

ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 – 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



RELAZIONE ANNUALE SULLO STATO E SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI MAGGIO 2024

MONITORAGGIO, MISURAZIONI, ANALISI

Laddove non diversamente indicato, i dati si riferiscono al periodo in oggetto.

Gli indicatori scelti per il monitoraggio e la misurazione delle prestazioni dell'ufficio Controllo, ricerca e sviluppo sono quelli previsti dall'RQTI, qualità tecnica di cui alla deliberazione 917/2017/R/idr e s.m.i. di ARERA.

Servizio amministrativo

Contabilità

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

Il software in generale soddisfa ogni area funzionale: contabilità generale e analitica, cespiti, deposito, 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 della separazione contabile di ARERA (unbundling).

L'ufficio contabilità, potenziato da febbraio 2022 con una nuova unità, consente una redistribuzione di attività, prima assegnate all'ufficio Fatturazione consumi idrici, più consona alle rispettive competenze. Ci si riferisce in particolare al recupero crediti secondo la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) di cui alle delibere 547/2019/R/idr, 221/2020/R/idr, 63/2021/R/idr, 610/2021/R/idr di ARERA. Da gennaio 2023 è stata avviata una collaborazione con società esterna con la quale sono stati definiti i seguenti cicli di lavorazione relativamente ai pagamenti delle fatture del s.i.i.: fase 0 invio di sms di promemoria 3 giorni ante scadenza e alla scadenza; fase 1 attività di sollecito telefonico; a seguire fasi 2, 3 e 4 sollecito scritto bonario, messa in mora, eventuale diffida legale. Con la sistematicità dell'attività si mira all'educazione del cliente al rispetto delle scadenze dei pagamenti e, laddove necessario, a concordare preventivamente piani di rientro senza dover necessariamente arrivare alla sospensione della fornitura. Inoltre il servizio consente di intercettare insoluti dovuti a cause non dipendenti dall'utente (es. mancato recapito della fattura, irregolarità contrattuali).

Risorse umane

L'attività di formazione viene registrata sui registri di sistema e tutti gli attestati di frequenza conservati tra la documentazione del personale presso l'ufficio personale. L'elenco dei corsi e il personale che li ha frequentati sono registrati nel piano di formazione 2023-2024.

Analogamente vengono registrati controllo sanitario, infortuni e incidenti.

L'ufficio personale collabora nell'attività dell'Organismo di vigilanza del servizio gestione e controllo aziendale ai sensi del D.Leg.vo 231/2001.

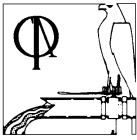
Contratti clienti

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

La modulistica è in corso di aggiornamento secondo il nuovo regime societario. Attualmente si utilizza ancora parte della modulistica precedente.

L'ufficio è impegnato nella risoluzione di alcune difficoltà tecniche nell'applicazione delle procedure di erogazione dei bonus idrici agli utenti in condizione di disagio economico e sociale.

Assieme agli altri gestori regionali e all'AUSIR è ancora in fase di definizione la modalità per l'applicazione della deliberazione dell'ARERA n. 665/2017, che all'art. 3.4 dell'Allegato A dispone che, con decorrenza dal 1° gennaio 2022, la quota variabile del servizio di acquedotto sia definita in base all'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza domestica residente. Sono in corso le analisi propedeutiche con CAFC spa per l'adozione di una stessa piattaforma gestionale.



ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 – 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



Fatturazione consumi idrici

Non si evidenziano errori o non conformità nelle procedure previste attualmente per la fatturazione. Particolare attenzione viene data al controllo delle mancate letture. Restano da superare le difficoltà tecniche di lettura a causa della struttura edile e idraulica dei pozzetti di consegna. Anche in questo caso si segnala che l'azienda sta valutando il passaggio ad altra piattaforma gestionale con CAFC spa.

