

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 Regionale

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

luglio 2018

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 01/01/2017-31/12/2017. Come già anticipato nel riesame 2017, con il presente riesame abbiamo una fotografia completa dell'anno solare 2017.

Servizio amministrativo

Contabilità

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

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

L'ufficio ha implementato il controllo di gestione con strumenti più consoni alle caratteristiche dell'organizzazione, in particolare con riferimento alla disciplina regolatoria di unbundling contabile introdotta dall'ARERA.

Risorse umane

L'attività di formazione viene registrata sui registri di sistema 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 2017-2018.

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 corso dell'anno l'ufficio ha utilizzato il nuovo sistema gestionale secondo le indicazioni della regolazione della qualità contrattuale prevista dalla delibera ARERA n. 655 del 23 dicembre 2015.

Attualmente l'ufficio sta implementando con le nuove procedure le anagrafiche fognarie.

Risulta ancora deficitario il servizio telefonico per cause individuate e riferibili a taluni gestori telefonici.

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.

L'ufficio sarà impegnato ad aggiornare il sistema di articolazione tariffaria secondo la delibera 665/2017 dell'ARERA e a predisporre l'allineamento archivi per applicazione del bonus idrico.

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.

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'ARERA ci ha indotto a optare per una soluzione di allacciamento "chiavi in mano". Come già avuto modo di sottolineare, il monitoraggio dell'esecuzione a regola d'arte dei lavori avviene con regolarità.

Relativamente alla gestione delle 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'ARERA attraverso il software gestionale EASY4.

La gestione del magazzino risponde alle necessità. I rifiuti sono gestiti in modo controllato e all'interno del magazzino è stata creata un'area specifica di deposito dei materiali che non sono ancora rifiuti, ma che potrebbero essere riutilizzati in parte o completamente nel ciclo produttivo. Tale area è evidenziata mediante apposita cartellonistica e nastro help.

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. E' in corso, anche ai fini della qualità tecnica, la distrettualizzazione della rete idrica al fine di ridurre il numero di utenti soggetti a interruzione idrica nonché avere conoscenza sul buon funzionamento delle saracinesche di interruzione.

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

Gestione acque reflue

Lo strumento di telecontrollo, ad oggi attivato su 20 impianti di depurazione e 30 impianti di sollevamento fognario, continua a essere sviluppato, compatibilmente con le necessità di adeguamento e potenziamento degli impianti.

Nei prossimi 3 anni (2018-2021) si ritiene di concludere il programma di installazione del telecontrollo sui depuratori e sugli impianti di sollevamento fognario.

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

Ha subito una battuta d'arresto la campagna finalizzata all'assoggettamento delle utenze al servizio di fognatura e depurazione, laddove queste siano allacciabili alla fognatura, con l'ausilio degli strumenti informatici creati per mancanza di risorse umane.

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

Per il monitoraggio dell'esecuzione a regola d'arte degli allacciamenti fognari vale quanto già detto per l'acquedotto.

La gestione del magazzino risponde alle necessità.

Dal punto di vista ambientale il responsabile del settore mantiene sotto controllo, mediante apposito documento informatico, le scadenze dei controlli che sono molteplici e dipendono in modo sostanziale dagli impianti. Senza dubbio la frammentazione e la differenziazione estrema delle prescrizioni che la Provincia ha inserito nelle autorizzazioni, con le varianti ad ogni analisi, non facilitano il compito dell'operatore.

L'Acquedotto Poiana è soddisfatto delle modalità di gestione e, almeno per il momento, non si ritiene necessario implementare altre logiche di controllo.

Progettazione e lavori

L'attività progettuale prosegue con un buon livello qualitativo. Nel 2017 come nel 2018 abbiamo accelerato sulla progettazione degli investimenti del piano d'ambito al fine di sincronizzare l'esecuzione dei lavori con il programma degli investimenti del piano economico finanziario.

Particolare impatto sull'organizzazione ha avuto anche per il 2017 il sistema di pronto intervento così come previsto dalla regolazione della qualità contrattuale. La situazione troverà regolarizzazione nel corso del 2018 con l'affidamento dell'attività all'ufficio contratti e informazioni.

