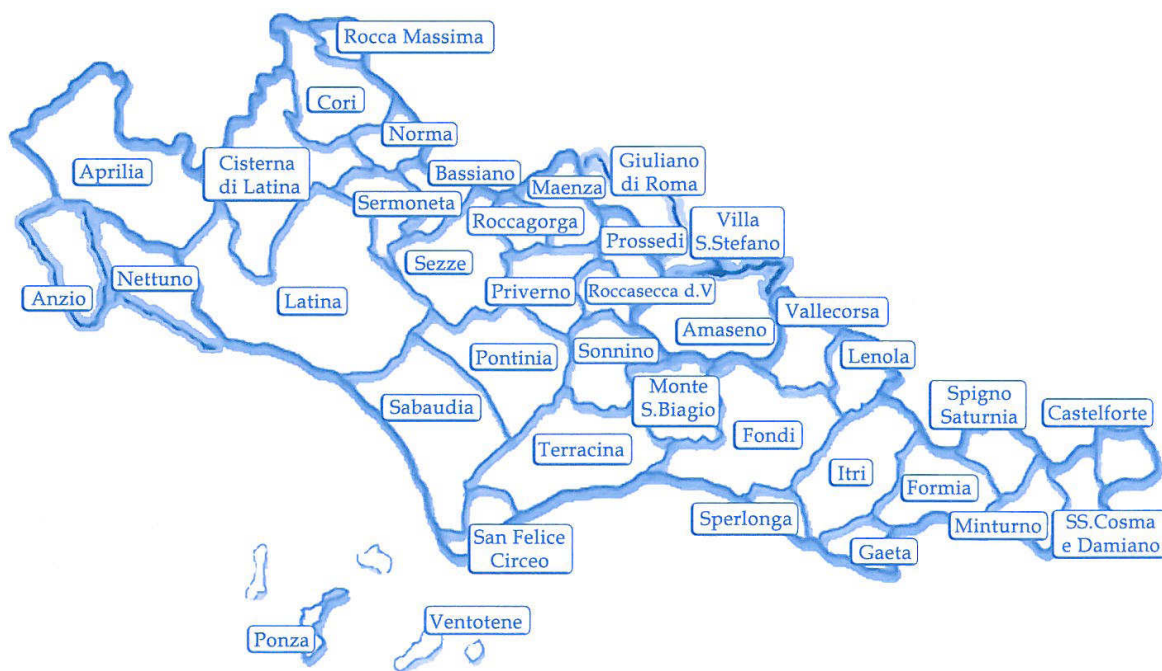


ACQUA LATINA

RAPPORTO INFORMATIVO

2009



I Semestre

1 GENNAIO - 30 GIUGNO



RAPPORTO INFORMATIVO I SEMESTRE 2009

1 GENNAIO - 30 GIUGNO 2009

| | |
|---|-----------|
| INTRODUZIONE | 3 |
| RAPPORTO SINTETICO | 3 |
| CAPITOLO I | 10 |
| APPROVVIGIONAMENTO E DISTRIBUZIONE | 10 |
| CAPITOLO II | 16 |
| COLLETTAMENTO REFLUI | 16 |
| CAPITOLO III | 19 |
| TRATTAMENTO REFLUI | 19 |
| CAPITOLO IV | 22 |
| ORGANIZZAZIONE GESTIONALE | 22 |
| ALLEGATO 1 | 35 |
| PROCEDURE PER LA DETERMINAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO | 35 |
| ALLEGATO 2 | 36 |
| RESOCONTO SUGLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO ED IL LORO GRADO DI RAGGIUNGIMENTO (MONITORAGGIO DEGLI INVESTIMENTI) | 36 |

| | |
|--|--|
| | |
| | |

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 - fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it - Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 - P.IVA e C.F. 02111020596





INTRODUZIONE

RAPPORTO SINTETICO

In apertura del Rapporto Informativo del primo semestre 2009 si vuole focalizzare l'attenzione sui seguenti temi che hanno caratterizzato la gestione in questo periodo.

Sistema idrico

L'attività operativa sull'acquedotto oltre a concretizzarsi in una costante attività di manutenzione ordinaria, volta a garantirne lo stato d'efficienza, si prefigge di analizzare tutto il sistema idrico dell'ATO4 per individuare i migliori interventi di risanamento, nonché lo sviluppo strategico delle reti idriche cittadine, il loro potenziamento e l'interconnessione del sistema tra captazione e adduzione.

