

# **Acquedotto Poiana spa**

**Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale  
Ottimale "Centrale Friuli"**

**RELAZIONE ANNUALE**  
**sullo stato e sulla qualità dei Servizi Idrici d'Ambito**

**luglio 2013**

## Sommario

Continuità ed affidabilità dell'erogazione dei servizi	3
Tempestività nel ripristino dell'erogazione	5
Rapidità nei tempi di allacciamento	6
Sicurezza e qualità dell'acqua	7
Facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette	8
Morosità	8
Assicurazione dell'utente contro i rischi di maggiori spese per perdite occulte	9
Assicurazione per danni alle persone ed alle cose	9
Tempestività nelle risposte a richieste e reclami	9
Correttezza nella misura dei consumi	10
Correttezza nella fatturazione dei consumi	11
Gestione energetica e attività di ricerca	11

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

1. Continuità e regolarità dell'erogazione
2. Tempestività nel ripristino dell'erogazione in caso di guasto
3. Rapidità nei tempi di allacciamento
4. Sicurezza e qualità dell'acqua
5. Facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette
6. Morosità
7. Assicurazione dell'utente contro i rischi di maggiore spesa per perdite occulte della rete idrica
8. Assicurazione per danni alle persone o alle cose
9. Tempestività nelle risposte a richieste e reclami
10. Correttezza della misura dei consumi
11. Correttezza nella fatturazione dei consumi
12. Comportamento del personale

## **Continuità ed affidabilità dell'erogazione dei servizi**

L'affidabilità e continuità del servizio, per l'erogazione dell'acqua potabile, è monitorata dal sistema di telecontrollo dei punti di captazione, dei serbatoi e dei pozzi di pompaggio e sulla rete. Con il monitoraggio della rete si è reso possibile contenere le deficienze nell'erogazione del servizio.

I dati vengono controllati, raccolti e monitorati giornalmente dall'ufficio progettazione e lavori che dispone del terminale dedicato al telecontrollo, mentre i dati relativi alla rete vengono monitorati dall'ufficio acquedotto.

I dati raccolti dal telecontrollo e i dati rilevati direttamente sulle reti vengono registrati ed archiviati su database.

### **Servizio amministrativo**

#### **Personale**

## Indici di valutazione

- Organizzazione e coordinamento del servizio di reperibilità e di vigilanza e sorveglianza impianti.

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- Numero di segnalazioni di assenza del reperibile 0
- Numero di modifiche al calendario di reperibilità 2

## Servizio tecnico

### Acquedotto

## Indici di valutazione

- manutenzione sulla rete di distribuzione.

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero interruzioni programmate 13
- durata media delle interruzioni programmate  
6 ore
- numero di interruzioni non programmate 18
- durata media delle interruzioni non programmate 1,5 ore

- telecontrollo sugli impianti e sulla rete di distribuzione.

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- tempi intercorsi tra segnalazione del guasto e gli interventi 1 ora
- numero di eventi critici risolti grazie al servizio di telecontrollo 12

## Fognature e depurazione

## Indici di valutazione

- Manutenzione sulla rete fognaria

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero interruzioni programmate 0
- durata media delle interruzioni programmate  
0
- numero di interruzioni non programmate 0
- durata media delle interruzioni non programmate 0

- Telecontrollo sugli impianti e sulla rete di distribuzione.

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- tempi intercorsi tra segnalazione del guasto e gli interventi < 1 giorno
- numero di eventi critici risolti grazie al servizio di telecontrollo 13

## Ricerca perdite

A garanzia della continuità dell'erogazione l'azienda ha ideato e realizzato un sistema di controllo della rete che permette quasi in tempo reale di individuare anomalie sulle linee adduttrici e distributrici. Infatti la rete è stata suddivisa in distretti, continuamente monitorati attraverso due parametri idraulici: portata e pressione. Nel caso si riscontrino delle anomalie vengono messe in atto una serie di ulteriori accertamenti dei quali viene redatto apposito rapporto. Qualora la ricerca individui perdite in atto, una seconda squadra operativa interviene per la riparazione delle condotte.

### Servizio tecnico

#### Acquedotto

#### Indici di valutazione

##### ► Manutenzione sulla rete di distribuzione

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero perdite riparate 146
- numero di distretti monitorati in continuo 15 e subdistretti
- metri cubi di acqua persi in distribuzione 3.684.518 mc
- raffronto tra le portate minime notturne e le portate medie di ciascun distretto nell'arco temporale di riferimento: verificato attraverso il monitoraggio dei distretti;
- analisi dei dati riportati sui modelli Mod.PL.01, Mod.PL.02 110

#### Parametri tecnici

L'ufficio lavori e progettazione è dotato ormai di prodotti informatici e strumenti di monitoraggio che consentono di valutare con la massima attendibilità le richieste esterne.