Nel 2017 è iniziata la modellazione matematica dei depuratori con l'impianto di Lauzacco e di San Pietro al Natisone; nel 2018 si prevede la modellazione del nuovo depuratore di Premariacco e di quello di Percoto. Anche dal punto di vista ambientale tale modellazione porterà alla conoscenza dei rischi legati alla gestione dei depuratori.

Servizio segreteria

Gare d'appalto

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.

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".

Non si ha evidenza di ricorsi o vertenze con fornitori.

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

L'archiviazione digitale dei documenti protocollati ha facilitato il loro reperimento per gli uffici.

L'integrazione tra protocollo e software gestionale per la ricezione di ticket da posta ordinaria, posta elettronica, fax ha delle criticità come rilevato nella NC 62/2017 ancora aperta.

Il trattamento dei reclami risulta conforme.

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.

Determinazioni 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 l'informazione dei servizi aziendali e la loro rintracciabilità.
Oltre alle determinazioni 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.

La regolazione della qualità tecnica comporterà un miglioramento delle registrazioni in quanto viene richiesto sia il tempo di interruzione idrica che il numero di utenti interessati, sia per le sospensioni programmate che non programmate. Questo caso rappresenta una delle misurazioni dei rischi segnalati nell'audit di rinnovo 2017.

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.

Sono rilevanti ai fini della sicurezza e qualità dell'acqua potabile il Water safety plan adottato nel settembre 2017 e il sistema di registrazioni imposte dall'ARERA (RQTI) in fase di organizzazione.

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 contratti e informazioni 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 misuratori vengono effettuate mediante misuratore tarato e verificato annualmente da impresa certificata. La campagna di sostituzione dei misuratori nel 2017 ha avuto un rallentamento. A tal fine è stata redatta una nuova procedura PRO.MR.11 Gestione sostituzione misuratori idrici volta a migliorare l'organizzazione dell'attività.

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. Nel corso dell'anno si è sviluppato un software per il telecontrollo dei dati energetici presso alcuni impianti pilota. Si procederà ad una prima implementazione del sistema con la registrazione di tre impianti per servizio: tre impianti di produzione di acqua potabile (San Nicolò Manzano, Ziracco Remanzacco e San Giorgio Cividale del Friuli), tre impianti di depurazione (Percoto Pavia di Udine, Cascina Rinaldi San Giovanni al Natisone e Via degli Abeti Cividale del Friuli), tre impianti di sollevamento fognario (Via Nazionale Pradamano, Piazza San Biagio Cividale del Friuli e Via delle Scuole San Giovanni al Natisone).

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

A tal proposito è in corso con l'Università degli studi di Udine – "GRUPPO DI RICERCA INQUINAMENTO E DEPURAZIONE DELL'AMBIENTE" una convenzione di collaborazione per attività di ricerca "Sostenibilità e innovazione del ciclo idrico integrato - Poiana territory". La ricerca si prefigge l'obiettivo di sviluppare e utilizzare modelli numerici di simulazione che permettano di potersi avvalere di uno strumento operativo valido sia come supporto decisionale a futuri interventi strutturali sulle reti di collettamento delle acque finalizzati alla mitigazione del rischio idraulico, sia come strumento in grado di fornire indicazioni sulla regolazione di manufatti ed opere idrauliche esistenti e/o in fase di progettazione (dispositivi di scarico e di invaso come ad esempio sfioratori di piena e vasche di prima pioggia delle aree urbanizzate, ecc.), al fine di garantire il controllo quali - quantitativo dei deflussi in un'ottica di sviluppo sostenibile e di salvaguardia del patrimonio idrico.

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.

MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI DEL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE

Le prescrizioni delle autorizzazioni in essere e le prescrizioni cogenti sono mantenute adeguatamente sotto controllo dai responsabili. Mediante l'analisi di conformità legislativa e gli audit interni si è verificato come le prescrizioni sino correttamente gestite sia nella sede che negli impianti. I risultati raggiunto soddisfano le attese di conformità.

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

Nel corso del 2017 si è registrato un infortunio e nessun 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.

