



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 sito: 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 2017

Sommario

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

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

MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI

Laddove non diversamente indicato, i dati si riferiscono al periodo 01/01/2017-20/06/2017. Il processo di monitoraggio e misurazione per ragioni di opportunità è stato modificato sull'anno solare; in questo modo è possibile utilizzare (almeno parzialmente) i medesimi dati per tre diversi sistemi di monitoraggio (AEEGSI - dati efficienza e qualità contrattuale - e sistema di gestione della qualità).

Quest'anno pertanto abbiamo dati parziali. Il prossimo anno sarà possibile avere una fotografia completa dell'anno solare 2017.

Servizio amministrativo

Contabilità

Il sistema di contabilità gestito con il software Ad Hoc Revolution Zucchetti è a regime.

Il software in generale soddisfa ogni area funzionale: contabilità generale e analitica, cespiti, magazzino, acquisti, vendite, produzione.

L'ufficio sta studiando implementazioni per il controllo di gestione più consone alle caratteristiche dell'organizzazione, in particolare con riferimento alla disciplina regolatoria di unbundling contabile introdotta dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico. Le linee guida dell'AEEGSI sono state pubblicate ed entro la fine dell'anno dovranno essere trasmessi i dati relativi all'esercizio 2016.

Risorse umane

L'attività di formazione viene registrata dall'ufficio sui registri della qualità e tutti gli attestati di frequenza conservati tra la documentazione del personale. L'elenco dei corsi e il personale che li ha frequentati è registrato nel piano di formazione 2016-2017.

Formazione, controllo sanitario, infortuni e incidenti sono gestiti anche su portale sharepoint.

L'ufficio coordina l'attività con l'Organismo di vigilanza del servizio gestione e controllo aziendale ai sensi del D.Leg.vo 231/2001.

Contratti clienti

Nel primo semestre dell'anno l'ufficio ha utilizzato il nuovo sistema gestionale secondo le indicazioni della regolazione della qualità contrattuale prevista dalla deliberazione AEEGSI n. 655 del 23 dicembre 2015.

Attualmente l'ufficio sta collaudando le nuove procedure delle anagrafiche fognarie.

Risulta ancora deficitario il servizio telefonico per cause individuate e imputabili al gestore telefonico.

Fatturazione consumi idrici

L'avvio della regolazione della qualità contrattuale ha comportato l'applicazione degli aggiornamenti del software di gestione Easy4 anche per le attività dell'ufficio fatturazione consumi idrici.

Si sta ancora analizzando la revisione dei contratti a uso misto industriale/domestico che risulta di non facile soluzione, andando a incidere sul programma di calcolo delle bollette.

Non si evidenziano errori o non conformità nelle procedure previste attualmente per la fatturazione.

L'attività di recupero crediti sta beneficiando della scelta di avvalersi di una società di recupero crediti esterna.

Particolare attenzione viene data al controllo delle mancate letture.

L'ufficio è stato impegnato nello sviluppo di nuove tecniche di rilevazione e trasmissione delle letture dei misuratori.

Servizio tecnico

Gestione acquedotto

La natura fisiologicamente emergenziale dell'attività di intervento non permette una gestione completamente programmabile. Tuttavia le attività di telecontrollo delle reti hanno dato un importante risultato in termini di riduzione di produzione di acqua potabile.

E' stato attivato il nuovo sistema di registrazione su tablet dei lavori interni, delle visite sugli impianti e di gestione dello scarico del materiale di magazzino e delle apparecchiature d'impianto. Nonostante l'immediata implementazione delle registrazioni consigliato nell'audit scorso l'avvio delle registrazioni della pianificazione dei lavori ha avuto inizio solo dal 14 giugno 2017 a seguito delle verifiche effettuate nel riesame della direzione.

La regolazione della qualità contrattuale ha interessato anche questo servizio in quanto la realizzazione degli interventi di allaccio ha subito una radicale trasformazione.

Il monitoraggio dei tempi di esecuzione imposto dall'AEEGSI ci ha indotto a optare per una soluzione di allacciamento "chiavi in mano" mentre prima scavi, ritombamenti dell'utenza, pratiche di autorizzazione erano a carico dell'utente.