Servizio tecnico

Gestione acquedotto

La parte di attività di natura fisiologicamente emergenziale non permette una gestione completamente programmabile. Tuttavia le attività di telecontrollo delle reti unitamente ad azioni di riparazione perdite, riduzione pressioni e sostituzione condotte sono costantemente monitorate ed incrementate. I risultati in termini di riduzione di produzione di acqua potabile sono importanti. L'azienda si è dotata di un sistema informativo territoriale unitario che dovrà nelle previsioni andare a sostituire le planimetrie della rete acquedottistica e fognaria e registrare le monografie di ogni singolo pozzetto di manovra e ispezione sulla rete. La soluzione GIS messa in campo assieme al modello matematico e alla distrettualizzazione delle reti nonché il telecontrollo degli impianti ed energetico sta dando i risultati voluti. L'ultimo risultato raggiunto è la definizione attraverso l'analisi di 7 parametri diversi (diametro tubazioni, pressione, età, perdite, materiale, correnti vaganti, giunti) della priorità di intervento nella sostituzione delle condotte idriche.

Lo stesso strumento informatico sarà reso disponibile anche allo sportello per l'individuazione delle utenze idriche.

Il sistema di registrazione su tablet dei lavori interni, delle visite sugli impianti e di gestione dello scarico del materiale di deposito e delle apparecchiature d'impianto è oggetto di attento controllo da parte dei responsabili degli uffici al fine di ridurre le problematiche gestionali di connessione e di registrazione dei dati da parte del personale operativo.

Il sistema di realizzazione delle utenze è entrato a regime e non si riscontrano particolari problematiche da parte dell'utenza. Si ricorda a tal proposito che il monitoraggio dei tempi di esecuzione imposto dall'ARERA ci aveva indotto a optare per una soluzione di allacciamento "chiavi in mano" che ha dato i risultati sperati. Il monitoraggio dell'esecuzione a regola d'arte dei lavori avviene con regolarità.

Relativamente alla gestione delle attività delle squadre, risulta regolare l'attuazione dei controlli di processo; i sopralluoghi a campione sui cantieri, eseguiti costantemente, vengono registrati. Durante i sopralluoghi a campione sui cantieri si osserva che le squadre separano e raccolgono tutti i rifiuti delle lavorazioni, trasportandoli presso i punti di raccolta pubblici autorizzati.

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

La gestione del deposito risponde alle necessità. I rifiuti sono gestiti in modo controllato e all'interno del deposito 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 è ancora insufficiente perché il numero di casi è troppo elevato rispetto alle risorse umane.

Ai fini della qualità tecnica è stata effettuata una distrettualizzazione dell'utenza secondo logiche di riduzione del 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 e puntualità.

Gestione acque reflue

Lo strumento di telecontrollo, ad oggi attivato su 21 impianti di depurazione e 46 impianti di sollevamento fognario, funziona correttamente compatibilmente con le necessità di adeguamento e potenziamento degli impianti.

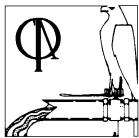
È ancora ferma la campagna finalizzata all'assoggettamento delle utenze al servizio di fognatura e depurazione, laddove queste siano allacciabili alla fognatura, per mancanza di risorse umane. Si richiamano anche le difficoltà incontrate nel corso del 2023 a causa di mancanza di personale.

Dal PIAO 2023 emerge la opportunità di suddividere le attività del servizio depurazione da quelle del servizio fognatura. Il servizio di depurazione è stato ripotenziato ed è in corso la formazione del nuovo personale per la manutenzione di sonde, pompe dosatrici e per il campionamento analitico interno.

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

La gestione del deposito risponde alle necessità. La valutazione del materiale recuperato giacente in deposito e lo smaltimento di quello ritenuto inidoneo all'utilizzo è stata effettuata.

Appena concluso l'iter applicativo sulla rete acquedottistica il GIS sarà esteso anche alla rete fognaria visto che il programma di rilevazione e modellazione delle reti fognarie è giunto alla redazione dell'ultimo progetto generale delle fognature del comune di Cividale del Friuli.



ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 - 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



Progettazione e lavori

L'attività progettuale prosegue con un buon livello qualitativo. Nel 2023 abbiamo rispettato il programma di progettazione degli investimenti del piano d'ambito. Una buona parte delle energie sono state dedicate al progetto PNRR "Interventi finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti" a valere sulle risorse del PNRR - M2C4 dell'importo complessivo di 37 M€ che ci vede partecipare insieme a tutti gli altri gestori del Friuli Venezia Giulia.