Gli obiettivi principali posti sono:

- Miglioramento dell'efficienza dell'acquedotto, attraverso la diminuzione del livello di dispersione idrica e l'ottenimento di una qualità costante nelle condizioni di fornitura.
- Incremento dell'affidabilità dell'approvvigionamento idrico, attraverso la ristrutturazione delle principali centrali di produzione e l'interconnessione dei sistemi idrici dell'ATO4, in modo da poter fronteggiare eventuali crisi idriche che si dovessero presentare.

Nel 2009 sono in corso di completamento i lavori di ristrutturazione e ammodernamento di alcune tra le principali centrali di produzione d'acqua potabile dell'ATO 4:

➤ **Centrale di Capodacqua**

Sono stati completati i lavori di ristrutturazione idraulica ed elettrica della centrale. Sono in corso le attività relative al completamento del sistema di automazione e telecontrollo il cui termine è previsto entro Dicembre 2009.

➤ **Centrale di Vitruvio**

La centrale è stata completamente riprogettata nel corso del 2008, anno in cui sono stati anche avviati i lavori per la sua completa ristrutturazione. Le attività sono ora nella fase

| | |
|--|--|
| | |
| | |

finale. Sono stati già completati i lavori relativi all'attivazione del nuovo sollevamento per Lenola, l'adeguamento elettrico ed idraulico, e sono in corso di realizzazione le nuove linee di alimentazione del serbatoio posto a monte della Centrale stessa. E' stata, inoltre, realizzata una riqualificazione edile generale di tutto il sito.

➤ **Centrale di Vetere**

La centrale di Vetere è stata oggetto d'importanti lavori di ristrutturazione che hanno consentito la bonifica e la riattivazione del campo pozzi. E' stata inoltre completata la nuova linea d'adduzione DN700 in ghisa interna alla centrale. Sono ora in corso lavori di ristrutturazione sulla sorgente posta alla base della montagna, che prevedono il rinnovo completo idraulico, elettrico ed edile della sala pompe da cui viene effettuato l'emungimento d'acqua dalla sorgente stessa.

➤ **Centrale di Fiumicello**

E' stata completata nel mese di Luglio la procedura di gara per l'affidamento dei lavori di costruzione dell'edificio che ospiterà la nuova sala pompe della centrale. Sono, invece, stati ultimati il rinnovamento della parte idraulica e sono in corso di installazione la nuova cabina di trasformazione e tutte le apparecchiature elettriche e di telecontrollo della centrale.

➤ **Centrale di Sardellane**

Presso la centrale di Sardellane sono state realizzati importanti lavori di risanamento e sostituzione delle linee d'adduzione, che dal campo pozzi portano l'acqua ai serbatoi situati sul fianco della montagna. Sono inoltre stati ristrutturati completamente i due impianti, presenti all'interno della centrale, che assicurano la disinfezione tramite l'ipoclorito di sodio, che ora sono dotati anche di sistemi automatici di controllo e regolazione.

➤ **Centrale di Ninfa**

Nel corso del 2009 sono stati rinnovati completamente gli impianti di pompaggio, il sistema idraulico ed è stato installato un nuovo sistema di telecontrollo della centrale che permette di controllare da remoto, in tempo reale, tutti i principali parametri di funzionamento dell'impianto. Sono ora in corso lavori di ristrutturazione edile dell'edificio.

| | |
|--|--|
| | |
| | |

E' stato attivato inoltre un importante programma di ricerca perdite sulla rete di distribuzione, che prevede l'utilizzo di squadre specificatamente addestrate e l'utilizzo di strumentazioni avanzate per l'individuazione delle perdite. Tale attività, unita alla ristrutturazione delle centrali di produzione e rilancio in via di completamento, permetterà di diminuire l'elevato livello di dispersione idrica presente sull'acquedotto dell'ATO4.