Relativamente alla gestione dell'attività delle squadre, risulta migliorata l'attuazione dei controlli di processo; i sopralluoghi a campione sui cantieri, eseguiti costantemente, vengono registrati. Durante i sopralluoghi a campione sui cantieri si è potuto osservare con soddisfazione che le squadre separano e raccolgono tutti i rifiuti delle lavorazioni, trasportando gli stessi presso i punti di raccolta pubblici autorizzati.

I lavori vengono eseguiti secondo le procedure previste con professionalità e attenzione alle esigenze del cliente.

Dall'introduzione della regolazione della qualità contrattuale tutti questi dati sono registrati su un portale a disposizione dell'AEEGSI attraverso il software gestionale EASY4.

La gestione del magazzino risponde alle necessità.

Relativamente alla regolarizzazione delle utenze antincendio si deve registrare che l'azione svolta nei confronti dell'utenza non è ancora efficiente, forse perché sviluppata su un numero di casi troppo elevato e con troppo poche risorse umane.

L'ufficio è stato dotato di planimetrie aggiornate della rete acquedottistica e delle monografie di ogni singolo pozzetto di manovra e ispezione sulla rete.

Le procedure di autocontrollo HACCP sulle case dell'acqua sono rispettate con precisione.

Gestione acque reflue

Lo strumento di telecontrollo, attivato su 16 impianti di depurazione e 12 impianti di sollevamento fognario, continua a essere sviluppato sugli altri impianti in numero di 4-5 impianti l'anno.

A tal proposito nei prossimi 3 anni (2017-2019) sono previsti investimenti per 200.000 euro.

Questo strumento è essenziale per il controllo degli impianti e la gestione delle emergenze.

Continua l'azione strategica di aggiornamento dei progetti generali delle fognature, strumenti propedeutici all'organizzazione e alla realizzazione degli interventi.

L'ufficio depurazione è stato dotato di una nuova unità professionalmente preparata in grado di rendere più efficiente la gestione dei depuratori e il rispetto delle tempistiche dei controlli prescritti dagli enti competenti.

E' in corso una campagna finalizzata all'assoggettamento delle utenze idriche al servizio di fognatura e depurazione, laddove queste siano allacciabili alla fognatura, con l'ausilio degli strumenti informatici creati.

Si evidenzia la necessità di suddividere le attività del servizio depurazione da quelle del servizio fognatura.

La regolazione della qualità contrattuale ha interessato anche questo servizio in quanto la realizzazione degli interventi di allaccio ha subito una radicale trasformazione.

Il monitoraggio dei tempi di esecuzione imposto dall'AEEGSI ci ha indotto a optare per una soluzione di allacciamento "chiavi in mano" mentre prima l'esecuzione dell'allacciamento alla fognatura faceva carico all'utente, previa nostra autorizzazione.

Ne è derivata anche la necessità di gestire un magazzino interno di materiale per le utenze fognarie.

Progettazione e lavori

L'attività progettuale prosegue con un buon livello qualitativo che in diverse circostanze ha ricevuto anche conferme dagli operatori esterni e dai committenti. Sono stati uniformati gli standard progettuali degli elaborati grafici e ai commenti del precedente audit. Non è ancora a regime lo standard progettuale nel caso di affidamenti esterni.

In collaborazione con l'ente di governo dell'ambito CATO Centrale Friuli è stato attivato un portale per la registrazione di dati relativi agli investimenti previsti nel piano d'ambito (progettazione, gare d'appalto, contratti, stati di avanzamento nell'esecuzione delle opere, spese in diretta amministrazione, collaudo, rendicontazione).

Particolare impatto ha avuto sull'organizzazione il sistema di pronto intervento così come previsto dalla regolazione della qualità contrattuale.

Si dovrà inoltre programmare corsi di aggiornamento di cui al D.Leg.vo 81/2008 relativamente ai cantieri mobili.

Da novembre dello scorso anno è in corso un corso postuniversitario per la modellazione degli impianti di depurazione che conclude il programma di modellazione degli impianti gestiti.

Servizio segreteria

Gare d'appalto

Anche in questo settore la normativa è cambiata. Dal 19 aprile 2016 è entrato in vigore il D.Leg.vo 18/04/2016 n. 50. La gestione delle gare d'appalto avviene secondo la normativa in vigore ed il regolamento generale per lavori servizi e forniture nei settori speciali – servizio idrico integrato aziendale vigente. Quest'ultimo è stato recentemente aggiornato in base al nuovo codice.

La registrazione degli atti consente un'immediata informazione sugli appalti e la loro rintracciabilità.