Il sistema di pronto intervento previsto dalla regolazione della qualità contrattuale è affidabile.

L'ufficio contratti e informazioni lo aggiorna costantemente.

Nel 2023 l'aggiornamento del modello matematico dell'acquedotto ha subito un rallentamento per fare tesoro degli aggiornamenti delle implementazioni della digitalizzazione PNRR.

La Direzione ha messo a punto un modello di valutazione della resilienza degli acquedotti che sarà utilizzato per la redazione del progetto generale dell'acquedotto attualmente in corso. Con l'ausilio del modello matematico, del GIS e della distrettualizzazione degli acquedotti è stato implementato il metodo automatico di valutazione delle condotte da sostituire già richiamato sopra. Tutti gli impianti acquedottistici sono stati rilevati e restituiti su cad.

L'azienda intende estendere il GIS anche al servizio di fognatura.

Relativamente agli acquedotti la redazione del piano generale dell'acquedotto sarà ottenuto attraverso la sintesi di più strumenti a partire da quelli classici quali strumenti urbanistici, valutazioni sulla vetustà delle reti e degli impianti, fabbisogno idrico, cui si affiancano: modello matematico, piano di sicurezza dell'acqua, GIS, qualità tecnica richiesta da ARERA, tecniche di massimizzazione e minimizzazione obiettivo, intelligenza artificiale, valutazione di resilienza dell'acquedotto, metodo di calcolo tariffario, costi di gestione.

Prosegue la modellazione matematica dei depuratori. Dal punto di vista ambientale prevediamo che tale modellazione porterà all'assunzione di decisioni più consapevoli relativamente ai rischi gestionali sui depuratori.

A tal proposito prosegue il programma formativo relativo al fine di allineare tutto il personale dell'ufficio progettazione e lavori a standard professionali di elevata qualità.

È stata progettata e realizzata la soluzione in container che in futuro troverà spazio nei depuratori sotto i 2000 abitanti equivalenti essendo più economico e performante di quelli esistenti. Continua l'azione strategica di aggiornamento dei progetti generali delle fognature, strumenti propedeutici all'organizzazione e alla realizzazione degli interventi. È in fase di redazione l'ultimo progetto sulla rete fognaria del comune di Cividale del Friuli a completamento dell'opera di pianificazione aziendale in campo fognario e depurativo. Lo sviluppo successivo sarà il piano fognario comprensoriale ottenuto come unione dei dodici progetti generali realizzati tutti secondo lo stesso standard progettuale.

Ciò consentirà di allineare tutti i progetti generali ad un anno "zero" e provvedere al loro inserimento nel GIS .

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 tramite il portale regionale "E-appalti".

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.

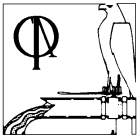
La discrezionalità del personale risulta adeguata.

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 facilita il loro reperimento agli uffici. Da settembre 2022 per l'assenza dell'addetto al protocollo si è avuto un rallentamento nella gestione della posta. Il perdurare di tale situazione ha costretto l'azienda ad assumere a tempo determinato un sostituto che ha immediatamente riportato alla normalità la gestione dell'attività. Il rientro dell'addetto al protocollo sta riportando la situazione alla criticità. La direzione sta valutando la possibilità di sostituire l'addetto al protocollo.

L'azienda ha partecipato insieme agli altri gestori alla giornata dell'acqua (22 marzo 2024) con la rappresentazione del servizio alle scolaresche nella nuova sala conferenze.



ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 – 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



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, Coordinamento dei soci e Assemblea degli azionisti

La gestione degli atti del Consiglio di Amministrazione/Amministratore unico, del Coordinamento dei Soci 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.

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 è stato possibile contenere le deficienze nell'erogazione del servizio. Molti dati vengono controllati, raccolti e monitorati giornalmente dal nuovo ufficio controllo ricerca e sviluppo con la collaborazione dell'ufficio progettazione e lavori.

Degna di nota la non potabilità dell'acqua registrata dal 3 al 10 novembre 2023 a causa dell'alluvione che ha colpito le Valli del Natisone. Sull'accaduto la direzione ha predisposto un rapporto su come è stata trattata l'emergenza e sui miglioramenti possibili nella gestione delle emergenze in casi simili. La relazione è stata redatta in conformità al Piano di sicurezza dell'acqua.

