



## INDICE

Introduzione	pg. 2
Capitolo I Approvvigionamento e distribuzione	pg. 6
Capitolo II Collettamento reflui	pg. 11
Capitolo III Trattamento reflui	pg. 13
Capitolo IV Organizzazione gestionale	pg. 15
Allegato 1 Le procedure per la determinazione dei livelli di servizio	pg. 38
Allegato 2 Resoconto sugli obiettivi del servizio e il loro grado di raggiungimento (monitoraggio degli investimenti)	pg. 39



## **INTRODUZIONE**

### **RAPPORTO SINTETICO**

In apertura del Rapporto Informativo sul primo semestre 2005 si vuole focalizzare l'attenzione della Segreteria Tecnico Operativa dell'ATO4 su alcuni temi che hanno caratterizzato la gestione in questo periodo.

Nella prima metà dell'anno 2005 è proseguito l'impegno del gestore nella Campagna Recupero Dispersioni: le modifiche apportate il 15 dicembre 2004 al "Regolamento per gli usi impropri della risorsa idrica", avevano infatti protratto la scadenza per le regolarizzazioni dei clienti al 28 febbraio 2005.

Un bilancio complessivo dell'iniziativa porta a ritenere che nonostante l'elevata diffusione delle modalità di regolarizzazione e sebbene le operazioni contrattuali eseguite siano state parecchie (circa 5000 tra variazioni di tipologia d'uso, cambio intestazione, richiesta sostituzione contatori, ecc.), il numero effettivo di "nuovi clienti" è stato decisamente esiguo: circa 1500. Per i dettagli sulle azioni di comunicazione si rimanda al paragrafo riguardante la "Periodicità dell'informazione ai clienti", all'interno del capitolo "Organizzazione Gestionale", parametro 21.

Alla luce delle attività svolte e dei risultati conseguiti il Gestore ha deciso di svolgere un'azione unilaterale nella ricerca degli abusivi. Terminata infatti la fase di "flessibilità", si è provveduto ad organizzare la ricerca con le modalità evidenziate nei progetti pilota svolti durante il semestre precedente. In questo senso, però, si segnala la mancanza delle banche dati comunali relative ai tributi locali (Ici, Tarsu, ecc.) che permetterebbero un efficace incrocio dei dati senza moltiplicare esponenzialmente i costi di gestione. Nonostante le ripetute richieste, dei 35 comuni gestiti solo tre hanno consegnato il materiale richiesto.

Sempre in riferimento al Servizio Clienti, si informa che, nel semestre di riferimento, è stata sviluppata in maniera organica l'attività di recupero crediti. Sono state inviate



circa 38.000 lettere semplici (cioè per una sola fattura non pagata) e 24.000 raccomandate (per due o più fatture insolute). Al 30 giugno 2005 è stato incassato il 90% del fatturato del 2003 (al 30 giugno del 2004 era stato incassato meno del 74%) e l'85% del fatturato 2004. Appare quindi evidente come il tasso di morosità dei clienti sia elevato e necessiti di azioni specifiche per il recupero.

Verso i clienti che, nonostante la messa in mora, non hanno sanato la propria posizione si è agito con interventi diretti alla sospensione del servizio idrico, così come previsto dal regolamento (art. 16, 2° comma - preavviso di 30 giorni): in dettaglio, sono stati eseguiti, fino a giugno 2005, 2.756 interventi finalizzati alla sospensione del servizio, di questi solo 66 (2%) sono stati di fatto realizzati in quanto, nel 30% circa dei casi, di fronte all'imminente sospensione, il cliente moroso ha provveduto a sanare il debito. Le rimanenti posizioni debitorie sono state affidate a delle società di recupero crediti operanti sul territorio dai primi mesi del 2005. A distanza di 100 giorni dal primo affidamento è stato incassato il 50% del credito da gestire.

Per quanto riguarda la vendita di acqua all'ingrosso ed il servizio di trattamento delle acque reflue provenienti da fosse settiche conferite tramite autobotti, si informa che le relative proposte di tariffa attendono tutt'ora l'approvazione da parte della Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti dell'ATO4.

E' stato inoltre sottoposto all'approvazione della stessa Conferenza l'obbligo di prevedere apposite convenzioni Enti/Gestore per il servizio di raccolta e convogliamento delle acque meteoriche.

In relazione al segmento "Depurazione" si rinnova la segnalazione, già fatta nel Rapporto Informativo del primo semestre 2004 ed in quello annuale del 2004, in materia di scarichi anomali rilevati in ingresso agli impianti di depurazione in gestione ad Acqualatina.

In particolare è da segnalare l'arrivo periodico di schiume presso l'impianto di Nettuno, oltre alle già evidenziate situazioni relative alle acque di vegetazione.

Per quanto concerne l'attivazione dei registri si comunica che Acqualatina ha portato a termine il programma per l'informatizzazione dei registri stessi, previsti dalla Con-



venzione, inoltre è ora possibile consultare presso la STO ed in tempo reale, il registro dei reclami, del contenzioso, delle interruzioni del servizio idrico, delle riduzioni del servizio idrico, della qualità dell'acqua potabile e della qualità dell'acqua depurata scaricata.

Sulla qualità dell'acqua potabile si segnala la questione dell'alterazione del parametro arsenico: le azioni poste in essere dal Gestore su più livelli ed in seno alle varie amministrazioni, comunali, provinciali e regionali, hanno portato all'istallazione di impianti specifici sulle captazioni di Forma del Duca (Galluccio) e a Cisterna di Latina (Campo Pozzi Via D. Alighieri).

Si informa inoltre che, poiché la maggior parte delle Non Conformità rilevate dalle analisi è riconducibile al sistema di clorazione, è stato pianificato un sistema dotato di clororesiduometri che sarà operativo nella seconda metà del 2005 ed implementato successivamente.

Nell'ottica dell'ottimizzazione delle fonti di approvvigionamento, appare strategico definire in dettaglio, come segnalato nel Rapporto Informativo Annuale 2004, quali pozzi, attualmente in gestione alla Regione Lazio, possano essere trasferiti all'interno della gestione Acqualatina; tra questi sono già stati individuati il pozzo Volaga, nel Comune di Prossedi, il pozzo R1, nel Comune di Roccagorga, ed il Campo Pozzi Sardellane 2, del quale si vorrebbe testare la concentrazione di arsenico per la nota problematica suddetta.

Rispetto al contesto organizzativo ed in particolare all'adozione di idonee misure di tutela nei confronti dei possibili reati, nel Consiglio di Amministrazione del 10 marzo 2005, Acqualatina ha deciso di dotarsi di un Modello Organizzativo e Gestionale, finalizzato a migliorare gli strumenti di controllo per prevenire la commissione dei reati di cui al D.Lgs. 231/2001.

Nella stessa seduta sono stati nominati anche i componenti dell'Organismo di Vigilanza, incaricato di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello.

Con tale Modello Acqualatina si propone di predisporre un sistema strutturato ed organico di procedure, regole e controlli, al fine di ridurre e prevenire in maniera



considerevole la responsabilità amministrativa a carico della società per i reati contro la Pubblica Amministrazione o per reati societari commessi da parte di amministratori, dirigenti o dipendenti nell'interesse o vantaggio della società stessa.

Contestualmente Acqualatina ha anche adottato un Codice Etico che contiene esemplificazione delle norme di comportamento che ciascun dipendente è tenuto ad osservare in ossequio degli obblighi di diligenza, correttezza e lealtà caratterizzanti la prestazione lavorativa. Il Modello Organizzativo ai sensi della 231/2001 ed il Codice Etico sono stati pubblicati sul sito internet di Acqualatina per favorire la più ampia conoscenza di tali documenti anche all'esterno della Società.

Infine si segnala che la mancata approvazione, il 14 giugno 2005, da parte della Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti dell'ATO4, del consuntivo 2004 e dell'articolazione tariffaria 2005, apre una fase, contrattualmente prevista, durante la quale da un lato proseguirà l'attività di gestione senza alcun disservizio nei confronti dei clienti (continueranno le normali attività di captazione e distribuzione dell'acqua, di collettamento e depurazione dei reflui), dall'altro saranno però sospese le attività straordinarie, non caratterizzate dal requisito dell'urgenza, e le attività relative agli investimenti. Si sottolinea come il perdurare di questo periodo sospensivo incida negativamente sull'andamento aziendale, sia esso inteso come piano finanziario e industriale, sia in termini di impatto nei confronti del clima aziendale e verso il pubblico, più in generale (società dell'indotto, clienti, istituti di credito, autorità, associazioni, ecc.).