Alla pubblicità degli appalti viene dato spazio sul sito aziendale oltre che nei siti ufficiali dell'autorità di vigilanza dei lavori pubblici.

La discrezionalità del personale risulta adeguata.

A sensi della legge 190/2012 e delle altre norme sulla trasparenza dal 2014 è stata attivata la sezione del sito aziendale "Amministrazione trasparente".

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

Il protocollo è diventato informatico. Le procedure operative sono state aggiornate. L'azienda ha iniziato un processo di archiviazione digitale a cominciare dai documenti di protocollo.

La registrazione dei reclami consente, di norma, la loro immediata rintracciabilità.

E' in corso l'analisi per l'integrazione tra protocollo e software gestionale per la ricezione di ticket da posta ordinaria, posta elettronica, fax.

Si deve evidenziare la non conformità venutasi a creare sul trattamento dei reclami che, seppur rispettosi dei tempi, non sono gestiti secondo quanto pianificato, per la mancanza, nel sistema, del perfezionamento dei protocolli di comunicazione tra ambiente gestionale F.IMM (sportello) e ambiente gestionale Arxivar (protocollo).

Contratti, disciplinari, concessioni, convenzioni

La gestione degli atti risulta razionale e ordinata.

La loro registrazione e archiviazione è buona. Le scadenze che impegnano l'azienda sono regolarmente rispettate.

Deliberazioni Consiglio di Amministrazione/Amministratore unico e Assemblea degli azionisti

La gestione degli atti del Consiglio di Amministrazione/Amministratore unico e dell'Assemblea degli azionisti è conforme alle esigenze dell'azienda.

La registrazione degli atti consente un'immediata informazione dei servizi aziendali e la loro rintracciabilità.

Oltre alle deliberazioni assunte dagli organi sociali l'ufficio è coinvolto anche nel Coordinamento dei soci costituito in attuazione del Controllo analogo di cui all'art. 113 del D.Lgs. 267/2000.

MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI NEL RISPETTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

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.

Tempestività nel ripristino dell'erogazione

La carta del servizio idrico integrato determina 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.

Rapidità nei tempi di allacciamento

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

Tali tempi sono abbondantemente rispettati.

Il software gestionale registra il monitoraggio degli indici specifici di qualità, tra i quali rientrano quelli sopra riportati.

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.

Facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette

La stipula del contratto e il pagamento delle bollette avviene nel rispetto del RQSII.

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.

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.

Assicurazione per danni alle persone ed alle cose

Il servizio è a regime e non ci sono rilevi 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.

Tempestività nelle risposte a richieste di informazioni 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.

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, al quale l'azienda si sta adeguando.

Correttezza nella fatturazione dei consumi

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

Gestione energetica e attività di ricerca

L'azienda ha iniziato il processo di contenimento dei consumi energetici mediante lo strumento della diagnosi energetica conformemente al D.lgs. 102/14.
consumi energetici dell'impianto.

In riferimento alla ricerca si segnala l'approfondimento della modellazione dei depuratori e l'abbinamento dei modelli sulla rete fognaria con quello sui depuratori.

MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI DEL SISTEMA DI SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI

Visto i documenti relativi alla sicurezza e salute di cui al D.lgs. 81/2008 (DVR, riunione periodica, ...) si ritiene che le misure messe in atto abbiano raggiunto il loro scopo.

Per quanto riguarda i dati relativi alla sorveglianza sanitaria si rimanda ai documenti predisposti dal medico competente: Relazione per riunione periodica annuale e relativo allegato A.

I risultati raggiunti, rispetto agli obiettivi definiti, confortano relativamente al coinvolgimento e alla sensibilizzazione di tutto il personale in tema di sicurezza e salute sul lavoro, tenuto conto del recente avviamento del sistema.

Va segnalato che l'obiettivo del mantenimento del rapporto $\leq 10\%$ tra segnalazioni di violazioni e numero di controlli ispettivi al momento è rispettato.

ANALISI DEGLI INCIDENTI E INFORTUNI OCCORSI E CONSEGUENTI AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Nel corso del 2017 non si registra alcun infortunio né quasi infortunio.

Dall'analisi degli episodi verificatisi, anche antecedenti, non emergono ripetitività né necessità di introdurre azioni correttive o preventive, essendo gli stessi imputabili a casualità o disattenzione da parte del dipendente.