I dati raccolti dai telecontrolli vengono registrati e 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.

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, fisiche e batteriologiche previste dalla legislazione vigente (Decreto Legislativo 23 febbraio 2023, n. 18).

La qualità dell'acqua erogata è garantita anche dall'implementazione sugli impianti di produzione/potabilizzazione di strumenti di misura quali clororesiduumetri, termometri e torbidimetri installati e telecontrollati. Ciò consente alla squadra operativa un controllo più agile e veloce della situazione e di intervenire in tempi stretti in caso di allarme. Prosegue senza soluzione di continuità il programma di rifornimento del disinfettante dell'acqua potabile al fine di contenere il decadimento dell'ipoclorito di sodio nel tempo e con la temperatura.

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. È in corso la predisposizione di una rappresentazione web dei referti di analisi a valere su determinate porzioni del territorio per gli utenti come richiesto da ARERA.



ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 – 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



I referti delle analisi consentono di verificare la validità dei controlli e dell'azione di disinfezione attuata dall'azienda. L'acqua reflua in entrata e uscita agli impianti di depurazione viene analizzata istantaneamente. Sono stati acquistati diversi campionatori sulle 24 ore per ottemperare alle regole di cui alla delibera ARERA 665/2017.

Facilità nella stipula del contratto e nel pagamento delle bollette

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

Morosità

Il numero dei clienti morosi è costantemente monitorato, si riscontra, grazie all'attività svolta, una riduzione del numero dei morosi. L'ufficio ha messo in campo una serie di misure per contrastare il fenomeno che sta dando buoni risultati.

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.

È stato predisposto e approvato il "Regolamento perdite occulte nelle reti private", al fine di regolamentare in maniera articolata e chiara la gestione delle perdite occulte nelle reti private, a seguito dell'obbligo introdotto da ARERA di prevedere una tutela di primo livello, intesa come tutela base prevista in caso di perdita occulta in favore di tutte le utenze idriche, a prescindere dall'esistenza di forme assicurative o fondi appositi aziendali.

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.

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 considerata 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 2023 ha avuto un rallentamento dovuto a mancanza di personale.

Correttezza nella fatturazione dei consumi

Considerato il rapporto tra numero di fatture emesse e numero di fatture contestate risulta 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 è continuato lo sviluppo di un software per il telecontrollo dei dati energetici presso alcuni impianti pilota. L'adozione di alcune misure sulle reti prediligendo l'utilizzo delle produzioni di acqua potabile a gravità ha consentito una riduzione dei KW consumati.

In riferimento alla ricerca si segnala l'approfondimento della modellazione dei depuratori e l'abbinamento dei modelli sulla rete fognaria con quello sui depuratori. Si sta esplorando insieme all'Università di Udine la possibilità di produzione di idrogeno e ossigeno dall'acqua mediante utilizzo di energia rinnovabile. Questo può avere due interessanti sviluppi: l'utilizzo dell'idrogeno come combustibile e dell'ossigeno nelle vasche di ossidazione dei depuratori.



ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 – 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



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

I risultati raggiunti soddisfano le attese di conformità.

Relativamente agli impianti di depurazione le prescrizioni delle autorizzazioni in essere e le prescrizioni cogenti sono mantenute adeguatamente sotto controllo dai responsabili. In generale mediante l'analisi di conformità legislativa e gli audit interni si è verificato come le prescrizioni siano correttamente gestite sia nella sede che negli impianti. Nel corso del 2023 vi è stata una contestazione da parte di ARPA per lo sfioramento dei limiti dell'azoto nitrico presso il depuratore di Percoto.

ANALISI DEGLI INCIDENTI E INFORTUNI OCCORSI E CONSEGUENTI AZIONI CORRETTIVE

Nel corso del 2023 si sono avuti due infortuni sul lavoro formalmente registrati sul registro infortuni.

NON CONFORMITA' AMBIENTALI

A seguito del prelievo fiscale di ARPA del 28 novembre 2023 presso il depuratore di Percoto è stato trasmesso il verbale di accertamento e contestazione per violazione amministrativa da parte di ARPA per inquinamento idrico superamento limiti tabellari allo scarico dell'azoto nitrico.