NON CONFORMITA' AMBIENTALI

Non si sono registrate NC ambientali. Le perdite sulla rete dovute a rotture delle tubazioni sono rilevate e gestite come la normale operatività dell'Acquedotto e non come NC anche perché oggetto proprio delle attività. In avvio un progetto di rilevazione delle stesse (ved. Sezione controllo acqua persa).

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 2017-2018. 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.

E' stata eseguita formazione specifica su taluni aspetti ambientali rilevanti e per i quali l'organizzazione risultava "in difficoltà" operativa (nella fattispecie in particolare la gestione dei rifiuti). La responsabile del sistema è stata inoltre formata sulla Norma 14001:2015 e sull'integrazione con le Norme esistenti.

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 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.

Nel corso del 2017 è stata effettuata un'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 (peso 15%);
- 5) Rispetto dell'orario di lavoro (peso 20%).
- 6) Corretto utilizzo dei DPI

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.

WATER SAFETY PLAN

L'azienda ha adottato il WSP a settembre 2017. Successivamente ha provveduto alla comunicazione del piano redatto attraverso l'organizzazione di due convegni dedicati agli addetti ai lavori e alle autorità di controllo e attualmente è in procinto di comunicare il lavoro svolto agli utenti (ad es. incontro con la popolazione del comune di Pavia di Udine il giorno 11/06/18). Il documento è stato postato sul sito internet aziendale ed è in corso di pubblicazione un articolo sulla rivista nazionale Servizi a rete.

La Direzione ha preso contatti con la fondazione Veronesi affinché il lavoro venga divulgato.

In relazione alle contromisure adottate su ogni singolo acquedotto l'azienda si sta organizzando per ridurre i rischi di livello più elevato.

Attualmente il piano è all'esame dell'Istituto Superiore della Sanità per l'approvazione.

Considerato la necessità di adempiere al regolamento di qualità tecnica e di aggiornare il piano di sicurezza dell'acqua ai suoi contenuti, si è ritenuto di avviare immediatamente l'organizzazione del rilievo e registrazione dei dati della qualità tecnica e di subordinare l'attivazione delle contromisure del WSP all'integrazione dei due documenti.

PRIVACY

In materia di protezione dei dati personali, l'azienda si sta adeguando alle previsioni del Regolamento UE 2016/679 e ha provveduto alla designazione del Responsabile dei dati personali (RDP o DPO).

SVILUPPI INERENTI IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il processo di produzione dei servizi sta subendo mutamenti significativi.

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 che peraltro è in corso di aggiornamento.

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 risultati ottenuti dimostrano la 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. A tal proposito è in corso una valutazione tecnica per verificare l'opportunità di integrare i diversi sistemi di registrazione attualmente presenti nella struttura in un unico sistema capace di rispondere alle innumerevoli richieste degli enti di controllo.

Continua la programmazione della formazione.

Sono state pianificate revisioni di documenti di valutazione dei rischi.

Come già ricordato nelle premesse il sistema certificato di gestione è stato implementato con il Water safety plan e la predisposizione del nuovo sistema ambientale che ambiamo ci venga certificato nel corso del 2018.

POLITICA, OBIETTIVI E RISORSE PER IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Qualità

L'Amministratore unico e la Direzione hanno modificato la politica e gli obiettivi aziendali con determina n. 5 del verbale 56 del 28.03.2018 dell'Amministratore unico.

La nuova politica aziendale, compatibilmente con la struttura, intende rendere disponibili adeguate risorse umane, strumentali ed economiche affinché:

- l'organizzazione aziendale risulti ben definita, con una puntuale assegnazione dei ruoli e sistemi di comunicazione chiari;
- si mantenga l'impegno assunto nei confronti dei clienti con la Carta del servizio idrico integrato, garantendo i livelli di qualità del servizio promessi e, possibilmente, accrescendone l'offerta;
- vengano rispettate le norme di legge applicabili e le altre prescrizioni volontariamente adottate;
- si persegua la continua conformità legislativa attuata anche con l'anticipazione della normativa futura sia in materia di ambiente che di salute e sicurezza sul lavoro;
- si persegua la prevenzione dei rischi di inquinamento di aria, acqua e suolo;
- si ricerchi con attenzione la riduzione del consumo di risorse energetiche;
- si prevenga l'accadimento di incidenti e malattie derivanti dalle attività lavorative;
- si valutino i rischi correlati alle azioni nuove, sviluppate e correttive;
- si ricerchino le migliori tecniche e tecnologie a disposizione, a costi economicamente sostenibili, per tutelare l'ambiente;
- si garantisca l'osservanza delle disposizioni dichiarate nel Codice etico adottato in applicazione delle disposizioni del decreto legislativo giugno 2001, n. 231;
- si miri al progressivo abbassamento della soglia dei rischi accettabili sia per quanto riguarda l'ambiente che la sicurezza sul posto di lavoro.

In linea con gli obiettivi definiti la Società promuove, essenzialmente, le seguenti azioni:

- il coinvolgimento e la partecipazione del personale alle politiche aziendali;
- il monitoraggio degli indicatori generali e specifici di qualità definiti nella Carta del servizio idrico integrato e altri secondo livelli di servizio dinamici;
- la formazione, l'addestramento, l'informazione e la sensibilizzazione dei lavoratori, affinché ciascuno possa svolgere i compiti assegnati responsabilmente e in sicurezza;
- l'adozione e l'aggiornamento di procedure di gestione e di sorveglianza per il costante controllo della salute e dell'incolumità del personale, sia nello svolgimento dell'attività ordinaria che nelle emergenze;
- il controllo dei processi;
- la promozione dei valori riconosciuti dall'Azienda presso tutte quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni coinvolte nella realizzazione della missione aziendale e/o i cui interessi ne risultino influenzati.

Sicurezza

L'Amministratore unico e la Direzione hanno modificato la politica e gli obiettivi aziendali con determina n. 5 del verbale 56 del 28.03.2018 dell'Amministratore unico.

L'organizzazione si pone il raggiungimento dei seguenti obiettivi 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.

Ambiente

L'Amministratore unico e la Direzione hanno effettuato l'integrazione della politica aziendale con gli aspetti legati al sistema di gestione ambientale sempre in data 28/03/2018.

Gli obiettivi per l'anno 2018 sono i seguenti:

acquisizione terreno ed avvio operazioni di gestione in proprio delle terre e rocce da scavo evitando lo smaltimento in impianti autorizzati;

efficientamento energetico su impianti di depurazione con installazione di nuovi controlli e sistemi (kW consumati 2018 -5% rispetto all'anno 2017);

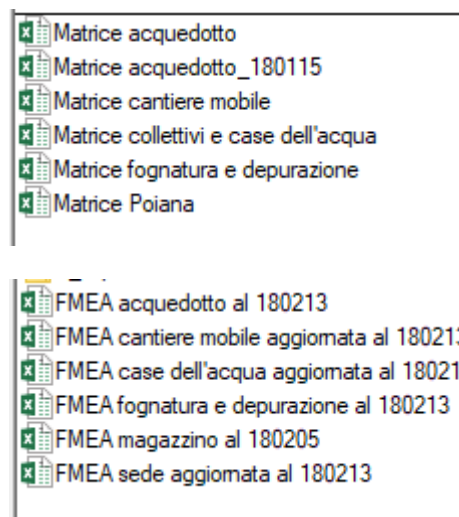
installazione impianto fotovoltaico nel sito di San Nicolò con copertura del fabbisogno almeno del 15%;

spostamento aree officina / magazzino minuto da sede a sito di magazzino.

Gli obiettivi ambientali legati all'acquedotto sono i medesimi del SGQ.

VALUTAZIONI AMBIENTALI

A seguito dell'implementazione del sistema di gestione ambientale sono stati approntati i seguenti documenti:



Le matrici riportano gli aspetti ambientali presenti per area mentre la FMEA rappresenta la valutazione aspetti / impatti per ambito in relazione agli aspetti presenti.

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'ARERA.

