bollette. Questo servizio sarà disponibile ed attivo entro i primi mesi del 2014.

Al fine inoltre di garantire un contatto diretto ed immediato con i propri utenti, in linea con i tempi moderni, Irisacqua ha attivato anche una propria pagina facebook ed un profilo twitter

Nel 2013 il sito è stato visitato da 16.381 Utenti, con 21.584 visite e 90.058 pagine visualizzate. Tutti i dati sono in linea con gli anni precedenti.

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 aumentate: nel 2013 sono state infatti protocollate 21 richieste con un tempo medio di risposta pari a 10,62 giorni. In tutti i casi è stata data risposta nei tempi previsti.

L'obiettivo minimo per il 2014 è di mantenere una percentuale di rispetto del 100%.

Il numero di reclami scritti è stato pari a 30 (rispetto ai 21 reclami registrati nel 2012) con una notevole diminuzione del tempo di risposta (10,50 giorni) ed un aumento della percentuale di rispetto che raggiunge l'obiettivo e risulta essere pari a 86,67%. L'obiettivo fissato per il 2014 è quello di raggiungere una percentuale di rispetto del 88%.

Richieste di risarcimento danni

Nel 2013 sono pervenute 34 richieste di accesso agli atti ed il tempo medio di risposta è stato pari a 6,97gg mentre la percentuale di rispetto è stata pari a 85,29 e non ha pertanto raggiunto l'obiettivo fissato per il 2013. L'obiettivo per il 2014 è quello di raggiungere una percentuale di risposta del 100%.

Nel corso del 2013 sono state ricevute n° 9 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 (12,33 giorni) mentre l'obiettivo posto sulla percentuale di rispetto è stato raggiunto.

Tabella n° 7

Risposte agli Utenti

ATTIVITA'	Codifica protocollo		Totale anno 2012	Totale anno 2013	Variazione
Programmazione appuntamenti con Utenti	N.D.	Appuntamenti concordati	n° 215	n° 218	1,38%
		Tempo medio risposta	3,7 giorni	3,6 giorni	-2,70%
		Tempo massimo previsto	7 giorni	7 giorni	
		Risposte oltre T max	n° 5	n° 6	20,00%
		% rispetto T max	97,67%	97,25%	-0,44%
Obiettivi 2014:					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 98%					
Rispetto degli appuntamenti con gli Utenti	N.D.	Appuntamenti concordati	n° 215	n° 218	1,40%
		Livello di qualità previsto	2 ore	2 ore	
		Ritardo oltre 2 ore	n° 8	n° 7	-12,50%
		% rispetto livello qualità	96,28%	96,79%	0,53%
		Obiettivi 2014:			
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 96%					
Richieste scritte di informazioni	INFO	Richieste ricevute	n° 1	n° 21	2000,00%
		Tempo medio risposta	1,00 gg.	10,62 gg.	962,00%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Risposte oltre T max	n° 0	n° 0	0,00%
		% rispetto T max	100,00%	100,00%	0,00%
Obiettivi 2014:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					
Reclami scritti	RECLAMO	Reclami ricevuti	n° 21	n° 30	42,86%
		Tempo medio risposta	38,50 gg.	10,50 gg.	-72,73%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Risposte oltre T max	n° 10	n° 4	-60,00%
		% rispetto T max	52,38%	86,67%	65,45%
Obiettivi 2014:					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 88%					
Richieste di accesso agli atti	RATTI	Attività eseguite	n° 2	n° 34	1600,00%
		Tempo medio effettivo	5 gg	6,97 gg	39,40%
		Tempo massimo previsto	30 gg.	30 gg.	
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 5	#DIV/0!
		% rispetto T max	100,00%	85,29%	-14,71%
Obiettivi 2014:					
1) Raggiungere una percentuale di rispetto del 100%					
Richieste di risarcimento danni	RICDANNI	Attività eseguite	n° 11	n° 9	-18,18%
		Tempo medio effettivo	9,64 gg.	12,33 gg.	27,90%
		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 2014:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					

3. GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Rettifiche di fatturazione

Le richieste di rettifica di fatturazione sono leggermente aumentate nel corso del 2013 passando da 557 a 623 (+ 11,85%). Anche il tempo medio di risposta e la percentuale di rispetto sono lievemente peggiorati nel 2013: il tempo medio di risposta è stato infatti pari a 7,69 giorni mentre la percentuale di rispetto non ha raggiunto l'obiettivo attestandosi al 91,97%. L'obiettivo per il 2013 è quello di raggiungere una percentuale di rispetto superiore al 95%.