Nel caso di richiesta di nuovi allacciamenti gli uffici provvedono preventivamente a verificare la soddisfazione dei parametri minimi di fornitura (pressione, portata richiesta, equilibrio idraulico della rete, posizione condotte distributrici esistenti, ecc.).

### Servizio tecnico

#### Progettazione e lavori

#### Indici di valutazione

##### ► Verifica fattibilità e compatibilità nuovi impianti idrici (richiesta disponibilità idrica)

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero di verifiche annuali 12

## Tempestività nel ripristino dell'erogazione

La carta del servizio idrico integrato ha determinato i tempi di ripristino dell'erogazione in caso di guasto.

Per tutti gli interventi viene redatto uno specifico rapporto.

Nel corso delle verifiche ispettive si è accertato che i tempi di intervento sono veloci.  
Con riferimento alle attività di manutenzione programmate le verifiche hanno accertato che è stata rispettata la procedura relativa, sia per quanto riguarda i tempi di preavviso sia per quanto riguarda i tempi di esecuzione.

### **Servizio tecnico**

#### **Acquedotto**

Indici di valutazione

‣ Analisi dei tempi di intervento in caso di pronto intervento:

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- tempo medio di intervento

1 ora

#### **Fognature e depurazione**

Indici di valutazione

‣ Analisi dei tempi di intervento in caso di pronto intervento:

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- tempo medio di intervento

< 1 giorno

## **Rapidità nei tempi di allacciamento**

La carta del servizio idrico integrato ha determinato i tempi massimi per la preventivazione, allacciamento, attivazione, riattivazione e cessazione della fornitura.

Tali tempi sono abbondantemente rispettati.

Il software gestionale ha subito un aggiornamento dell'impostazione delle pratiche di sportello in uso, finalizzato all'attivazione della funzionalità di monitoraggio degli indici specifici di qualità, tra i quali rientrano quelli sopra riportati.

### **Servizio tecnico**

#### **Acquedotto**

Indici di valutazione

‣ Analisi dei tempi di allacciamento

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero giorni per la realizzazione dell'allacciamento dopo l'accettazione del preventivo

10

#### **Fognature e depurazione**

## Indici di valutazione

### ‣ Analisi dei tempi di autorizzazione all'allaccio alla fognatura

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero giorni per l'autorizzazione all'allacciamento alla fognatura dal ricevimento della richiesta 15

## Sicurezza e qualità dell'acqua

L'acqua erogata risponde alle caratteristiche organolettiche, chimiche e batteriologiche previsti dalla legislazione vigente.

L'azienda garantisce la qualità dell'acqua erogata attraverso le analisi di routine previste per legge, la disinfezione dell'acqua ai punti di captazione e di accumulo, le verifiche del contenuto di disinfettante nell'acqua erogata e le analisi dell'azienda sanitaria competente.

I referti delle analisi consentono di verificare la validità dei controlli e dell'azione di disinfezione attuata dall'azienda.

L'acqua reflua in entrata ed uscita agli impianti di depurazione viene analizzata con analisi istantanee che amplifica gli effetti negativi sui parametri controllati.

### Servizio tecnico

#### Acquedotto

## Indici di valutazione

### ‣ Analisi qualità acqua potabile

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero di campioni effettuati 204
- numero di campioni sfavorevoli 0

### Fognature e depurazione

## Indici di valutazione

### ‣ Analisi qualità acqua reflue depurate

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero di campioni effettuati 630
- numero di campioni sfavorevoli 44
- numero parametri fuori limite 53

## Facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette

### Servizio amministrativo

#### Contratti utenza

Indici di valutazione

- Valutazione dell'adeguatezza e dell'aggiornamento dei sistemi informatici al fine di sviluppare economie in termini di tempi e costi;

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- tempo di attesa allo sportello 20 minuti
- numero pratiche contrattuali 1215

### Fatturazione consumi idrici

Indici di valutazione

- Incentivazione al pagamento delle fatture mediante RID (domiciliazione bancaria e postale)

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero di adesioni al pagamento tramite RID (domiciliazione bancaria e postale) 14596

### Servizio segreteria

Protocollo, manifestazioni, eventi, pubblicazioni, ecc., relazioni pubbliche, rapporti CATO/gestore

Indici di valutazione

- Verifica dei tempi di protocollo, consegna e archiviazione.

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero dei reclami scritti pervenuti 13

## Morosità

Il numero dei clienti morosi è costantemente monitorato, le valutazioni indicano una tendenza a un aumento del numero dei morosi. Si tratta di un effetto causato dalla congiuntura economica coincisa con gli aumenti tariffari aziendali.