Per quanto concerne il *Recupero delle perdite amministrative*, come riportato nel precedente Rapporto Informativo, di seguito le fasi a cui si è dato corso sin qui:

- nel 2005 sono state svolte le analisi e la definizione degli interventi.
- nel 2006 è stato attivato il programma che, nel corso del 2007, è stato monitorato e aggiornato.
- Nel corso degli ultimi mesi del 2007 (novembre-dicembre 2007) sono state focalizzate le criticità intervenute nel corso del Progetto e gli elementi che hanno maggiore impatto sul raggiungimento dell'obiettivo, al fine di individuare le leve per le fasi successive.
- Nel 2008 e nei primi mesi del 2009 l'attività è stata condotta tenendo conto delle criticità emerse e gestendole.

Ad oggi è in atto un'attività, programmata per il periodo estivo, volta alla verifica delle pratiche legate ad una presenza stagionale sul territorio.

La naturale prosecuzione del Progetto prevede, come già indicato nel precedente Rapporto, l'estensione dell'ambito di azione a tutto il territorio dell'ATO n.4. per la quale una parte consistente del processo verrà gestita in outsourcing.

Depurazione

Tra gli interventi di adeguamento e potenziamento più rilevanti nel settore depurazione, operati nel primo semestre 2009 troviamo il proseguo dei lavori di adeguamento e potenziamento dell'impianto di Formia, di Latina Est e la fase finale di quelli dell'impianto di Colle Cocchino.

Il numero di depuratori in gestione è stato incrementato con quelli di Minturno Loc.Pulcherini e Giuliano di Roma Loc. Le Prata, sui quali sono stati effettuati interventi di manutenzione straordinaria per riattivare/mettere in sicurezza gli stessi impianti.

| | |
|--|--|
| | |
| | |



Sono state, inoltre, ottenute altre tre autorizzazioni allo scarico ed è in corso la predisposizione della documentazione per l'ottenimento dell'autorizzazione ai fini idraulici impianti di depurazione, con la presentazione di n.8 istanze nel primo semestre 2009.

Camera di Conciliazione

La Camera di Conciliazione Acqualatina S.p.A., prima in Italia nel settore idrico ed istituita da oltre due anni, continua ad ottenere risultati più che soddisfacenti.

Nel primo semestre 2009 sono pervenute presso Acqualatina S.p.A. 185 domande di conciliazione; di queste, 158 sono state ritenute ricevibili e 27 irricevibili (ai sensi del Regolamento di Conciliazione).

Delle suddette 158 domande ricevibili ne sono state trattate 117, di cui 106 sono state chiuse, 8 sono state sospese per ulteriori accertamenti di natura tecnica e 3 sono state sospese in quanto trattasi di casi sottoposti all'attenzione della Direzione di Acqualatina.

Le restanti 41 domande sono in corso di trattamento.

Delle 106 domande chiuse, in 72 casi l'utente ha accettato la proposta avanzata dai conciliatori in sede di riunione paritetica; in 26 casi Acqualatina S.p.A. è in attesa di ricevere i verbali di conciliazione firmati, mentre soltanto in 2 sedute si è verificato il mancato accordo da parte dei conciliatori e in 6 casi si è verificato il mancato accoglimento della proposta da parte dall'utente.

Le sopraindicate 106 Domande sono state trattate con un tempo medio di risoluzione pari a 45 giorni.

Per tutti i dettagli, si rimanda alla tabella di seguito indicata.

TABELLA ESPLICATIVA.

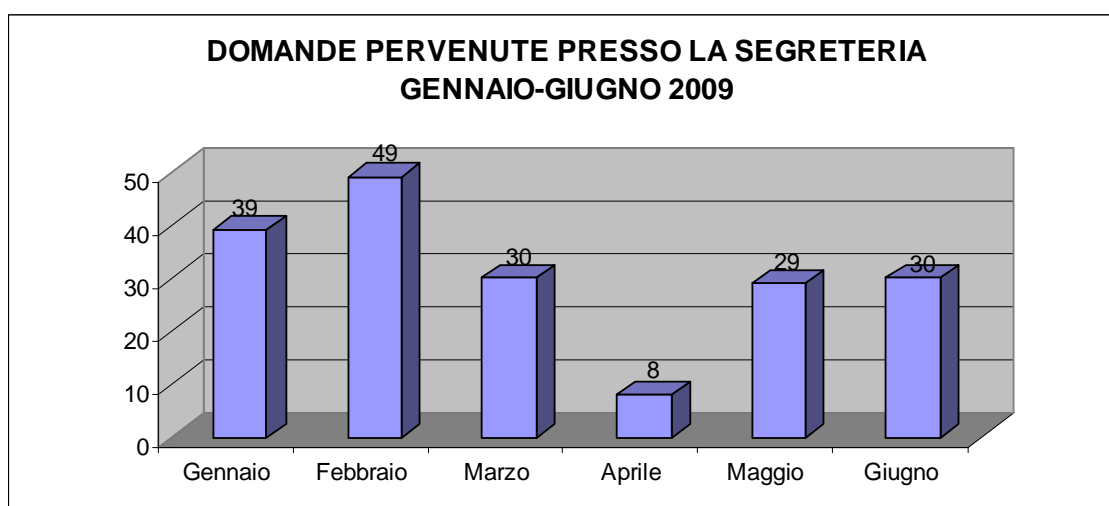
| DOMANDE DI CONCILIAZIONE | |
|---------------------------------|-----|
| Pervenute | 185 |
| Ricevibili | 158 |
| Trattate e chiuse | 106 |