FORMAZIONE

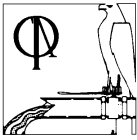
L'elenco dei corsi e il personale che li ha frequentati, che tiene conto dell'Accordo Stato-Regioni, sono registrati nel programma di formazione 2023-2024. La ricerca e la selezione di eventuali attività formative in aggiunta a quelle obbligatorie sono lasciate alla discrezionalità dei responsabili degli uffici.

STRUMENTI DI MISURA

La taratura degli strumenti è programmata sulla base delle indicazioni legislative specifiche o, laddove non presenti, delle valutazioni interne dell'utilizzo.

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).



ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 - 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



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.

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, sulla informativa privacy, sui contenuti del modello d.lgs. 231/2001 e sul sistema di gestione integrato certificato.

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.

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

Stiamo partecipando alla definizione di una procedura standardizzata con tutti gli altri gestori regionali per la valutazione dei rischi e la predisposizione delle contromisure necessarie d'intesa con l'ARPA regionale e l'azienda sanitaria regionale.

PRIVACY

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

SVILUPPI INERENTI AL 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 oggi in corso di aggiornamento.

LE OPPORTUNITA' DI MIGLIORAMENTO

Si riserva massima attenzione affinché il sistema di registrazione su tablet delle visite obbligatorie agli impianti e dei fogli lavori interni avvenga correttamente e con le soluzioni più consone e operativamente spedite.

A tal proposito è in corso una valutazione tecnica per verificare l'opportunità di sostituire i sistemi in dotazione con un sistema EAM condiviso con CAFC spa.

Dal 2022 è stato istituito un coordinamento delle attività dei singoli uffici per verificare l'attuazione delle misure di efficientamento/recupero marginalità mediante incontri mensili tra responsabili di ufficio/servizio e direzione.



ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 – 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



Continua la programmazione della formazione.

La pianificazione/gestione delle azioni di miglioramento è stata modificata rispetto alla metodologia applicata negli anni precedenti. Si è preferito fare riferimento ai documenti ufficiali approvati dall'Autorità e/o dagli organi amministrativi (bilancio di previsione, piano degli investimenti, indicatori ARERA, ecc.) e alle verifiche mensili che la Direzione dispone con tutti i responsabili di servizio/ufficio durante le riunioni di coordinamento. La direzione, di ogni riunione, redige un verbale in cui si registrano gli stati di avanzamento, la chiusura o l'avvio delle attività obiettivo.

Sono state pianificate revisioni di documenti di valutazione dei rischi.

L'ufficio progettazione e sviluppo sta sviluppando una metodologia di lavoro per la redazione del progetto generale dell'acquedotto che tenga conto del WSP ma anche delle migliori pratiche riscontrabili a livello mondiale con utilizzo delle nuove frontiere tecnologiche, tra cui l'intelligenza artificiale.

POLITICA OBIETTIVI E RISORSE PER IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Qualità

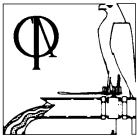
Il Consiglio di Amministrazione, con verbale n. 139 del 29/02/2024, e la Direzione hanno confermato la politica e gli obiettivi aziendali individuati nella determina n. 7 del verbale 73 del 13.09.2019 dell'Amministratore unico.

La 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;
- le attività siano effettuate in condizioni di lavoro sicure e salubri onde prevenire lesioni e malattie correlate al lavoro;
- 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;
- la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e loro rappresentanti nelle attività di sviluppo, conduzione delle attività e verifica delle stesse.



ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 - 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



Sicurezza

Il Consiglio di Amministrazione, con verbale n. 139 del 29/02/2024, e la Direzione hanno confermato la politica e gli obiettivi aziendali individuati nella determina n. 7 del verbale 73 del 13.09.2019 dell'Amministratore unico.