### Servizio amministrativo

#### Fatturazione consumi idrici

Indici di valutazione

▷ Recupero crediti

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- |                                    |             |
|------------------------------------|-------------|
| • numero medio utenti morosi       | 984         |
| • importo credito da utenti morosi | € 655.54628 |
| • utenze chiuse per morosità       | 231         |

## **Assicurazione dell'utente contro i rischi di maggiori spese per perdite occulte**

La bontà di questo servizio viene monitorato attraverso lo studio dell'adesione degli utenti, sulla base del quale l'azienda considera necessario o meno rivedere le clausole contrattuali della polizza e la convenienza a mantenere il servizio.

### **Servizio amministrativo**

### **Fatturazione consumi idrici**

Indici di valutazione

▷ Assicurazione perdite occulte

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- |  |      |
|--|------|
| • numero di nuove adesioni annuali                                       | 325  |
| • rapporto tra il numero di risarcimenti e il numero di sinistri annuali | 0.73 |

## **Assicurazione per danni alle persone ed alle cose**

Il servizio è a regime e non ci sono rilievi da effettuare. Il servizio affidato a un broker risulta affidabile e puntuale. I sinistri per i quali l'azienda si è dovuta attivare con l'assicurazione sono comunque molto modesti sia in numero che in valore.

### **Servizio segreteria**

### **Contratti, disciplinari, concessioni, convenzioni, ecc.**

Indici di valutazione

▷ Controllo delle scadenze e rinnovi dei contratti assicurativi

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- |   |    |
|---|----|
| • numero di contratti rinnovati nelle condizioni contrattuali | 29 |
|---|----|

## **Tempestività nelle risposte a richieste e reclami**

Il controllo da parte dell'ufficio protocollo sui reclami si è dimostrato valido.  
Il numero di reclami si mantiene comunque molto basso segno di una buona soddisfazione del cliente.

### **Servizio segreteria**

Protocollo, manifestazioni, eventi, pubblicazioni, ecc., relazioni pubbliche, rapporti CATO/gestore

Indici di valutazione

‣ Verifica dei tempi di protocollo, consegna e archiviazione.

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero dei reclami scritti non evasi nei tempi (tempo medio 23 gg) 1 (55 gg)
- numero massimo di reclami con la stessa tipologia 0

## **Correttezza nella misura dei consumi**

La misurazione dei consumi risulta corretta considerato la mancanza di reclami da parte dell'utenza, le verifiche sui contatori vengono effettuate mediante contatore tarato e verificato annualmente da impresa certificata. La campagna di sostituzione dei contatori prosegue secondo il piano dell'ufficio acquedotto.

### **Servizio amministrativo**

#### **Fatturazione consumi idrici**

Indici di valutazione

‣ Gestione letture contatori

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero di letture errate 24

### **Servizio tecnico**

#### **Acquedotto**

Indici di valutazione

‣ Verifica dei contatori installati

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero di contatori verificati 10
- numero di contatori mal funzionanti 5
- numero di contatori sostituiti annualmente 948

## Correttezza nella fatturazione dei consumi

Visto il numero di fatture emesse e di fatture contestate risulta abbastanza ovvio che il servizio è molto buono.

### Servizio amministrativo

#### Fatturazione consumi idrici

Indici di valutazione

▸ Contestazioni delle letture da parte dell'utenza

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero contestazioni 33
- numero di rimborsi eseguiti a seguito di contestazioni 23

## Gestione energetica e attività di ricerca

Per quanto riguarda la necessità di contenere i consumi energetici degli impianti e di conseguenza tenere sotto controllo i costi di produzione, l'azienda ha attivato due progetti per la produzione di energia elettrica da pannelli fotovoltaici. Il progetto presso il pozzo di emungimento di San Giorgio di Cividale del Friuli è in funzione dal 16 aprile 2010 con una potenza installata di 132 KW di picco. In un anno solare sono stati prodotti 154.993 KWh, dato superiore alle aspettative che si attestavano su 145.200 KWh.

Il progetto dell'impianto presso la stazione di pompaggio di San Nicolò di Manzano ha ottenuto l'autorizzazione unica regionale. Si prevede l'installazione di 702 KW di picco a copertura parziale dei consumi energetici dell'impianto. L'amministrazione aziendale solo nel mese di luglio 2013 ha deciso di realizzare l'impianto dopo la battuta d'arresto sui contributi erogati per la realizzazione di siffatti impianti.

Per quanto riguarda l'attività di ricerca l'azienda ha messo a punto nuove tecniche di riciclo e riutilizzo dei fanghi di supero degli impianti di depurazione in accordo con l'Università di Udine. I risultati di laboratorio sin qui raggiunti hanno permesso di individuare un prodotto finale di buona qualità e stabilità. Attualmente è in corso il progetto pilota presso il depuratore di Via degli Abeti a Cividale del Friuli.