FORMAZIONE

L'elenco dei corsi e il personale che li ha frequentati, che tiene conto dell'Accordo Stato-Regioni, è registrato nel programma di formazione 2016-2017. La ricerca e la selezione di eventuali attività formative in aggiunta a quelle obbligatorie sono lasciate alla discrezionalità dei responsabili degli uffici. A far data da giugno 2014 l'azienda si è dotata di un portale sharepoint per la gestione dei programmi formativi.

COMUNICAZIONE, PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE

Si conferma sotto questo profilo l'efficacia delle fonti di informazione/comunicazione adottate. L'azienda prosegue, in ciò favorita dalle dimensioni contenute, la prassi di comunicare tempestivamente e senza rigide formalità tra i vari livelli dell'organizzazione, a beneficio dell'operatività e dei tempi di risposta ad eventuali criticità ed emergenze. Gli avvisi sono affissi in bacheca o diffusi attraverso posta elettronica (in particolare per il personale d'ufficio).

Notizie e informazioni istituzionali sono reperibili sulla Carta del servizio idrico integrato e sul nuovo sito internet aziendale (in particolare la relazione annuale sullo stato del servizio idrico integrato); per variazioni e/o modifiche contingenti del servizio l'azienda si avvale di messaggistica sulle bollette, comunicati stampa, avvisi, comunicazioni internet.

E' in corso l'indagine di sportello per valutare la soddisfazione del servizio offerto che la nostra Azienda propone biennialmente ai propri clienti, al fine di migliorarne la qualità e, se possibile, adeguarlo alle esigenze segnalate (Carta del servizio idrico integrato, par. 5).

La comunicazione ai fornitori in genere si fonda sui criteri e sulle modalità definite per l'accesso e la gestione degli albi rispettivamente delle imprese qualificate, dei fornitori e prestatori di servizi e dei professionisti pubblicate sul sito aziendale.

Come già anticipato, l'azienda è impegnata in un progressivo coinvolgimento del personale nelle politiche e negli obiettivi in ambito di salute e sicurezza. Buoni risultati sono già stati raggiunti sul piano dell'identificazione dei pericoli e della valutazione dei rischi, supportate da programmi di addestramento/formazione e di sorveglianza sanitaria; ora si tratta di definire controlli e livelli di responsabilità adeguati, che garantiscano prima il mantenimento, poi il miglioramento dei livelli raggiunti. Per il personale operativo esterno si mantiene l'istituzione dell'incentivo individuale quale riconoscimento di merito e professionalità basato sui seguenti criteri:

- 1) Educazione e rispetto (peso 30%)
- 2) Corretto utilizzo dell'abbigliamento (peso 10%);
- 3) Corretta compilazione dei fogli lavoro (peso 25 %);
- 4) Professionalità e diligenza nella esecuzione dei lavori (peso 15%);

5) Rispetto dell'orario di lavoro (peso 20%).

Il mancato/scorretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale comporta una penalizzazione fino ad un massimo del 40% del totale.

Si raccomanda di mantenere costante l'impegno affinché la comunicazione risulti sempre efficiente ed efficace e tale da garantire la partecipazione degli interessati al processo di identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e definizione/correzione delle misure di controllo.

SVILUPPI INERENTI IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il processo di produzione dei servizi ha subito mutamenti significativi.

Va segnalato che il processo di miglioramento del sistema dovrà continuare a coordinarsi con il modello di organizzazione e gestione ai sensi del D.Leg.vo 231/2001.

Sono stati aggiornati la carta del servizio idrico integrato, il regolamento di erogazione di acqua potabile agli utenti e il regolamento di fognatura. Quest'ultimi sono stati recepiti in un unico documento, il regolamento del servizio idrico integrato.

LE OPPORTUNITA' DI MIGLIORAMENTO

L'attività che ha preceduto il presente riesame della direzione ci ha visti attori di una trasformazione importante del modo di gestire soprattutto i rapporti con l'utenza.

I prossimi mesi ci daranno prova della bontà delle scelte effettuate.

Si riserva massima attenzione affinché il nuovo sistema di registrazione su tablet delle visite obbligatorie agli impianti e dei fogli lavori interni trovi corretta applicazione.

Continua la programmazione della formazione.

Sono state pianificate revisioni di documenti di valutazione dei rischi.