L'organizzazione si pone il raggiungimento dei seguenti obiettivi 2024:

- numero infortuni (in cantiere, officina, deposito, sede): 0
- rapporto tra segnalazioni di violazioni e numero di controlli ispettivi effettuati: $\leq 10\%$
- miglioramento e aumento della consapevolezza degli operatori dell'importanza delle segnalazioni near miss: almeno 1 per servizio

(acquedotto/fognatura/depurazione)

- miglioramento dell'aspetto salute sul lavoro attraverso la riduzione del valore complessivo del rischio chimico: valore massimo RR 47
- addestramento e formazione del personale
- miglioramento dei dispositivi di protezione collettiva negli ambienti di lavoro
- accelerazione del programma di conoscenza delle apparecchiature elettriche negli impianti comunali in gestione (sollevamenti fognari e depuratori) con il nuovo libretto d'impianto.

Ambiente

Il Consiglio di Amministrazione, con verbale n. 139 del 29/02/2024, e la Direzione hanno confermato la politica e gli obiettivi aziendali individuati nella determina n. 7 del verbale 73 del 13.09.2019 dell'Amministratore unico.

In particolare, si confermano gli stessi obiettivi ambientali anche per l'anno 2024:

- efficientamento energetico su impianti di depurazione con installazione di nuovi controlli e sistemi
- riduzione delle perdite idriche dell'acquedotto
- monitoraggio consumi energetici degli impianti più energivori mediante piattaforma WIT
- valutazione degli acquiferi utilizzati per l'emungimento di acqua da falda e da sorgente.

RISPETTO DEI REQUISITI LEGALI E DEGLI ALTRI REQUISITI APPLICABILI DALL'ORGANIZZAZIONE

Ampia fase del riesame è stata dedicata a fare il punto sul rispetto dei requisiti legali e di altri requisiti sottoscritti dall'azienda. Il RSG è impegnato nel miglioramento della gestione dei requisiti legali e volontari applicabili al fine di renderla più fruibile e adatta agli scopi degli uffici.

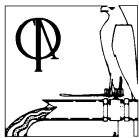
AZIONI CORRETTIVE

Non ci sono non conformità che abbiano richiesto apertura di AC.

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 accentuate dalle numerose emergenze 2023.



ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 - 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



RIEPILOGO DEGLI INDICATORI PER IL MONITORAGGIO E LA MISURAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

I dati si riferiscono all'anno solare.

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 2024 rimborsarsi fino a concorrenza di cinquemila euro; il valore a consuntivo per l'esercizio 2023 è 780 euro.

Valore <V> verde standard; valore <R> rosso fuori standard

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) 1.20 % (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%) 1.37 %
- rapporto numero ore di straordinario/ordinario personale d'ufficio (< 10%) 2.06 %

› 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

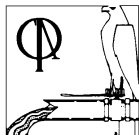
Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero infortuni (0) 2
- numero di ore perse per infortunio 76
- indice di frequenza 36.95
- indice di gravità 0.18
- numero ore di assenza squadre operative 76
- numero ore di assenza personale d'ufficio 0

› Formazione del personale

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- numero di corsi effettuati nel periodo e numero di persone frequentanti 21 34
- numero ore formazione 596
- numero ore formazione in tema di sicurezza e salute sul lavoro 332.50
- numero di persone assenti ai corsi 7



ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 - 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



-
- budget di spesa per la formazione (2024) 9.200 euro
 - budget di spesa per la formazione in tema di sicurezza e salute (2024) 4.000 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 senza modifica della portata del misuratore 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 --
- 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 V
- 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

> Controllo qualità contrattuale servizio idrico

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

- MC1 (rif. RQSII) classe: A (100%)
- MC2 (rif. RQSII) classe: A (99.56%)

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) 0.89
- giorni di ritardo nella consegna delle letture (< 10 giorni) 21.6 giorni

> Letture



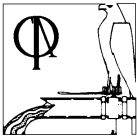
ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 - 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



Parametri di riferimento per il monitoraggio:

• numero di autoletture dei misuratori di utenza prese in carico	6887
> 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)	--
• tempo di rettifica di fatturazione (rif. RQSII)	--
• numero bollette emesse	72039
> 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	495.061 euro
• utenze chiuse per morosità	7 limitazioni 5 sospensioni 10 disattivazioni
> 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)	15890
> Assicurazione perdite occulte	
Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
• numero di nuove adesioni annuali	484
• rapporto tra il numero di risarcimenti e il numero di sinistri annuali	0.73
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)	0
• numero documenti incompleti o errati prima della validazione (< 100)	35
> Controllo rendimento impianti	
Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
• rapporto tra consumo energetico totale "anno n" e "anno n-1" (< 1.2)	0.95
• volume prelevato da sorgente, volume prelevato da pozzo; rapporto volume pozzo/volume sorgente (< 1.5)	4.204.603; 3.624.525; 0.86
• rapporto tra acqua importata "anno n" e "anno n-1" (< 1.2)	0.98
> 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)	0.95
• 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)	0.63
• rapporto tra lunghezza complessiva condotte di allaccio sostituite "anno n" e "anno n-1" (≥ 1)	0.73