## CAPITOLO I

### APPROVVIGIONAMENTO E DISTRIBUZIONE

1	popolazione non allacciata (%)	n.d.
2	dotazione giornaliera pro capite (l/s)	375 (*)
3	portata minima per abitazione (l/s)	0,1
4	pressione minima sulla copertura (m)	n.d.
5	pressione sul piano stradale (m)	n.d.
6	continuità del servizio (% popolazione servita in modo discontinuo)	0,957
7	sufficienza del servizio (% popolazione servita in modo insufficiente)	n.d.
8	qualità acqua potabile (parametri diversi)	0,99
9	servizi sostitutivi di emergenza (si/no)	SI
10	frequenza dei controlli qualitativi e potabilizzazione (n. controlli/mese)	2486,5 (**)
11	percentuale di controlli con esito negativo (%)	0,67%
12	estensione misura a contatore (%)	n.d.
13	disciplina del contenzioso (si/no)	SI
14	dispersioni: bilancio idrico (%)	30%
15	percentuale di perdite nell'adduzione e nella distribuzione (%)	n.d.
16	campagna riduzione perdite (si/no)	SI
17	servizio antincendio, fontane, idranti stradali (n. /km <sup>2</sup> )	n.d.
18	numero di rotture per lunghezza di acquedotto (n./km)	1,67
19	numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (comune, n., €)	35 3.000 1.800.000
20	presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (comune, n.)	19

n.d. = non disponibile

(\*) = pro capite si intende ad utenza

(\*\*) = n. controlli si intende n. parametri

#### COMMENTO

Per quanto concerne i dati sulla popolazione non allacciata, pressione minima sulla copertura, pressione sul piano stradale, percentuale di perdite nell'adduzione e nella distribuzione, servizio antincendio, fontane, idranti stradali (parametri 1, 4, 5, 15 e 17), si rimanda al Piano d'Ambito.



### ***Dotazione giornaliera procapite e portata minima per abitazione (parametri 2 e 3)***

La media del numero di utenze del primo semestre 2005 è pari a 233.733. La stima dei metri cubi erogati in un anno, sulla base di una proiezione a fine 2005 fondata sul consuntivo del primo semestre, è pari a 31.986.636 e quindi la dotazione annua è di circa 137 metri cubi per utenza, pari ad una dotazione giornaliera per utenza di 375 litri. La differenza rispetto ai 464 litri indicati nel Rapporto Annuale 2004 è dovuta al fatto che la proiezione di quest'ultimo dato comprendeva anche i metri cubi collegabili alla campagna di regolarizzazione, ma, nel 2004, a fronte degli oltre 37 milioni di metri cubi indicati, ne sono poi stati erogati, a consuntivo, poco più di 32 milioni. In generale è garantita la portata minima per abitazione di 0,1 litri al secondo.

### ***Continuità e sufficienza del servizio (parametri 6 e 7)***

La continuità del servizio viene calcolata attraverso il parametro INTER e, a tal fine, sono stati utilizzati i dati contenuti nel registro delle interruzioni del servizio idrico. In totale il numero di episodi di interruzione del flusso idrico sono stati 71; il numero di utenze complessivamente interessate da queste interruzioni sono state 434.663. Il valore del parametro "INTER" è pari a 0,957.

Come già detto, la mancanza di dati di misura di portata sulla rete non consente di conoscere o stimare con sufficiente approssimazione la portata ridotta media nei periodi di riduzione, pertanto nel registro delle riduzioni del servizio idrico vengono riportati solo alcuni dei dati necessari al calcolo del parametro "DIFP" .

### ***Qualità acqua potabile, frequenza dei controlli qualitativi e potabilizzazione e percentuale di controlli con esito negativo (parametri 8, 10 e 11).***

La qualità dell'acqua potabile viene misurata, su base annuale, tramite il parametro QUAP che risulta pari a 0,99.

Il numero di controlli al mese va inteso come il numero di parametri verificati, risultante dalla sommatoria dei controlli di Verifica, di Routine e di Controllo, eseguiti nell'arco del primo semestre e divisi per le sei mensilità.



Sulla base del numero di parametri (controlli di Routine e di Verifica) la percentuale totale di non conformità risulta dello 0,67% su base semestrale, valore sostanzialmente in linea con quanto segnalato nel periodo analogo dell'anno precedente.

#### ***Servizi sostitutivi di emergenza (parametro 9)***

I servizi sostitutivi, a mezzo autobotti, sono stati attivati ogni volta che un'interruzione, programmata o meno, aveva durata superiore alle 7 ore, come previsto dalla Carta dei Servizi, salvo diverso e preventivo accordo con le autorità locali. Inoltre, durante il mese di giugno, per far fronte alle emergenze legate all'alterazione del parametro arsenico, sono state distribuite nelle scuole del Comune di Cisterna 10.584 bottigliette da 500 ml d'acqua.

#### ***Estensione misura a contatore (parametro 12)***

Nell'ATO 4 il Regolamento prevede la fornitura a contatore (non a bocca tarata).

#### ***Disciplina del contenzioso (parametro 13)***

Nel primo semestre del 2005 sono stati notificati ad Acqualatina n. 16 atti giudiziari da parte di clienti del S.I.I., in prevalenza dovuti a presunti errori nella fatturazione. Nove di essi sono stati già definiti con transazione o rinuncia agli atti da parte dell'utente.

Per un ulteriore procedimento, un cliente, che aveva contestato l'entità dei consumi addebitati, è stato condannato dal Giudice di Pace di Latina al pagamento sia delle fatture che delle spese legali.

Il Tribunale di Latina ha inoltre rigettato un ricorso d'urgenza ex art. 700 c.p.c. intentato da un utente abusivo, finalizzato ad ottenere una immediata riattivazione del servizio che era stato cessato dai tecnici di Acqualatina.

Tale provvedimento, di particolare rilevanza nell'attività di lotta all'evasione posta in essere dalla Società negli ultimi mesi, ha confermato la piena legittimità della procedura di distacco adottata dal Gestore ed ha sancito il principio in base al quale colui che non ha un contratto non può invocare alcuna tutela giuridica.





#### ***Dispersioni: bilancio idrico (parametro 14)***

Il volume fatturato annuo stimato (2005) è pari a circa 38 milioni di metri cubi, tale quantità comprende quella erogata agli utenti più quella venduta all'ingrosso; il volume annuo immesso in rete stimato sul primo semestre è, approssimativamente, di 64 milioni di metri cubi, quindi, ipotizzando un andamento costante si arriverebbe, su base annua, a 128 milioni di metri cubi. Il rapporto, pertanto, è pari al 30%. L'aumento delle dispersioni (si passa dal 63 al 70%, coerentemente con quanto indicato ad inizio gestione) è imputabile alla diminuzione dei metri cubi fatturati in generale, per effetto del mancato recupero dispersioni, e alla diminuzione del fatturato per vendita all'ingrosso (presa in gestione di due comuni, Aprilia e Pontinia), nonché dall'aumento delle perdite fisiche ed amministrative, in quanto vengono ora calcolate su un numero superiore di Comuni.

#### ***Campagna riduzione perdite (parametro 16)***

A seguito dell'approvazione, il 14 dicembre 2004, delle modifiche al "Regolamento sugli usi impropri della risorsa idrica" il gestore ha proseguito l'attività per la riduzione delle perdite fisiche ed amministrative. Sul tema si veda anche il Rapporto Sintetico ad apertura di relazione.

#### ***Numero di rotture per lunghezza di acquedotto (parametro 18)***

Nel corso del primo semestre 2005 si sono verificate circa 3000 richieste di intervento sulla rete idrica. Il numero di rotture per lunghezza di acquedotto su base semestrale dell'anno precedente è 1,35; oggi è di 1,67, in aumento rispetto all'anno precedente. Tale incremento va attribuito oltre che ai numerosissimi interventi operati nell'ambito della Campagna Recupero Dispersioni, anche alla presa in gestione di nuove reti, nonché agli interventi programmati anticipatamente per far fronte alle possibili emergenze idriche estive.



***Numero di richieste e relativa spesa su base comunale (parametro 19)***

Per il segmento dell'approvvigionamento e la distribuzione il numero medio di richieste di intervento su base semestrale si attesta a circa 3000, per un importo complessivo, pari ad oltre 1.800.000 euro, impiegati per manutenzione ordinaria e straordinaria, esclusi gli investimenti.

***Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (parametro 20)***

Rispetto al precedente rapporto il numero dei siti telecontrollati è rimasto invariato: come segnalato a fine 2004 era stata bandita una gara per l'acquisto degli hardware (pubblicata il 1 dicembre 2004) ed una, scaduta il 24 gennaio 2005, per la fornitura delle apparecchiature. L'aggiudicazione provvisoria è avvenuta nel mese di febbraio, quella definitiva tra aprile e maggio 2005. Si è quindi proceduto alla stipula dei contratti. Gli eventi del mese di giugno hanno portato inevitabilmente al blocco degli investimenti e quindi della firma finale di tali contratti, con conseguente eventuale apertura di contenzioso in caso la situazione non si risolva in tempi ragionevoli.