Ricalcolo bollette a seguito di perdite occulte.

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 sono state 188, leggermente diminuite rispetto all'anno precedente. Il tempo di risposta è decisamente migliorato passando da 94 a 29 giorni come la percentuale di rispetto che passa dal 10,68% al 61,17%.

Questa procedura, espressamente prevista dalla Carta del Servizio, ha portato al riconoscimento a favore degli Utenti di abbuoni pari ad oltre 344 mila Euro. A questa cifra si aggiunge il riconoscimento di un indennizzo assicurativo per oltre 71 mila Euro relativamente ai sinistri per perdita occulta manifestatisi dopo il 1° settembre 2013, data di entrata in vigore della nuova polizza assicurativa. Tale polizza infatti garantisce all'assicurato il risarcimento dell'intero ammontare del consumo fatturato riconducibile a perdita, qualora questo sia superiore al limite del 50% del consumo storico dell'utenza.

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

In **Tabella n° 8** sono riportati i dettagli relativi sia alla rettifica di bollette che al ricalcolo a seguito di perdite occulte.

Verifica del contatore

Nel corso del 2013 le richieste di verifica metrica del contatore sono state 9 e per tutte si è proceduto alla verifica, controllo e collaudo strumentale.

Le analisi tecniche hanno dimostrato il regolare funzionamento di 6 contatori sui 9 verificati, mentre per gli altri tre si è rilevata una misurazione in lieve difetto a favore dell'utente.

Tabella n° 8

RETTIFICA BOLLETTE				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Tempo risposta	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1 ^a trimestre	148	10,08	19	87,16%
2 ^a trimestre	153	4,67	1	99,35%
3 ^a trimestre	143	7,07	6	95,80%
4 ^a trimestre	179	8,78	24	86,59%
Totale anno 2013	623	7,69	50	91,97%

Osservazioni:

- 1) Il tempo medio di risposta è leggermente peggiorato rispetto al 2012
- 2) La percentuale di rispetto è peggiorata ed ha raggiunto il 91,97%
- 3) Il numero di bollette rettificate è aumentato del 11,85%.

Obiettivi per il 2014:

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

RICALCOLO BOLLETTE A SEGUITO PERDITA OCCULTA				
Periodo	Pratiche evase	Tempo medio	Numero risposte	% rispetto
		risposta	> 30 giorni	
1 ^a trimestre	51	27,00	23	54,90%
2 ^a trimestre	51	20,20	10	80,39%
3 ^a trimestre	35	15,80	2	94,29%
4 ^a trimestre	51	50,50	38	25,49%
Totale anno 2013	188	29,45	73	61,17%

Osservazioni:

- 1) Il tempo medio di risposta è notevolmente diminuito rispetto al 2012.
- 2) La percentuale di rispetto non ha raggiunto l'obiettivo anche se notevolmente migliorata.

Obiettivi per il 2014:

- 1) Mantenere il tempo medio di risposta al di sotto dei 20 giorni
- 2) Mantenere una percentuale di rispetto complessiva superiore al 70%

VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE					
ATTIVITA'	Codifica ODI		Totale anno 2012	Totale anno 2013	Variazione
Verifica livello di pressione	100	Attività eseguite	n° 11	n° 3	-72,73%
		Tempo medio effettivo	1,64 gg.	1,33 gg.	-18,90%
		Tempo max previsto	10 gg.	10 gg.	0,00%
		Interventi oltre T max	n° 0	n° 0	0,00%
		% rispetto T max	100,00%	100,00%	0,00%
Obiettivi 2014:					
1) Mantenere una percentuale di rispetto del 100%					

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

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

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

Verifica livello pressione.