POLITICA, OBIETTIVI E RISORSE PER IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Qualità

L'amministratore unico e la direzione hanno confermato la politica e gli obiettivi aziendali di cui alla deliberazione del Consiglio di Amministrazione verbale n. 110 punto 2 del giorno 06/12/2012 "Sistema di gestione integrato qualità sicurezza e salute sul lavoro. Politica e obiettivi aziendali" con verbale dell'Amministratore unico n. 46 del 23.06.2017, punto 2).

L'organizzazione si pone il raggiungimento dei seguenti obiettivi a giugno 2017:

- monitoraggio della rete acquedottistica secondo le norme IWA;
- accelerazione sugli investimenti;
- implementazione delle anagrafiche fognarie.

Sicurezza

L'amministratore unico e la direzione hanno confermato la politica e gli obiettivi aziendali di cui alla deliberazione del Consiglio di Amministrazione verbale n. 110 punto 2 del giorno 06/12/2012 "Sistema di gestione integrato qualità sicurezza e salute sul lavoro. Politica e obiettivi aziendali" con verbale dell'Amministratore unico n. 46 del 23.06.2015, punto 2).

L'organizzazione si pone il raggiungimento dei seguenti obiettivi a giugno 2018:

- numero infortuni (in cantiere, officina, magazzino, sede) 0
- rapporto tra segnalazioni di violazioni e numero di controlli ispettivi effettuati $\leq 10\%$
 1. addestramento e formazione del personale;
 2. miglioramento dei dispositivi di protezione collettiva negli ambienti di lavoro;
 3. accelerazione del programma di conoscenza delle apparecchiature elettriche negli impianti comunali in gestione (sollevamenti fognari e depuratori) con il nuovo libretto d'impianto.
 4. definizione di altri parametri di misurazione degli indicatori del sistema certificato di sicurezza dei lavoratori.

ALTRI ELEMENTI DI VALUTAZIONE

Il riesame conferma lo sforzo aziendale per lo sviluppo di metodologie di miglioramento dei servizi e di innovazione dei sistemi gestionali. I risultati raggiunti sono soddisfacenti; ne è prova il coinvolgimento del

personale nello sviluppo di tecniche e razionalizzazione di ogni tipo di azione e nella messa a punto delle prescrizioni contenute nella regolazione della qualità contrattuale nei tempi previsti dall'AEEGSI. Ciò nonostante si ribadisce che il perdurare di una situazione evolutiva del settore così frenetica crea notevoli difficoltà nell'esercizio delle normali attività di un gestore.

Riepilogo degli indicatori per il monitoraggio e la misurazione del Sistema di Gestione Integrato

I dati si riferiscono all'anno solare, con la precisazione che solo per il riesame di direzione 2017 i dati si riferiscono al 1° semestre. Il RQSII prevede in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità la corresponsione all'utente finale di un indennizzo automatico base pari a trenta euro, crescente in caso di ripetute violazioni. L'azienda ritiene sopportabile per l'anno 2017 rimborsi fino a concorrenza di duemila euro.

Servizio amministrativo

Contabilità e controllo di gestione

› Raffronto tra documenti programmatici e consuntivi e analisi degli scostamenti

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- analisi degli scostamenti tra conto economico preventivo e consuntivo ($\pm 30\%$ costi) 1.68% (annuo)

› Osservazioni ed anomalie segnalate in occasione delle verifiche trimestrali di controllo e di vigilanza del Collegio sindacale

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero osservazioni (< 3) 0

Risorse umane

› Monitoraggio dei dati di presenza

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- rapporto numero ore di straordinario/ordinario squadre operative (< 10%) 1%
- rapporto numero ore di straordinario/ordinario personale d'ufficio (< 10%) 0.5%

› Monitoraggio delle segnalazioni amministrative pervenute

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero segnalazioni rilevate (< 3) 0

› Osservazioni segnalate in occasione delle verifiche trimestrali di controllo e di vigilanza del collegio sindacale

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero osservazioni (< 3) 0

› 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) 0

› Monitoraggio dei dati di presenza

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero infortuni (0) 0
- numero di ore perse per infortunio 0
- indice di frequenza 0
- indice di gravità 0
- numero ore di assenza squadre operative 655 (al 31/05/2017)
- numero ore di assenza personale d'ufficio 324 (al 31/05/2017)

› Formazione del personale

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero di corsi effettuati nel periodo e numero di persone frequentanti 11 46

- numero ore formazione 424
- numero ore formazione in tema di sicurezza e salute sul lavoro 46
- numero di persone assenti ai corsi 2
- budget di spesa per la formazione 8.000 euro
- budget di spesa per la formazione in tema di sicurezza e salute 3.000 euro

Per quanto riguarda i dati relativi alla sorveglianza sanitaria si rimanda ai documenti predisposti dal medico competente: Relazione per riunione periodica annuale e relativo allegato A.