## CAPITOLO II

### COLLETTAMENTO REFLUI

1	popolazione non allacciata (%)	n.d.
2	grado di copertura del territorio (%)	n.d.
3	controlli sugli allacciamenti in fogna (n. controlli /anno)	n.d.
4	abitazioni interessate da eventi di rigurgito (n.)	n.d.
5	trattamento degli scarichi delle fognature (sì/no)	SI
6	quota altimetrica minima di immissione degli scarichi nelle fognature rispetto al piano stradale (m)	0,40
7	rapporto di diluizione delle acque meteoriche rispetto alla portata media di tempo asciutto (n.)	n.d
8	dimensionamento della portata delle fogne nere commisurata a quella dell'acquedotto (l/s)	n.d.
9	trattamento delle acque di prima pioggia (sì/no)	NO
10	rigurgito fogna bianca (n. massimo casi /anno)	n.d.
11	presenza di pozzetti di allaccio sifonati ed aerati (sì/no)	NO
12	numero di rotture per lunghezza di fognatura (n./km)	0,52
13	numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (comune, n., €)	35 480 336.000
14	presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (comune, n.)	10

n.d. = non disponibile

#### COMMENTO

Per quanto concerne i dati relativi alla popolazione non allacciata (si veda testo di commento alla Tabella "Approvvigionamento e Distribuzione"), il grado di copertura del territorio, rapporto di diluizione delle acque meteoriche rispetto alla portata media di tempo asciutto, dimensionamento della portata delle fogne nere commisurata a quella dell'acquedotto (parametri 1, 2, 7 e 8) si rimanda al Piano d'Ambito.

Si fa tuttavia presente, in relazione al parametro 7, che la quasi totalità della fognatura è di tipo misto, pertanto in tutti i comuni si verifica un elevato rapporto di diluizione nei periodi di pioggia, con entità estremamente variabile.



***Controlli sugli allacciamenti in fogna (parametro 3)***

Al momento non è disponibile il dato relativo al numero dei controlli sugli allacciamenti in fogna dal 1 gennaio al 30 giugno 2005.

***Abitazioni interessate da eventi di rigurgito, rigurgito fogna bianca (parametri 4 e 10)***

Al momento il parametro non viene quantificato, ma non risultano comunque segnalazioni in tal senso.

***Trattamento delle acque di prima pioggia (parametro 9)***

Al momento non ci sono impianti dotati di specifiche fasi per il trattamento di acque di prima pioggia.

***Numero di rotture per lunghezza di fognatura (parametro 12)***

La lunghezza della rete presa in considerazione è quella indicata nel Piano d'Ambito cui sono stati sottratti i chilometri di reti non consegnati ed aggiunti quelli di nuova costruzione. Il dato si riferisce al semestre di riferimento.

***Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (parametro 13)***

Per il servizio di fognatura il numero di richieste di intervento su base semestrale si attesta a circa 480 per un importo complessivo, sui 35 Comuni attualmente in gestione, pari a quasi 336.000 euro, impiegati per manutenzione ordinaria e straordinaria, esclusi gli investimenti.

***Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (parametro 14)***

Resta confermato il dato fornito nel precedente Rapporto, si veda quanto detto per la presenza di centri di telecontrollo nel capitolo "Approvvigionamento e Distribuzione".



## CAPITOLO III

### TRATTAMENTO REFLUI

1	registro di qualità (parametri chimico/fisico/biologici)	SI
2	registro dei costi (€/m <sup>3</sup> trattato - €/cod abbattuto)	NO
3	piano di emergenza (si/no)	SI
4	centro di telecontrollo (si/no)	SI
5	confronto tra popolazione allacciata alla fognatura e quella depurata (n. a.e.)	n.d.
6	capacità depurativa residua degli impianti di depurazione (n. a.e.)	n.d.
7	numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (comune, n.,€)	58 1.047.500
8	presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (comune, n.)	3

n.d. = non disponibile

#### COMMENTO

##### *Registro di qualità (parametro 1)*

Sono attualmente disponibili, su supporto informatico, tutti i dati di analisi per singolo impianto relativi al primo semestre 2005.

##### *Registro dei costi (€/m<sup>3</sup> trattato - €/cod abbattuto) (parametro 2)*

Il registro dei costi non è stato istituito, tuttavia, tramite analisi contabili sarà in seguito disponibile il rapporto tra costi e metri cubi trattati, ma non quello per COD abbattuto.

##### *Piano di emergenza (parametro 3)*

Si conferma quanto contenuto nel rapporto informativo precedente circa la diffusione negli impianti di specifiche schede di emergenza contenenti le azioni da intraprendere a seconda delle situazioni. I piani di emergenza vengono sistematicamente estesi ai nuovi impianti presi in gestione.



***Centro di telecontrollo, presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (parametri 4 e 8)***

Rispetto al precedente rapporto il numero dei siti telecontrollati è rimasto invariato: si vedano le considerazioni espresse per la presenza di centri di telecontrollo nel paragrafo "Approvvigionamento e Distribuzione".

***Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (parametro 7)***

Gli impianti di depurazione su tutto il territorio dell'ATO sono 58 (dei 60 impianti segnalati nel precedente rapporto, uno è momentaneamente inattivo ed uno è stato dimesso); per questi impianti l'importo totale degli interventi di ordinaria e straordinaria manutenzione eseguiti nel primo semestre 2005 ammontano a 1.047.500 euro.



## CAPITOLO IV

### ORGANIZZAZIONE GESTIONALE

1	laboratori di analisi (si/no)	SI
2	controllo dell'evoluzione qualitativa e quantitativa delle fonti di approvvigionamento (si/no)	SI
3	segnalazione guasti h. 24/24 (si/no)	SI
4	tempi massimi di primo intervento (ore)	4 ore
5	informazioni telefoniche per almeno 12 ore nei giorni feriali (si/no)	SI
6	identificabilità del personale (si/no)	SI
7	pratiche per via telefonica (si/no)	SI
8	accesso sportelli giorni feriali (ore)	100+60,15
9	accesso sportelli sabato (ore)	3
10	facilitazioni per utenti particolari (si/no)	SI
11	tempo massimo di preventivazione (giorni)	60
12	allacciamento di nuova utenza idrica (giorni)	40
13	attivazione / riattivazione fornitura idrica (giorni)	n.d
14	cessazione fornitura (giorni)	n.d.
15	allacciamento alla fognatura (giorni)	n.d
16	pagamento bollette attraverso assegni circolari o bancari (si/no)	NO
17	pagamento bollette attraverso carte bancarie o di credito (si/no)	SI
18	pagamento bollette mediante domiciliazione bancaria o c/c postale (si/no)	SI
19	preavviso per sospensione fornitura per morosità (giorni)	30
20	ripristino fornitura sospesa (giorni)	2
21	periodicità delle informazioni all'utenza sull'acqua e sul servizio (mesi)	giornaliera
22	periodicità dei sondaggi sull'efficacia della comunicazione all'utenza (mesi)	semestrale
23	tempo di risposta scritta ai reclami scritti (giorni)	125
24	percentuale di reclami risolti in un dato intervallo di tempo (%)	n.d.
25	appuntamenti (giorni)	n.d.
26	attesa massima agli sportello (minuti)	30 - 60
27	periodicità della lettura dei contatori (mesi)	6 mesi
28	periodicità della fatturazione per normali forniture (mesi)	3 mesi
29	tempo di rettifica della fatturazione su segnalazione dell'utente (giorni)	n.d.
30	adozione di un sistema di qualità UNI EN ISO 9001:2000 (si/no)	SI

n.d. = non disponibile



## COMMENTO

### *Laboratori di analisi (parametro 1)*

In un'ottica di gestione secondo il modello della Qualità, Acqualatina sta proseguendo lo sviluppo del progetto di ristrutturazione del laboratorio di analisi interno, situato a Gaeta e di quello denominato "Latina Est". Si segnala che entrambi i progetti sono bloccati a seguito degli eventi del 14 giugno.

### *Controllo dell'evoluzione qualitativa e quantitativa delle fonti di approvvigionamento (parametro 2)*

E' in applicazione il piano di monitoraggio qualitativo e quantitativo di alcune sorgenti, selezionate dalla Regione Lazio come strategiche, secondo quanto concordato tra l'Ente Gestore, l'Arpa e la Regione. E' già stato fissato, per il secondo semestre, dopo il periodo estivo, un incontro per aggiornare la scaletta delle fonti da monitorare.