Nel corso del 2013 sono state svolte 20 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 2013 si sono concluse le previste attività di ricerca e riduzione delle perdite fisiche di rete nel sistema idrico di Monfalcone che, attraverso la suddivisione della rete in quattro distretti sui quali è stato sistematicamente effettuato un monitoraggio in continuo con misurazione di portate e pressioni, hanno portato nel corso del 2013 ad un riduzione delle perdite fisiche, calcolato come differenza tra il quantitativo totale d'acqua immessa in rete e il quantitativo totale d'acqua fatturata, del 27%.

Al fine di gestire efficientemente tali attività e proseguire anche sul resto del territorio l'attività avviata a Monfalcone, è stato deciso di costituire una squadra dedicata, dotata delle necessarie strumentazioni ed attrezzature, che consenta una maggiore efficacia di risultati sulla ricerca attiva delle perdite e che ha permesso di individuare oltre 80 perdite fisiche che sono state, previa programmazione, successivamente riparate.

Nel 2013 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 2013 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 2014 si prevedono le seguenti attività:

- a) 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.
- 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° 9.

Tabella n° 9

INTERVENTI DI RIPARAZIONE PERDITE ESEGUITI NEL CORSO DEL 2013							
Comune	km rete	n° utenti	utenti per km	n° perdite	%	perdite per km	utenti per perdita
Capriva del Friuli	20,151	723	35,9	6	1,68%	0,30	120,50
Cormons	88,644	3.309	37,3	33	9,22%	0,37	100,27
Doberdò del Lago	30,302	616	20,3	1	0,28%	0,03	616,00
Dolegna del Collio	33,222	241	7,3	20	5,59%	0,60	12,05
Farra d'Isonzo	25,819	741	28,7	1	0,28%	0,04	741,00
Fogliano Redipuglia	28,254	1.177	41,7	6	1,68%	0,21	196,17
Gorizia	193,847	16.491	85,1	132	36,87%	0,68	124,93
Gradisca d'Isonzo	51,880	2.542	49,0	9	2,51%	0,17	282,44
Grado	89,748	3.624	40,4	56	15,64%	0,62	64,71
Mariano del Friuli	14,333	732	51,1	4	1,12%	0,28	183,00
Medea	9,008	455	50,5	1	0,28%	0,11	455,00
Monfalcone	110,440	13.056	118,2	43	12,01%	0,39	303,63
Moraro	6,815	328	48,1	1	0,28%	0,15	328,00
Mossa	19,302	641	33,2	1	0,28%	0,05	641,00
Romans d'Isonzo	33,033	1.383	41,9	2	0,56%	0,06	691,50
Ronchi dei Legionari	69,369	5.182	74,7	0	0,00%	-	-
Sagrado	30,129	1.015	33,7	11	3,07%	0,37	92,27
San Canzian d'Isonzo	40,128	2.322	57,9	4	1,12%	0,10	580,50
San Floriano del Collio	25,118	330	13,1	12	3,35%	0,48	27,50
San Lorenzo Isontino	13,665	697	51,0	2	0,56%	0,15	348,50
San Pier d'Isonzo	16,639	783	47,1	0	0,00%	-	-
Savogna d'Isonzo	23,898	749	31,3	3	0,84%	0,13	249,67
Staranzano	37,591	2.731	72,7	6	1,68%	0,16	455,17
Turriaco	15,347	1.102	71,8	1	0,28%	0,07	1.102,00
Villesse	17,746	638	36,0	3	0,84%	0,17	212,67
Totale	1.044,428	61.608	59,0	358	100,00%	0,34	172,09

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 45,8% delle riparazioni è relativo agli allacci, mentre il restante 54,2% è sulle reti di distribuzione.