Ciò nonostante si ribadisce che il perdurare di una situazione evolutiva del settore così frenetica crea notevoli difficoltà nell'esercizio delle normali attività del 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) 1.42 % (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%) 1.18 %
- rapporto numero ore di straordinario/ordinario personale d'ufficio (< 10%) 0.48 %

› 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) 1
- numero di ore perse per infortunio 93.5
- indice di frequenza 39.18
- indice di gravità 0.21
- numero ore di assenza squadre operative 1560
- numero ore di assenza personale d'ufficio 640

› Formazione del personale

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero di corsi effettuati nel periodo e numero di persone frequentanti 20 101
- numero ore formazione 982.5

- numero ore formazione in tema di sicurezza e salute sul lavoro 150
- numero di persone assenti ai corsi 3
- budget di spesa per la formazione 7.300 euro
- budget di spesa per la formazione in tema di sicurezza e salute 2.000 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

> Letture

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

•	numero di autoletture dei misuratori di utenza prese in carico	3886
›	Fatturazione dei consumi	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	tempo per l'emissione della fattura (rif. RQSII)	V
•	periodicità minima di fatturazione (rif. RQSII)	V
•	tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (rif. RQSII)	V
•	tempo di rettifica di fatturazione (rif. RQSII)	V
•	numero bollette emesse 70277	
›	Recupero crediti	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità (rif. RQSII)	V
•	importo credito da utenti morosi euro	897.286,04
•	utenze chiuse per morosità	130
›	Incentivazione al pagamento delle fatture mediante SDD (domiciliazione bancaria e postale)	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di adesioni al pagamento tramite SDD (domiciliazione bancaria e postale)	14993
›	Assicurazione perdite occulte	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di nuove adesioni annuali	295
•	rapporto tra il numero di risarcimenti e il numero di sinistri annuali	0.72
Servizio tecnico		
Gestione acquedotto		
›	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)	n.d.
•	numero documenti incompleti o errati prima della validazione (< 100)	n.d.
›	Controllo rendimento impianti	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	rapporto tra consumo energetico totale "anno n" e "anno n-1" (< 1.2)	1.05
•	volume prelevato da sorgente, volume prelevato da pozzo; rapporto volume pozzo/volume sorgente (< 1.5) 4282799; 5453249; 1.27	
•	rapporto tra acqua importata "anno n" e "anno n-1" (< 1.2)	1.05
›	Manutenzione sulla rete di distribuzione	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	rapporto tra numero interventi di sostituzione programmati "anno n" e "anno n-1" (≥ 1)	0.81

•	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)	0.94
•	rapporto tra lunghezza complessiva condotte di allaccio sostituite "anno n" e "anno n-1" (≥ 1)	1.11
•	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	194
•	numero di campioni non conformi	1
•	rapporto numero campioni non conformi/numero di campioni eseguiti (≤ 0.03)	0.01
›	Ricerca perdite	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di punti dotati di telecontrollo di pressione e/o portata	41
•	estensione rete distrettualizzata telecontrollata	691.02 km
•	lunghezza rete sottoposta a monitoraggio delle perdite con analisi delle portate notturne	691.02 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	135

- numero di violazioni rilevate durante i controlli ispettivi eseguiti in cantiere 6
 - 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 3

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" 0.93
(< 1.2)
 - rapporto tra il consumo energetico servizio depurazione totale "anno n" e "anno n-1" 0.97
(< 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) 2.02
 - 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 97.5
 - numero caditoie stradali pulite 6411
- › 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) 0.68
 - 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) n.d.	
›	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)	0.65
›	Controllo utilizzo dei DPI	
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di controlli ispettivi eseguiti in cantiere	20
•	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	0

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)	8 (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)	1
•	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	1
•	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 4007
- numero di pratiche in uscita 1523
- numero non conformità rilevate (< 50) 5 (documenti protocollati doppi)

Contratti, disciplinari, concessioni, convenzioni, ecc.

› Verifica dei contratti

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero di contratti stipulati 161
- numero di contratti archiviati correttamente 161

› 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 0
- numero di contratti rinnovati nelle condizioni contrattuali 11

Determinazioni 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 determinazioni ai servizi interessati 0

La Direzione