### *Segnalazione guasti h. 24/24, informazioni telefoniche per almeno 12 ore nei giorni feriali e pratiche per via telefonica (parametri 3, 5 e 7)*

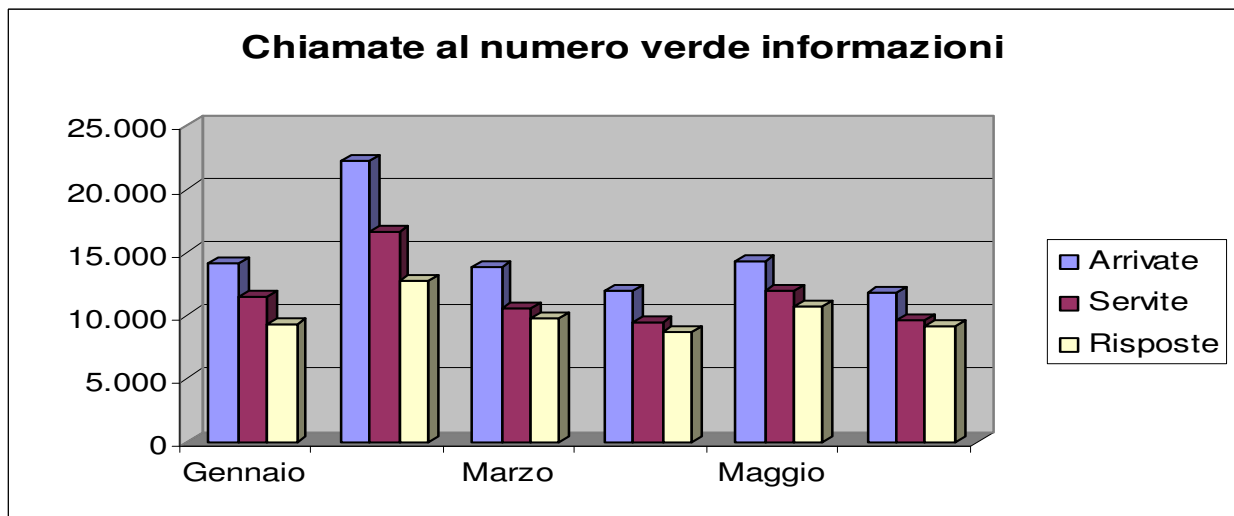
Resta valido quanto segnalato nel precedente rapporto. Le informazioni telefoniche su emergenze e guasti sono attive, tramite il numero verde 800 626 083, ventiquattro ore al giorno sette giorni su sette, mentre per le informazioni di carattere generale è disponibile il numero verde 800 085 850, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.00 (undici ore al giorno) ed il sabato dalle 8.00 alle 13.00 (cinque ore al giorno). Presso quest'ultimo numero è possibile svolgere alcune pratiche quali la segnalazione della lettura del contatore, la richiesta di cambio contatore, la segnalazione di contatore guasto o illeggibile, la regolarizzazione, la verifica della registrazione del pagamento della fattura o la richiesta del duplicato della fattura.

Nella tabella che segue sono illustrate le statistiche mensili del Numero Verde 800 085 850. Si noti il picco di chiamate nel mese di febbraio, in concomitanza con la fine della seconda fase della Campagna di Regolarizzazione.



**Numero verde 800 085 850**

1° semestre 2005	Arrivate	Servite	Risposte	Risposte entro 30"	Tempo medio di conversazione (minuti)
Gennaio	14.148	11.515	9.264	74,00%	3,54
Febbraio	22.295	16.616	12.691	65,00%	3,57
Marzo	13.766	10.583	9.728	74,80%	4,00
Aprile	11.995	9.523	8.721	78,00%	3,45
Maggio	14.223	11.902	10.721	72,40%	3,44
Giugno	11.846	9.611	9.159	83,40%	3,35
<b>Totale 1° semestre</b>	<b>88.273</b>	<b>69.750</b>	<b>60.284</b>	<b>74,60%</b>	<b>3.56</b>



Da un'analisi più ampia (dal 30 settembre 2004 al 31 maggio 2005) delle attività svolte dal numero verde informazioni emerge che il 20% dei clienti che chiamano chiedono informazioni sulla fattura, il 13% comunica la lettura del contatore, l'8% informazioni sul contratto, il 5% fa richiesta di subentro, il 4% vuole informazioni circa il pagamento, un altro 4% richiede l'invio di una copia della fattura ed il rimanete 36% ha altre richieste.

L'analisi evidenzia anche che il 73% delle chiamate viene servita entro i primi 3 secondi e che la percentuale di chiamate perse si attesta intorno al 16%.



Attraverso il Contact Ceter vengono inoltre svolte azioni mirate, quali la Phone Collection, iniziata a fine aprile, che si è concretizzata in un sollecito telefonico ad oltre 5.200 clienti, sulla quinta fattura, scaduta e non ancora pagata, emessa tra novembre 2004 e gennaio 2005. Nel mese di maggio il Contact Center è stato impiegato per svolgere l'indagine telefonica di Soddisfazione Clienti su un campione di 2000 unità, per i dettagli si veda il commento al parametro 22. Sempre nel mese di maggio il Contact Center è stato impiegato nelle attività di contatto dei clienti di Anzio e Nettuno, secondo l'accordo tra le Amministrazioni comunali ed il Gestore per il trattamento delle prime fatture di conguaglio con importo superiore ai 300 euro: il numero verde gestiva l'agenda degli appuntamenti tra questi clienti ed il personale dello sportello di Nettuno. Infine, sempre dalla fine del mese di maggio è stata attivata, presso il numero verde, la possibilità, per i soli clienti di Aprilia, di ottenere la rateizzazione anche telefonicamente, senza cioè doversi recare allo sportello. L'attività, del tutto eccezionale, è stata realizzata per venire incontro alle esigenze dei cittadini apriliani che ricevevano la prima fattura del nuovo gestore a copertura di circa 11 mesi di consumo.

#### ***Tempi massimi di primo intervento (parametro 4)***

Si conferma l'informazione data alla fine del primo semestre del 2004: in caso di guasto dipendente dal Gestore, grave o comunque con conseguenze rilevanti per la sicurezza o l'approvvigionamento, i tempi di primo intervento raggiungono al massimo le 4 ore.

#### ***Identificabilità del personale (parametro 6)***

Anche in questo caso si confermano le informazioni già date: tutto il personale Acqualatina è dotato di tesserino di riconoscimento con foto. Continua inoltre l'impegno dell'azienda contro i possibili raggiri a clienti da parte di terzi. In occasione delle letture dei contatori infatti, oltre a darne notizia a mezzo stampa, e sul sito internet, la società provvede ad inviare i numeri di matricola al numero verde (800 085 850), in questo modo chiunque avesse dubbi sull'identità del personale addetto



alle letture può chiedere per telefono il nome ed il cognome della persona dando il numero di matricola, elemento difficilmente manipolabile. Dal 01 gennaio 2005 al 30 giugno 2005 sono stati prodotti/aggiornanti circa 29 tesserini identificativi.

***Accesso sportelli giorni feriali, accesso sportelli sabato e facilitazioni per utenti particolari (parametri 8, 9 e 10)***

Gli sportelli sono aperti, al 30 giugno, secondo le modalità illustrate nella tabella seguente, per un totale di 100 ore settimanali, di cui 3 il Sabato (fino al 30 aprile), presso lo sportello di Nettuno. Infatti durante questo semestre ci sono stati due cambiamenti significativi negli orari di apertura sia a Nettuno (dal 2 maggio al 3 settembre) che a Latina (dal 1 marzo), nonché l'apertura di un punto informativo stabile presso le poste di Cisterna ed uno temporaneo presso il comune di Pontinia.

Segue tabella di dettaglio sugli orari degli sportelli ed i Comuni serviti.

<b>Sportello</b>	<b>Comuni serviti</b>	<b>Ore apertura sportello per settimana</b>
LATINA	SERMONETA	18
	LATINA	
NETTUNO	ANZIO	17
	NETTUNO	
APRILIA	APRILIA	6
PRIVERNO	MAENZA	10
	PRIVERNO	
	PROSEDI	
	ROCCAGORGA	
	ROCCASECCA DEI VOLSCI	
	SONNINO	
	GIULIANO DI ROMA	
	AMASENO	
TERRACINA	S. FELICE CIRCEO	10
	SABAUDIA(fogn. e dep.)	
	TERRACINA	
	PONTINIA	
LENOLA	LENOLA	3



FONDI	VALLECORSIA	10
	FONDI	
	ITRI	
	MONTE S. BIAGIO	
	SPERLONGA	
FORMIA	FORMIA	6
GAETA	GAETA	10
MINTURNO	CASTELFORTE	10
	MINTURNO	
	SPIGNO SATURNIA	
	FORMIA	
	SS. COSMA E DAMIANO	

<b>Punto Informativo</b>	<b>Comuni serviti</b>	<b>Ore apertura sportello per settimana</b>
CISTERNA	CISTERNA	60,15
	CORI	
	NORMA	
	ROCCAMASSIMA	
PONTINIA	PONTINIA	6 (per 4 settimane)

La proposta organizzativa degli sportelli è in fase di rielaborazione (a seguito del progetto pilota di Cisterna - accordo con Poste Italiane per un punto informativo Acqualatina presso la loro struttura). Inoltre la necessità di rivisitare l'organizzazione del servizio clienti ha portato a tracciare nuove linee guida. Al momento si ipotizza la creazione di:

- 5 sportelli principali (Nettuno, Latina, Formia, Fondi e Terracina)
- 5 sportelli flessibili (Aprilia, Gaeta, Lenola, Minturno, Priverno)

L'organizzazione interna dello sportello "pilota" di Latina con le sue 5 funzioni (accoglienza, compilazione modulistica, attesa, trattamento delle richieste, spazio-riservato) è stata estesa allo sportello flessibile di Aprilia.

Gli sportelli di Latina ed Aprilia consentono l'accesso di personale disabili su sedia a rotelle. Nelle prossime ristrutturazioni degli altri sportelli saranno eseguiti i lavori di abolizione delle barriere architettoniche.



*Tempo massimo di preventivazione ed allacciamento di nuova utenza idrica (parametri 11 e 12).*

I dati forniti si riferiscono ad una media stimata.