Obiettivi 2014:

- 1) Prosecuzione monitoraggio e ricerca attiva perdite sulle reti più critiche della Provincia
- 2) Completamento distrettualizzazione rete idrica di Grado
- 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 tutta 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.

Nel corso del 2013, 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 12 chilometri di condotte tecnicamente inidonee, alla manutenzione straordinaria di tre serbatoi idrici, alla posa di tre generatori di emergenza (uno presso un sollevamento acquedotto e due presso impianti di depurazione) nonché alla sostituzione di 70 pompe di sollevamento fra i settori acquedotto, fognatura e depurazione.

Nel corso del 2013 è stato inoltre esteso ed implementato il sistema di telecontrollo aziendale con il posizionamento e l'attivazione di ulteriori 60 nuove periferiche.

Per il 2014 si prevedono nello specifico le seguenti attività:

- a) estensione ed implementazione del sistema di telecontrollo aziendale con il posizionamento di ulteriori 22 periferiche;
- b) installazione di ulteriori 6 generatori di emergenza nei principali impianti dei settori Acquedotto, Fognatura e Depurazione, al fine di garantire il funzionamento degli stessi anche in caso di black-out nella rete di distribuzione di energia elettrica;
- c) proseguimento dell'attività di manutenzione straordinaria sulle reti del sistema acquedottistica con la sostituzione di altri cinque chilometri di condotte idriche tecnicamente inidonee ed inefficienti.
- d) Sostituzione di vecchie pompe con nuovi gruppi di pompaggio (sia di captazione che risollevarmento e spinta) in almeno tre impianti principali del servizio idrico.

Nella seguente Tabella n° 10 sono riportati i dati relativi alle interruzioni dell'erogazione di acqua potabile registrate nel 2013.

Tabella n° 10

INTERRUZIONI DI EROGAZIONE ACQUA POTABILE

	Totale anno 2012	Totale anno 2013	Variazione
Episodi registrati nell'anno	n° 190	n° 142	-25,26%
di cui programmati	n° 98	n° 88	-10,20%
interventi di emergenza per riparazione guasti	n° 92	n° 54	-41,30%
Durata media della sospensione	1:29	1:32	3,37%
Durata massima della sospensione	8:00	8:45	9,38%
N° sospensioni maggiori di 24 ore	nessuna	nessuna	
Numero medio di utenze coinvolte	n° 52	n° 50	-3,85%
Numero massimo di utenze coinvolte	n° 450	n° 300	-33,33%
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° 7	n° 4	-42,86%
Percentuale di rispetto del tempo di preavviso	92,86%	95,45%	2,80%
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 2014:			
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 2013 possono essere così sintetizzate:

- 2.205 segnalazioni telefoniche, pari a una media di circa 6 chiamate al giorno, di cui 574 chiamate avvenute in reperibilità ossia in orario notturno e/o festivo (corrispondenti ad una media di 1,5 chiamate al giorno);
- 1.117 interventi operativi (una media di circa 3 interventi al giorno), di cui 460 in reperibilità ossia fuori del normale orario di lavoro (corrispondenti a 1,25 interventi al giorno).

I tempi medi di intervento sono pari a 58 minuti.

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

Tabella n° 11

Segnalazione guasti e richieste di pronto intervento

ATTIVITA'	Codifica ODI	Totale anno 2011	Totale anno 2013	Variazione
Pronto intervento acquedotto	n° segnalazioni	n° 3049	n° 1948	-36,11%
Pronto intervento fognatura	n° segnalazioni	n° 285	n° 257	-9,82%
Pronto intervento acquedotto	PAC n° interventi	n° 1043	n° 1004	-3,74%
Pronto intervento fognatura	PDF n° interventi	n° 68	n° 113	66,18%
	Totale	n° 1.111	n° 1.117	0,54%
	Tempo medio effettivo	43 minuti	58 minuti	34,88%
	Tempo massimo previsto	5 ore	5 ore	
	Interventi oltre T max	n° 3	n° 9	200,00%
	% rispetto T max	99,73%	99,19%	-0,54%

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 2014:

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