Contratti clienti

> Gestione rapporto contrattuale (rif. RQSII)

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- tempo di riattivazione o subentro nella fornitura V
- tempo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore --
- tempo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale V
- tempo di esecuzione della voltura V
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo --
- tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo V
- tempo di esecuzione di lavori semplici V
- tempo di esecuzione di lavori complessi V
- tempo di appuntamento concordato, rispetto alla data richiesta dal cliente, per tutti gli appuntamenti eccetto che per verifica del misuratore V
- tempo di appuntamento concordato, rispetto alla data richiesta dal cliente, in caso di appuntamento concordato per verifica del misuratore --
- tempo di disdetta di appuntamenti concordati --
- fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati V
- tempo di risposta motivata a reclami scritti V
- tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni V
- tempo di attesa allo sportello V
- tempo medio di attesa tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto V
- tempo medio di attesa per il servizio telefonico TMA V

Fatturazione consumi idrici

> Gestione letture misuratori

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- rapporto numero di misure di utenza effettuate/numero di utenze dotate di misuratore (> 0.95) 0.96
- giorni di ritardo nella consegna delle letture (< 10 giorni) 1 giorno

•	rapporto tra numero interventi di riparazione/sostituzione non programmati (forza maggiore, responsabilità di terzi, responsabilità gestore) "anno n" e "anno n-1" (≤ 1 , limitatamente a responsabilità gestore)	0.9
•	rapporto tra lunghezza complessiva condotte di allaccio sostituite "anno n" e "anno n-1" (≥ 1)	1.9
•	rapporto tra numero di interventi di riparazione puntuali sulle condotte di allaccio "anno n" e "anno n-1" (≤ 1)	0.8
›	Analisi qualità acqua potabile	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di campioni eseguiti	80
•	numero di campioni non conformi	0
•	rapporto numero campioni non conformi/numero di campioni eseguiti (≤ 0.03)	0
›	Ricerca perdite	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di punti dotati di telecontrollo di pressione e/o portata	40
•	estensione rete distrettualizzata telecontrollata	690.79 km
•	lunghezza rete sottoposta a monitoraggio delle perdite con analisi delle portate notturne	690.79 km
•	numero di campagne ricerca perdite programmate a seguito di analisi dei dati del telecontrollo (> 3)	1
›	Analisi dei tempi di intervento in caso di pronto intervento (rif. RQSII)	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	V
•	tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento	V
›	Analisi dei tempi di allacciamento (rif. RQSII)	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	--
•	tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	V
•	tempo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	--
•	tempo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori complessi	V
	• tempo di attivazione della fornitura	V
›	Verifica dei misuratori installati (rif. RQSII)	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	tempo di intervento per la verifica del misuratore	--
•	tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	--
•	tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	--
•	tempo di sostituzione del misuratore	--
›	Verifica del livello di pressione (rif. RQSII)	
•	tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	--
•	tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	--
›	Controllo utilizzo dei DPI	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di controlli ispettivi eseguiti in cantiere	25