*Pagamento bollette attraverso assegni circolari o bancari, attraverso carte bancarie o di credito e pagamento bollette mediante domiciliazione bancaria o c/c postale (parametri 16, 17 e 18).*

Nulla di diverso da segnalare rispetto al Rapporto Informativo annuale 2004

*Preavviso per sospensione fornitura per morosità e ripristino fornitura sospesa (parametri 19 e 20).*

Come annunciato in apertura di Rapporto, il preavviso per la sospensione del servizio per morosità è, come da Regolamento, di 30 giorni. Occorre tuttavia sottolineare che, nella pratica, tale termine si protrae in media fino a 45 giorni complessivi. La riattivazione avviene, come previsto nel Regolamento, entro due giorni lavorativi.

*Periodicità delle informazioni all'utenza sull'acqua e sul servizio e periodicità dei sondaggi sull'efficacia della comunicazione all'utenza (parametri 21 e 22)*

Si conferma la frequenza pressoché quotidiana dell'informazione all'utenza, attraverso una serie di strumenti che vanno dalle comunicazioni a mezzo media (radio, tv, stampa, internet) alle affissioni, alle comunicazioni all'interno della bolletta, all'organizzazione di eventi, all'educazione dei giovani.

Nel corso del primo semestre 2005 si è svolta la campagna di informazione sulla seconda fase delle Regolarizzazione, denominata "Mettiti in Regola - Ultimo Avviso". Come anticipato nel precedente Rapporto, la campagna informativa è stata meno massiva, ma ugualmente diffusa. Nel dettaglio sono stati utilizzati pubblicità stampa (quotidiani, settimanali, quindicinali, mensili, ecc) per oltre mezzo milione di contatti, pubblicità radiofoniche (oltre 18 milioni di contatti) ed affissioni in vari formati (6x3 metri, 70x100 cm, striscioni 7x1 metro), distribuzione, tramite direct mailing, di oltre 164.000 volantini informativi. Infine l'informazione, comunque disponibile sul



sito internet del gestore, assieme alla modulistica necessaria, è stata accompagnata da attività dell'ufficio stampa, per la diffusione periodica dello stato di avanzamento.

L'impegno istituzionale di Acqualatina nell'educazione dei più giovani si è svolta, quest'anno, nel più ampio contesto del Tavolo Permanente per la Tutela delle Risorse Idriche (che raccoglie, oltre ad Acqualatina, anche Consorzio di Bonifica, Camera di Commercio, Coldiretti, Confagricoltura, CIA, Assindustria, Provincia di Latina, STO dell'ATO4, Fondazione Caetani). Il progetto del Tavolo era rivolto alle classi I-II-III IV-V delle scuole elementari della Provincia che hanno sviluppato in forma grafica, con elaborati o con opere di fantasia, tematiche quali: il ciclo dell'acqua; l'acqua e l'ambiente; l'acqua e l'uomo. Dopo una formazione in classe, per la quale il Gestore ha fornito n. 73 cartelline contenenti il Kit scuola (cioè materiale didattico sulle sorgenti, sulle reti idriche e fognarie, sugli impianti di depurazione, sui consigli per risparmiare acqua e etichette dell'acqua potabile, simili a quelli delle acque in bottiglia), degli oltre 1500 alunni che hanno aderito all'iniziativa, ben il 70% ha visitato, sul campo, gli impianti di produzione di Capodacqua, Sardellane, Mezzomonte, e gli impianti di depurazione di Sabaudia, Castelforte e Minturno. A questa seconda fase è seguito l'evento conclusivo che si è tenuto a Latina, il 21 maggio, dove sono stati allestiti oltre 200 metri quadrati di esposizione dei lavori e dove i 1500 giovanissimi hanno ricevuto l'attestato di "Custodi Dell'Acqua".

L'informazione all'utenza, sempre per quanto concerne il valore della risorsa idrica è stata veicolata attraverso un'altra iniziativa, rivolta agli studenti della scuola media secondaria del Comune di Latina. Acqualatina, in collaborazione con l'Assessorato all'Ambiente e la Commissione Ambiente del Comune, e con la partecipazione grazie dell'Unicef, ha bandito un concorso dal tema "L'acqua senza frontiere: da Latina al Mondo ... grazie all'Unicef". Gli elaborati, presentati dai ragazzi, saranno valutati da una commissione composta dai giornalisti della stampa quotidiana locale, quindi saranno raccolti in un libro in vendita prossimamente ed il ricavato sarà interamente devoluto all'Unicef per la costruzione di pozzi in Tagikistan. L'iniziativa è stata lanciata in una specifica conferenza stampa che si è tenuta il 22 marzo 2005.



Per quanto concerne le informazioni sul Servizio Idrico Integrato, diffuse a mezzo media, nel primo semestre 2005 sono stati inoltrati oltre 150 comunicati informativi di cui oltre 120 riguardavano interruzioni o riduzioni del flusso idrico, i rimanenti rappresentavano chiarimenti ai clienti su i vari aspetti del servizio e societari.

Le informazioni circa la qualità dell'acqua sono state diffuse mediante la creazione di vere e proprie etichette dell'acqua delle sorgenti, disponibili presso gli sportelli, on line, e diffuse negli eventi cui il gestore ha partecipato (Stand alla festa dell'Ambiente - Latina, 5 giugno 2005; Festa del Volontariato - Roccamassima - 26 giugno).

Per diffondere le informazioni circa la qualità dell'acqua, a seguito delle notizie diffuse sulla presenza di arsenico nelle captazioni a servizio del Comune di Aprilia, Acqualatina ha realizzato, con il parere favorevole della ARPA e dell'Assessore all'Ambiente, 19.000 copie di un opuscolo informativo sull'arsenico distribuito nel mese di giugno alla popolazione attraverso un direct mailing. Sempre nel mese di giugno, inoltre, è stato testato il sistema di allerta telefonico, in occasione dell'ordinanza del Sindaco di Cisterna sul divieto di potabilità dell'acqua. In circa tre ore sono stati avvisati telefonicamente oltre 700 clienti. L'azione è stata ripetuta in occasione della revoca dell'ordinanza. L'iniziativa ha riscontrato il favore delle amministrazioni e della popolazione, si prevede pertanto di utilizzare nuovamente, in futuro, questo sistema, fermo restando che occorrerà svolgere un'azione di completamento della banca dati clienti per reperire i numeri telefonici spesso omessi.

Ulteriori informazioni ai clienti sono state fornite attraverso:

- Opuscoli sulle domande più frequenti, poste dai clienti e relative risposte, stampati in 5.000 copie e distribuiti presso gli sportelli.
- Opuscoli specifici sulle domande e risposte dei clienti di Aprilia, che ricevevano la loro prima fatturazione, disponibili presso lo sportello di Aprilia.
- Opuscolo su come viene calcolato il conguaglio in caso di mancanza della lettura di passaggio gestione, in distribuzione presso gli sportelli.



- Opuscoli allegati alla prima fattura inviata ai clienti di Pontinia ed Aprilia, contenenti informazioni sul Gestore, sulla tariffa, su come leggere la bolletta, sui punti di contatto ed informativi (sportelli, numeri verdi, ecc.)
- Manifesti e volantini sul punto informativo ad Itri (presso il Comune)
- Manifesti e volantini sull'apertura del punto informativo presso l'ufficio postale di Cisterna di Latina.
- Manifesti e volantini sull'apertura del punto informativo a Pontinia (presso il Comune).
- Manifesti in caso di sospensioni programmate del servizio di fornitura idrica.

La comunicazione è stata costantemente svolta anche attraverso il sito internet che consente una diffusione delle informazioni in tempo reale e permette di monitorare il grado di soddisfazione di una parte dei clienti rispetto alle informazioni date. Così, ad esempio, da gennaio a giugno 2005, il numero medio di visite al giorno, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, è cresciuto del 70%, ed è aumentato quasi del 50% il numero di pagine visitate. Nei mesi di gennaio e febbraio i file più scaricati sono stati quelli della Regolarizzazione, seguiti da quelli contenuti nella sezione modulistica e gli sportelli.

L'indagine di soddisfazione è stata svolta in concerto tra il Servizio Qualità, il Servizio Clienti ed il Servizio Comunicazione, e realizzata attraverso il Contact Center sulla base di un campione di 2000 unità, rappresentativo per distribuzione geografica, determinato secondo tre criteri:

- utente ordinario prima casa
- utente con stato riscontrato (utenze attive)
- utente con numero di telefono

Il Contact Center ha effettuato 1998 chiamate; di queste 1101 interviste sono state accettate, 18 interviste sono state parziali, 313 interviste non sono state accettate, 493 clienti erano irreperibili e 73 numeri di telefono risultavano errati.





I risultati di seguito presentati prendono in considerazione le 1101 interviste accettate. E' comunque interessante esaminare la percentuale di "non risposta" associata ad ogni domanda, perchè denota la mancanza di esperienza diretta su alcuni servizi (l'operatore che somministrava l'intervista specificava la possibilità di non rispondere qualora non si potesse esprimere un giudizio per mancanza d'informazioni o esperienza); inoltre la "non risposta" fornisce un dato di controllo rispetto alla conoscenza/uso di alcuni servizi. I voti variavano da 0 a 3 dove per 0 si intendeva che il cliente non era affatto soddisfatto e per 3 si intendeva che era soddisfattissimo (si è scelta una scala con quattro valori per evitare l'effetto "mediana", tipico di scale di valutazione con un numero dispari di possibilità di giudizio).