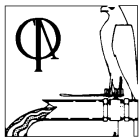


ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 - 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



	• rapporto tra numero di interventi di riparazione puntuali sulle condotte di allaccio "anno n" e "anno n-1" (≤ 1)	0.79	
>	Analisi qualità acqua potabile		
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:		
	• numero di campioni eseguiti	180	
	• numero di campioni non conformi	8	
	• rapporto numero campioni non conformi/numero di campioni eseguiti (≤ 0.03)	0.04	
>	Ricerca perdite		
	Parametri di riferimento per il monitoraggio:		
	• numero di punti dotati di telecontrollo di pressione e/o portata	49	
	• estensione rete distrettualizzata telecontrollata	637.0 km	
	• lunghezza rete sottoposta a monitoraggio delle perdite con analisi delle portate notturne	637.0 km	
	• numero di campagne ricerca perdite programmate a seguito di analisi dei dati del telecontrollo (> 3)	8	
>	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	V	
	• tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	V	
	• 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	12	
	• 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:		



ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 - 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



- 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" 1.15
(< 1.2)
 - rapporto tra il consumo energetico servizio depurazione totale "anno n" e "anno n-1" 0.93
(< 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) 0.35
(non stiamo facendo rilievi monografici per pgf)
 - 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) 0.58 (si tratta di interventi per cause di forza maggiore/responsabilità di terzi)
 - numero ore di videoispezione tratte fognarie 38.5 (16 ditta esterna 22.5 interne)
 - numero caditoie stradali pulite 12376
- › 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) 0.93
 - 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) 0.82
 - rapporto numero di controlli effettuati conformi/numero di controlli effettuati dagli organi di controllo (> 0.90) 0.92
- › Manutenzione sugli impianti di depurazione
Parametri di riferimento per il monitoraggio:



ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 - 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



•	rapporto tra interventi di sostituzione programmati/ interventi di riparazione-sostituzione non programmati (> 0.3)	3
>	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)	0.74
>	Controllo utilizzo dei DPI Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di controlli ispettivi eseguiti in cantiere	3
•	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	3
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
>	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	16
•	numero di integrazioni richieste	17
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	3600
•	numero di pratiche in uscita	1836
•	numero non conformità rilevate (< 50)	0
Contratti, disciplinari, concessioni, convenzioni, ecc.		
>	Verifica dei contratti Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di contratti stipulati	344
•	numero di contratti archiviati correttamente	344
>	Controllo delle scadenze e rinnovi dei contratti assicurativi Parametri di riferimento per il monitoraggio:	
•	numero di contratti scaduti senza rinnovo	0



ACQUEDOTTO POIANA S.P.A.

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1 - 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. UD - 28036, Capitale sociale € 2.000.000,00 i.v.



-
- | | |
|---|---|
| • numero di nuove polizze assicurative | 0 |
| • numero di contratti rinnovati nelle condizioni contrattuali | 8 |

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 1-3

Ufficio controllo, ricerca e sviluppo

- › Controllo qualità tecnica servizio idrico

Parametri di riferimento per il monitoraggio:

Acquedotto

- Perdite idriche M1 (rif. RQTI) classe: C
- Interruzioni di servizio M2 (rif. RQTI) classe: A
- Qualità acqua erogata M3 (rif. RQTI) classe: E

(presentata istanza per eventi imprevedibili – alluvione 03/11/2023)

Fognatura

- Adeguatezza sistema fognario M4 (rif. RQTI) classe: A

Depurazione

- Smaltimento fanghi in discarica M5 (rif. RQTI) classe: A
- Qualità delle acque depurate M6 (rif. RQTI) classe: A

La Direzione