



**ACQUEDOTTO POIANA S.p.A.**

Viale Duca degli Abruzzi, 1 – 33043 Cividale del Friuli (UD)

Tel. 0432 706111 – Fax 0432 700771 – e-mail: [informazioni@poiana.it](mailto:informazioni@poiana.it) sito: [www.poiana.it](http://www.poiana.it)

Reg. imprese di Udine n. 00160360301 - C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



## **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 2014**

## Sommario

Continuità ed affidabilità dell'erogazione dei servizi .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Tempestività nel ripristino dell'erogazione .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Rapidità nei tempi di allacciamento.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Sicurezza e qualità dell'acqua.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Morosità .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Assicurazione dell'utente contro i rischi di maggiori spese per perdite occulte .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Assicurazione per danni alle persone ed alle cose .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Tempestività nelle risposte a richieste e reclami.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Correttezza nella misura dei consumi .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Correttezza nella fatturazione dei consumi .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Gestione energetica e attività di ricerca .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

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 (2013)

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- Numero di segnalazioni di assenza del reperibile 0
- Numero di modifiche al calendario di reperibilità 1

#### **Servizio tecnico**

##### **Acquedotto**

Indici di valutazione

- › manutenzione sulla rete di distribuzione.

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero interruzioni programmate 15
  - durata media delle interruzioni programmate 5 ore
  - numero di interruzioni non programmate 20
  - durata media delle interruzioni non programmate 2 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 8

## 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 < 1giorno
  - numero di eventi critici risolti grazie al servizio di telecontrollo 25

### Ricerca perdite

A garanzia della continuità dell'erogazione, l'azienda utilizza 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 160
  - numero di distretti monitorati in continuo 15 e subdistretti
  - metri cubi di acqua persi in distribuzione (2013) 4.351.266 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.02 116

### 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

13

### **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 10

### **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 220
- numero di campioni sfavorevoli 2

### **Fognature e depurazione**

Indici di valutazione (2013)

› Analisi qualità acqua reflue depurate

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero di campioni effettuati 614
- numero di campioni sfavorevoli 41
- 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 1137

### Fatturazione consumi idrici

#### Indici di valutazione

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

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero di adesioni al pagamento tramite RID/SDD (domiciliazione bancaria e postale) 14827

## 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 20

## 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 1140
- importo credito da utenti morosi € 694.169,49
- utenze chiuse per morosità 210

### 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 216
- rapporto tra il numero di risarcimenti e il numero di sinistri annuali 0.76

### **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 32

### **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.

Nell'ultimo anno si sono verificati due casi di scorretta applicazione della procedura.

## **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 20 gg) 2 (-- 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. A tal riguardo si rileva l'emanazione del decreto Ministeriale (D.M.) n. 155 del 30/10/2013.

## **Servizio amministrativo**

### **Fatturazione consumi idrici**

Indici di valutazione

› Gestione letture contatori

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero di letture errate 25

## **Servizio tecnico**

### **Acquedotto**

Indici di valutazione

› Verifica dei contatori installati

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero di contatori verificati 4
- numero di contatori mal funzionanti 0
- numero di contatori sostituiti annualmente 817

## **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 36
- numero di rimborsi eseguiti a seguito di contestazioni 32
- 

## **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 realizzato 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.

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. Attualmente sono in corso le pratiche per gli asservimenti necessari alla realizzazione dell'impianto.

Per quanto riguarda l'attività di ricerca l'azienda ha concluso la ricerca per il fanghi di supero degli impianti di depurazione in accordo con l'Università di Udine. I risultati sono stati presentati recentemente in un convegno pubblico.