Ai fini della valutazione aziendale è stato considerato soddisfacente un giudizio pari o superiore a 1,5, buono un risultato pari o superiore a 2 (giudizio considerato come obiettivo a tendere), ottimo un giudizio pari o superiore a 2,5.

Il questionario è stato strutturato su 17 domande, 15 riguardanti vari aspetti del servizio (bolletta, sportelli, numero verde, qualità dell'acqua, interruzioni, comunicazione, ecc.), una riguardante il questionario stesso ed una riepilogativa di tutto il servizio.

L'indagine sarà ripetuta nel mese di Novembre 2005.

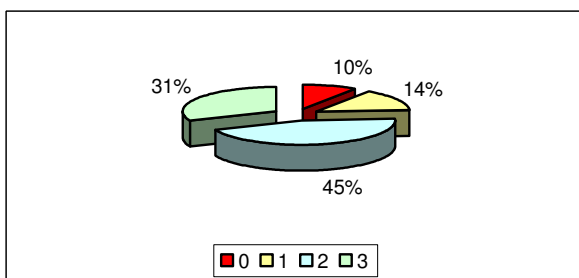
In dettaglio le domande e le relative risposte.

#### *Domanda 1: Chiarezza e facilità di lettura della bolletta*

Su 1101 clienti intervistati, il 3% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 1072 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 1,98



Commento:

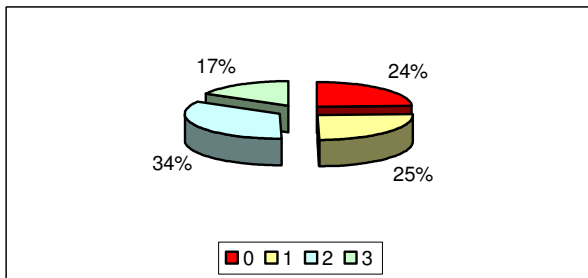
La bolletta raggiunge praticamente tutti i clienti, il 76% dei rispondenti ha espresso un giudizio più che positivo. La percentuale di giudizio estremamente positivo è tre volte maggiore di quella per il giudizio totalmente negativo (31% contro il 10%).

*D2: Servizio di lettura del contatore (frequenza)*

Su 1101 clienti intervistati, il 12% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 969 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 1,43



Commento:

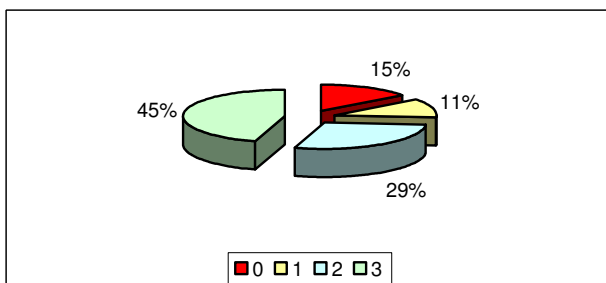
La percentuale relativamente bassa di non rispondenti (12%) porta a ritenere che la lettura dei contatori sia più diffusa di quanto sembrerebbe: l' 88% degli intervistati ha infatti incontrato un letturista. Il voto medio è inferiore di solo 0,07 punti ad un giudizio soddisfacente.

*D3: Servizio offerto dal numero verde servizio clienti*

Su 1101 clienti intervistati, il 52% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 533 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 2,04



Commento:

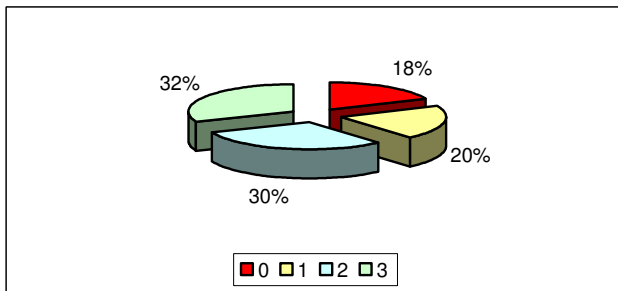
L'alta percentuale di non rispondenti (52%) porta a ritenere che i clienti non abbiano dimestichezza con questo servizio, che non lo conoscano a sufficienza. Il 74% di quanti ne fanno uso esprimono un giudizio più che positivo.

*D4: Servizio offerto dal numero verde segnalazione guasti*

Su 1101 clienti intervistati, il 79% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 228 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 1,74



Commento:

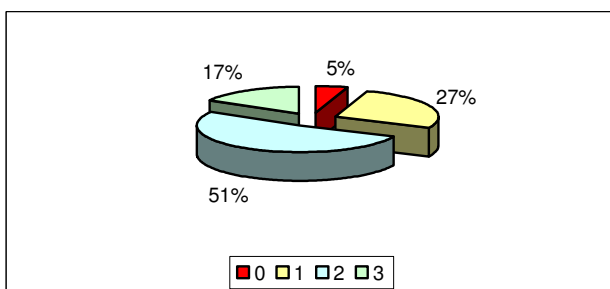
Anche in questo caso l'alta percentuale di non rispondenti (79%) porta a ritenere che i clienti non abbiano dimestichezza con questo servizio, che non lo conoscano o lo usino a sufficienza. Il giudizio medio è soddisfacente ma il servizio è giudicato insufficiente dal 38% dei rispondenti.

*D5: Comprensibilità delle comunicazioni su depliant, tv, giornali, internet, ecc.*

Su 1101 clienti intervistati, il 45% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 608 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 1,80





Commento:

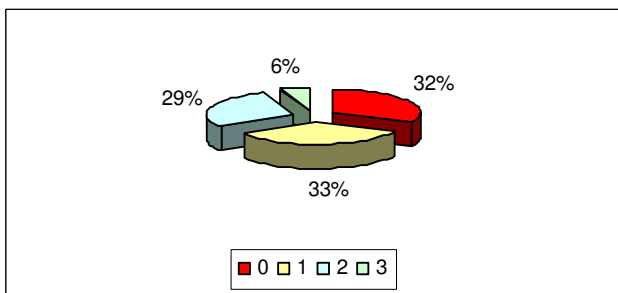
La scarsa attenzione per le comunicazioni aziendali, alla base anche della poca conoscenza dei numeri verdi, è confermata dall'alta percentuale di non rispondenti (45%), anche se il giudizio espresso è complessivamente positivo: il 51% dei rispondenti si è dichiarato più che soddisfatto della comprensibilità delle informazioni.

*D6: Livello delle tariffe in rapporto alla qualità del servizio*

Su 1101 clienti intervistati, il 4% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 1061 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 1,08



Commento:

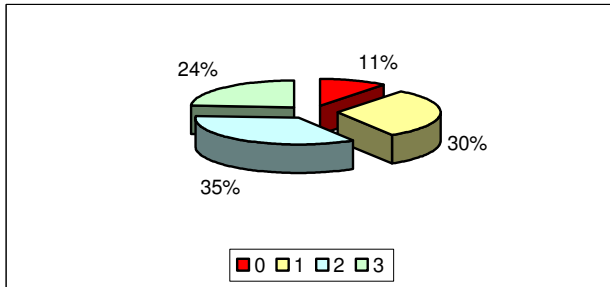
La bassissima percentuale di non rispondenti (4%) è coerente con la domanda 1, 12, 13 e 17: la penetrazione territoriale dell'Azienda è valida. Il voto medio è inferiore a quello ritenuto sufficiente di 0,42 punti, indicando la necessità di ottimizzare il rapporto qualità/prezzo nel servizio offerto.

*D7: Servizio offerto per corrispondenza, kit nuovi contratti, risposta ai reclami, ecc.*

Su 1101 clienti intervistati, il 51% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 544 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 1,72



Commento:

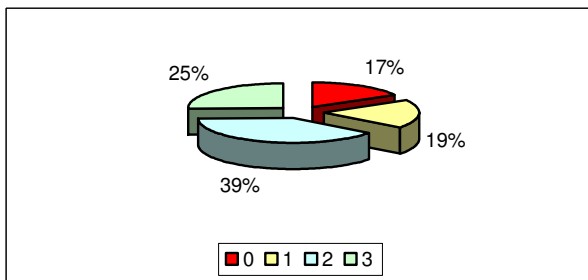
L'alta percentuale di non rispondenti (51%), coerentemente con quanto evidenziato nelle domande 3, 4, 5 e 7, conferma lo scarso uso degli strumenti di contatto. Il giudizio complessivo, soddisfacente, espresso dai rispondenti, evidenzia, comunque, possibilità di miglioramento (59% soddisfatti, 41% insoddisfatti).

*D8: Servizio offerto allo sportello*

Su 1101 clienti intervistati, il 60% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 441 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 1,73



Commento:

Sostanzialmente si ripetono le considerazioni fatte per la domanda n. 7.