•	numero di violazioni rilevate durante i controlli ispettivi eseguiti in cantiere	1
•	rapporto tra numero di violazioni/controlli ispettivi eseguiti (≤ 0.1)	0.04
>	Adeguamento degli impianti ai fini della sicurezza e salute dei lavoratori	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di interventi	1
Gestione acque reflue		
>	Analisi periodica dei fogli lavoro fatturabili e non fatturabili (tablet; modelli cartacei Mod. MR.01, Mod. MR.02)	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero documenti controllati e non validati (< 10)	0
•	numero documenti incompleti o errati prima della validazione (< 100)	0
>	Controllo rendimento impianti	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	rapporto tra il consumo energetico servizio fognatura totale "anno n" e "anno n-1"	0.72
	(< 1.2)	
•	rapporto tra il consumo energetico servizio depurazione totale "anno n" e "anno n-1"	0.99
	(< 1.2)	
>	Manutenzione sulla rete fognaria	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	rapporto tra numero interventi di sostituzione programmati "anno n" e "anno n-1" (≥ 1)	3.7
•	rapporto numero interventi di riparazione/sostituzione non programmati (forza maggiore, responsabilità di terzi, responsabilità gestore) "anno n" e "anno n-1" (≤ 1 , limitatamente a responsabilità gestore)	0.78
•	numero ore di videoispezione tratte fognarie	47
•	numero caditoie stradali pulite	3209
>	Controllo impianti fognatura	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	rapporto numero di stazioni di sollevamento dotate di telecontrollo/numero di stazioni di sollevamento (≥ 0.24)	0.28
•	rapporto numero di scaricatori di piena adeguati alla normativa/numero di scaricatori di piena totali (≥ 0.8)	1
>	Analisi dei tempi di intervento in caso di pronto intervento:	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (rif. RQSII)	V
•	tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (rif. RQSII)	V
>	Analisi dei tempi di allacciamento fognario (rif. RQSII)	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo	--
•	tempo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo	V
•	tempo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	--
•	tempo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori complessi	V
>	Analisi qualità acque reflue depurate	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	

•	rapporto numero di impianti conformi/impianti di depurazione totale (> 0.90) (controllo interno)	0.95
•	rapporto numero di controlli effettuati conformi/numero di controlli effettuati dagli organi di controllo (> 0.90)	1
›	Manutenzione sugli impianti di depurazione	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	rapporto tra interventi di sostituzione programmati/ interventi di riparazione-sostituzione non programmati (> 0.3)	0.32
›	Controllo impianti di depurazione	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	rapporto numero di impianti di depurazione dotati di telecontrollo/numero di impianti di depurazione (≥ 0.45)	0.5
›	Controllo utilizzo dei DPI	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di controlli ispettivi eseguiti in cantiere	2
•	numero di violazioni rilevate durante i controlli ispettivi eseguiti in cantiere	0
•	rapporto tra numero di violazioni/controlli ispettivi eseguiti (≤ 0.1)	0
›	Adeguamento degli impianti ai fini della sicurezza e salute dei lavoratori	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di interventi	4

Progettazione e lavori

›	Controllo tempistica esecuzione progetti	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	ritardi registrati rispetto al crono programma per cause dipendenti dall'azienda (≤ 6 mesi)	2 (12 mesi)
›	Valutazione degli elaborati progettuali da parte di enti autorizzanti, dell'impresa e dei collaudatori	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero segnalazioni di anomalie da parte degli enti autorizzanti (< 2)	0
•	numero di riserve delle imprese (< 2)	0
•	numero di correzioni delle contabilità da parte del collaudatore amministrativo (< 2)	0
›	Verifica dei requisiti delle imprese in materia di sicurezza e salute dei lavoratori	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di imprese verificate	3
•	numero di integrazioni richieste	9

Servizio segreteria

Gare d'appalto

›	Controllo della procedura di gara	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di ricorsi sulle procedure di gara (≤ 2)	0
•	numero di gare annullate per vizi procedurali (≤ 2)	0

Protocollo, manifestazioni, eventi, pubblicazioni, ecc., relazioni pubbliche, rapporti ente di governo d'ambito/gestore

›	Verifica dei tempi di protocollo, consegna e archiviazione	
---	--	--

Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
• numero di pratiche in ingresso	1903
• numero di pratiche in uscita	726
• numero non conformità rilevate (< 50)	4 (documenti protocollati doppi)

Contratti, disciplinari, concessioni, convenzioni, ecc.

› Verifica dei contratti

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- | | |
|--|----|
| • numero di contratti stipulati | 77 |
| • numero di contratti archiviati correttamente | 77 |

› Controllo delle scadenze e rinnovi dei contratti assicurativi

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- | | |
|---|----|
| • numero di contratti scaduti senza rinnovo | 0 |
| • numero di nuove polizze assicurative | 1 |
| • numero di contratti rinnovati nelle condizioni contrattuali | 10 |

Deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e dell'Assemblea degli azionisti

› Controllo dei tempi di esecutività delle decisioni del Consiglio di Amministrazione/A.U.

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- | | |
|--|---|
| • numero di giorni intercorrenti tra la registrazione e la comunicazione delle delibere ai servizi interessati | 0 |
|--|---|

La Direzione