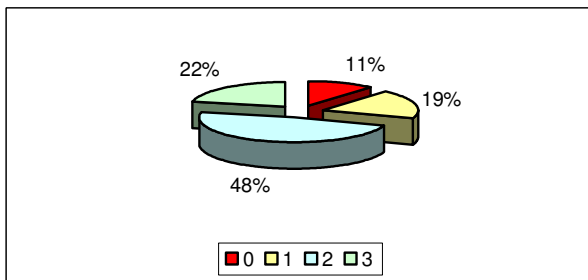
E' interessante notare come la percentuale di non rispondenti, praticamente identica nelle domande 8, 9 e 10, denota uno scarso afflusso allo sportello, contrariamente alle aspettative, e giudizi più che soddisfacenti tra i rispondenti che hanno esperienza diretta del servizio (un quarto degli intervistati si è dichiarato soddisfattissimo, il 39% si è dichiarato soddisfatto).

*D9: Orario di apertura degli sportelli*

Su 1101 clienti intervistati, il 62% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 419 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 1,80



Commento:

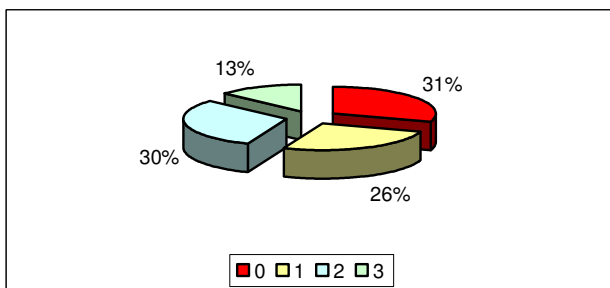
Sulla percentuale di rispondenti valgono le considerazioni fatte per le domande n.8 e 9. Anche in questo caso è inaspettato il giudizio più che soddisfacente dato dai rispondenti che hanno esperienza diretta del servizio (il 22% degli intervistati si è dichiarato soddisfattissimo degli orari, il 48% più che soddisfatto).

*D10: Tempi di attesa agli sportelli*

Su 1101 clienti intervistati, il 61% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 434 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 1,27



Commento:

La percentuale di non rispondenti conferma la validità dei dati raccolti su domande di contenuto analogo. Il voto medio, inferiore di 0,23 al livello considerato accettabile, sottolinea la necessità di ottimizzare i flussi di attesa agli sportelli, come già evidenziato da numerosi clienti e dal gestore stesso. La presenza di una percentuale,



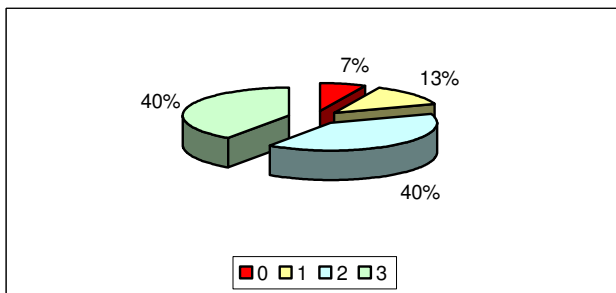
seppur minoritaria (43%) di giudizio soddisfacente, fa ritenere che le recenti politiche adottate per migliorare i tempi di attesa (elimina code, file differenziate, ecc.) possano aver influito positivamente sull'andamento del servizio; occorrere tuttavia proseguire nelle attività.

*D11: Competenza del personale con cui è entrato in contatto*

Su 1101 clienti intervistati, il 50% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 555 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 2,14



Commento:

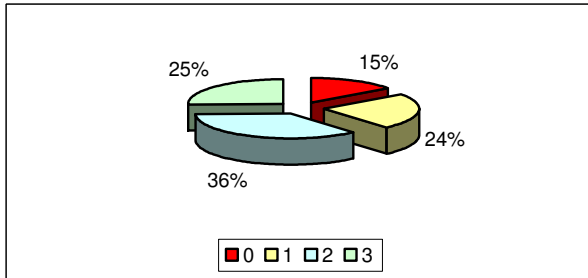
La percentuale leggermente inferiore di non rispondenti rispetto alle interrogazioni di contenuto analogo (50% contro il 60-62%) è spiegabile con il fatto che la domanda è stata somministrata direttamente dopo quella relativa agli sportelli: non sempre, dunque, è stata intesa come ampliata a tutto il personale di front office. Il voto più che positivo ed in particolare la percentuale minima (7%) di "totalmente insoddisfatti" dimostra la validità delle politiche di formazione del personale adottate dall'azienda durante tutto il 2004 e rispese nel 2005: l'80% dei rispondenti ha dato un giudizio più che positivo sulla competenza degli addetti.

*D12: Qualità dell'acqua erogata*

Su 1101 clienti intervistati, il 3% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 1064 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 1,72



Commento:

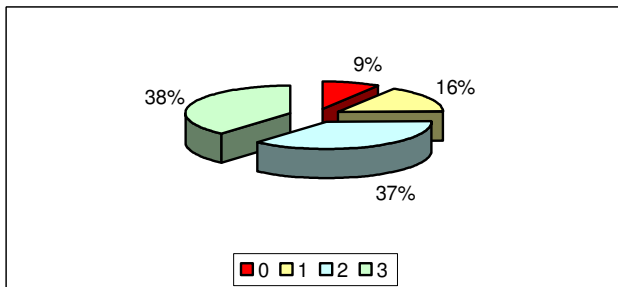
Come già evidenziato nelle domande 1, 4, e, successivamente, 13 e 17, la percentuale dei non rispondenti conferma il buon livello di penetrazione territoriale dell'azienda. Il voto, complessivamente soddisfacente, sulla qualità dell'acqua non può esimere dalla riflessione che, a prescindere da alcuni recenti eventi specifici, è comunque radicato il luogo comune che l'acqua del rubinetto non sia buona come l'acqua in bottiglia.

D13: Continuità nell'erogazione del servizio

Su 1101 clienti intervistati, il 1% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 1086 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 2,05



Commento:

La percentuale di non rispondenti è allineata con le domande di contenuto analogo. Il voto più che positivo e la percentuale minima (9%) di "totalmente insoddisfatti" conferma che, al di là delle posizioni assunte "per principio", la gran parte (75%) degli intervistati giudica favorevolmente la continuità offerta nell'erogazione del servizio.

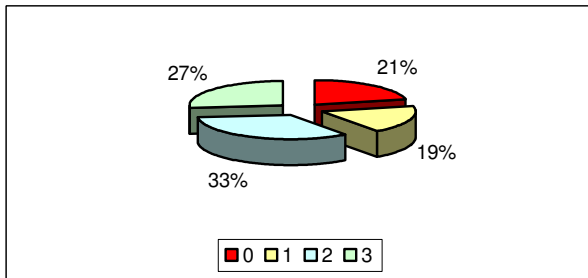


*D14: Tempi di preavviso in caso di interruzione del flusso idrico*

Su 1101 clienti intervistati, il 21% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 866 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 1,65



Commento:

La percentuale di non rispondenti, superiore alle domande analoghe di carattere generale, può essere ricondotta alla già evidenziata scarsa attenzione per le comunicazioni da parte dell'azienda, che ha portato a percentuali ben più elevate di non rispondenti già riscontrate nelle domande 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10 e 11.

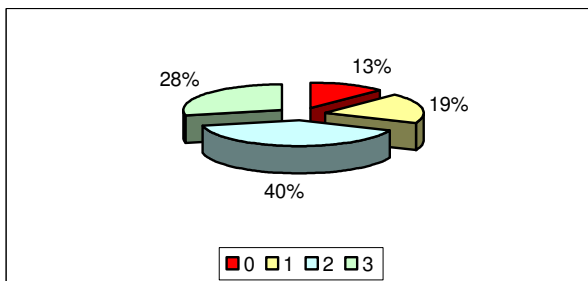
Il voto sostanzialmente soddisfacente, di 0,15 punti superiore al valore medio, induce comunque, in un'ottica di miglioramento continuo, a porre sempre maggior attenzione ai tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio, compatibilmente con la necessità di operare, in molti casi, interventi d'urgenza legati a guasti o rotture.

*D15: Tempestività degli interventi di emergenza*

Su 1101 clienti intervistati, il 57% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 478 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 1,85





Commento:

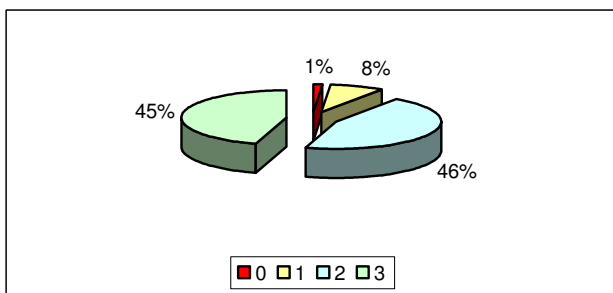
La percentuale di non rispondenti è allineata con quella delle domande 3 e 4 (numero verde informazione e numero verde guasti), confermando una certa “distrazione” negli strumenti di contatto. Tuttavia il giudizio espresso dai rispondenti è positivo: il 68% si è dichiarato complessivamente soddisfatto.

*D16: Voto sulla qualità del questionario*

Su 1101 clienti intervistati, il 5% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 1043 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 2,34



Commento:

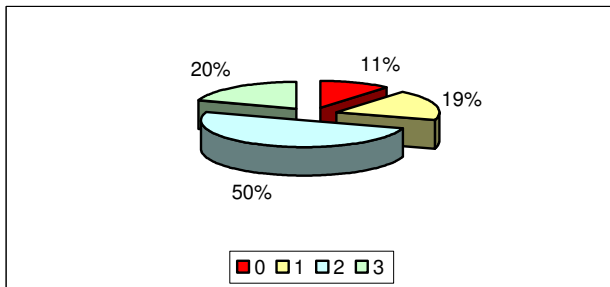
La domanda, unica nel suo genere, all’interno del questionario, mirava a raccogliere un parere sull’iniziativa, al suo esordio, ed a verificarne la ripetitività. La percentuale di non rispondenti può essere considerata pari a quella “fisiologica” su una domanda fuori tema (non cioè strettamente legata al contenuto del questionario). Il voto, decisamente buono, la percentuale irrisoria (1%) di giudizio decisamente negativo e l’elavatissima percentuale di punteggio massimo (45%), fanno ritenere valido lo strumento adottato.

*D17: In generale, è soddisfatto del servizio offerto da Acqualatina?*

Su 1101 clienti intervistati, il 1% non ha risposto alla domanda.

I risultati portano quindi sui 1093 clienti rispondenti.

Il voto medio è di 1,79



Commento:

Solo l'1% degli intervistati si è dichiarato incapace di formulare un giudizio, percentuale che definitivamente conferma e valida le cifre analoghe.

Il voto medio è sicuramente soddisfacente, il 50% ha dato un giudizio positivo ma, a fronte del 20% che ha espresso un "soddisfattissimo", l'11% ha dato parere decisamente sfavorevole ed il 19% si è dichiarato, comunque, non soddisfatto. Benché il voto sia da considerarsi di 0,29 punti superiore ad un giudizio medio, occorrerà lavorare per tendere al valore 2, considerato come punteggio-obiettivo.

***Tempo di risposta scritta ai reclami scritti e percentuale di reclami risolti in un dato intervallo di tempo (parametri 23 e 24)***

Nel primo semestre del 2005 sono stati necessari 125 giorni per trattare i reclami.

***Attesa massima agli sportelli e tempo di rettifica della fatturazione su segnalazione dell'utente (parametri 26 e 29).***

Il tempo massimo di attesa allo sportello varia a seconda del periodo, passando dai 30 a 60 minuti, in diminuzione, dunque, rispetto al semestre precedente.

Il tempo di rettifica delle fatture, su richiesta del cliente, può variare anch'esso da poche ore ad alcune settimane. Dipende infatti sia dalla completezza delle informazioni fornite dal cliente per la rettifica sia dalla disponibilità di tecnici per eventuali sopralluoghi o prove, nonché dai tempi fisiologici di intervento sul database.



### ***Periodicità della lettura dei contatori (parametro 27)***

La lettura dei contatori è semestrale nella maggioranza dei casi. Si sottolinea, ancora una volta, che nell'attività di lettura dei contatori le difficoltà riscontrate sono riconducibili principalmente all'accesso ai contatori interni, alla localizzazione dei contatori ed alla loro associazione con il cliente.

### ***Periodicità della fatturazione per normali forniture (parametro 28)***

La fatturazione è di norma trimestrale, alternando fatture su consumo reale e su consumo stimato. La stima dei consumi avviene sullo storico del cliente, là dove disponibile, o, in applicazione del regolamento, secondo i consumi medi riconducibili per tipologia d'utenza. Per quanto concerne la percentuale di bollette a conguaglio per i clienti privi di lettura di passaggio gestione, si ritiene opportuno aggiornare il dato dopo il periodo estivo (primi mesi del secondo semestre) in quanto molte letture nelle seconde case verranno rilevate durante questo periodo.

Nel semestre di riferimento si evidenziano due eccezioni rispetto alla periodicità della fatturazione: i Comuni di Pontinia ed Aprilia hanno ricevuto una fattura su poco meno di un anno di consumo, questo a causa delle difficoltà legate al passaggio di database conseguente al cambio di gestione. I consumi dal 1 gennaio ad oggi vengono calcolati con la tariffa e relativa articolazione tariffaria del 2004 non essendo ancora stata approvata quella del 2005. Si evidenzia come i tempi necessari all'attivazione del nuovo sistema di calcolo sulla banca dati clienti, anche qualora si giungesse ad una approvazione prima della fine del periodo estivo, sono dell'ordine di alcune settimane. Questo comporta che i conguagli per il 2005 giungeranno al cliente in un'unica soluzione e su un arco di tempo molto ampio, generando, inevitabilmente, un fabbisogno informativo specifico per ogni singolo caso di molto superiore alla norma. E' quindi facilmente prevedibile un conseguente aumento del flusso presso gli sportelli e presso il numero verde i cui presidi andranno incrementati.

I clienti inoltre si troveranno, con molta probabilità, ad affrontare la tariffazione 2006 senza aver preso sufficiente dimestichezza con quella del 2005.



### ***Adozione di un sistema di qualità UNI EN ISO 9001:2000 (parametro 30)***

Come già riferito nei precedenti Rapporti, il progetto qualità di Acqualatina riveste un ruolo fondamentale nel processo di razionalizzazione delle funzioni e riorganizzazione dei servizi operativi. Ad oggi sono state redatte tutte le procedure richieste dalla Norma ISO 9001:2000. Si ricorda che l'effettiva adozione delle procedure deve essere coerente con i processi di riorganizzazione in corso e con il livello di diffusione informatica sostenibile dall'azienda e dai suoi partner. Prosegue costantemente la formazione continua del personale sul sistema di gestione qualità attraverso riunioni interne e trasferite del personale del Servizio Qualità sugli impianti e presso le sedi decentrate. Durante il primo semestre sono state organizzate 4 sessioni di formazione "Introduzione alla Norma ISO 9001:2000" che hanno coinvolto, complessivamente, 80 persone. Inoltre nel mese di Maggio, 20 dipendenti, scelti su base volontaria, sono stati formati per svolgere il ruolo di "verificatore interno". A giugno sono iniziate le verifiche ispettive interne per valutare i processi aziendali, la rispondenza alla Norma ISO 9001:2000 e per qualificare i verificatori interni che, dopo il corso teorico, devono apprendere la parte pratica del compito. Questi audit permettono di evidenziare delle non conformità e dei punti di miglioramento per i quali si definiscono delle azioni correttive dirette al miglioramento della società. Ad oggi, quindi, Acqualatina prosegue l'iter verso la certificazione. Il sistema viene implementato e migliorato continuamente e tutti i processi sono monitorati. In questo contesto si inserisce anche l'indagine telefonica sulla soddisfazione dei clienti (si veda parametro 22), che verrà ripetuta nel corso del secondo semestre al fine di monitorare le evoluzioni e implementare azioni di miglioramento.



## **ALLEGATO 1**

### **LE PROCEDURE PER LA DETERMINAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO.**

Come previsto dal Disciplinare Tecnico, ai capitoli 4 e 5, la determinazione dei livelli di servizio dovrà tendere all'unità il settimo anno di gestione (2010); tuttavia, per consentire il calcolo del parametro QUAL, anche se non operante nel primo triennio, e valutarne il miglioramento e la parziale applicazione nel secondo triennio, è in fase di completamento l'attività di redazione delle procedure che permetterà, attraverso la gestione del sistema Qualità, di monitorare e migliorare costantemente i livelli di servizio. La reportistica informatizzata, necessaria al monitoraggio del parametro QUAL, è stata implementata attraverso l'inserimento, nei rispettivi Registri, dei parametri relativi al semestre di riferimento.



## **RESOCONTO SUGLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO E IL LORO GRADO DI RAGGIUNGIMENTO (MONITORAGGIO DEGLI INVESTIMENTI).**

A fronte di un piano di investimenti ipotizzato nel 2005 pari ad euro 26.979.000, al 30 giugno 2005 sono stati realizzati lavori per 11.222.000 euro, secondo le seguenti voci di spesa:

- Acquedotto: 4.085.000
- Depurazione: 2.484.000
- Manutenzioni straordinarie e Capitolo 23: 2.155.000
- Telecontrollo: 986.000
- Fognatura: 972.000
- Impianti di Dissalazione: 540.000

Come già segnalato il regime particolare di gestione in cui, dal mese di giugno, Acqualatina opera, porterà delle conseguenze nel piano degli investimenti: i ritardi dovuti a questo periodo saranno difficilmente recuperabili entro l'anno in corso con un conseguente ribasso complessivo degli investimenti effettuati nel 2005.

Tra i progetti in stallo si segnalano quelli riguardanti l'adeguamento dei depuratori (Latina Cicerchia, Itri, Cori S. Angelo, Nettuno), l'attuazione del telecontrollo ed alcune iniziative riguardanti nuovi acquedotti e fognature.

Tuttavia non si è fermata l'attività progettuale: nell'ipotesi di una rapida risoluzione della citata situazione, la continuità progettuale potrebbe portare, nel 2006, ad una accelerazione del volume di investimenti.