| | |
|--|--|
| | |
| | |

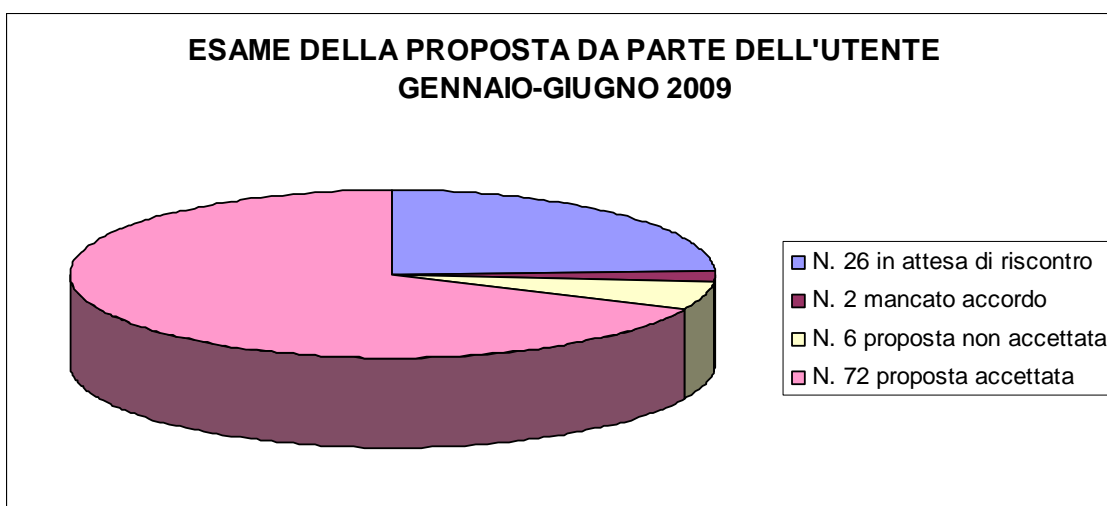
| | |
|--|----|
| Irricevibili | 27 |
| Sospese per ulteriori accertamenti | 8 |
| Sospese in attesa di valutazione da parte della Direzione di Acqualatina | 3 |
| Tempo medio di risoluzione (in gg) | 45 |

| | |
|--|----|
| ESAME DELLA PROPOSTA DA PARTE DELL'UTENTE | |
| Proposta accettata dall'utente | 72 |
| Proposta rifiutata dall'utente | 6 |
| In attesa di ricevere il verbale dall'utente | 26 |
| Mancato accordo | 2 |

Le tabelle sopra indicate sono illustrate mediante la seguente rappresentazione grafica.



| | |
|--|--|
| | |
| | |



Ad oggi, sono 15 le Associazioni che prendono parte alla Camera di Conciliazione. A tal fine si informa che in data 23 febbraio 2009 l'Associazione Federconsumatori mediante la sottoscrizione del Regolamento di conciliazione e del Protocollo ha aderito alla Camera di Conciliazione rientrando tra le firmatarie della Camera.

Anche per l'anno 2009 è stata pianificata una Campagna di comunicazione per fornire agli utenti informazioni generali sulle modalità di accesso allo strumento al fine di risolvere, in modo concreto e soddisfacente, eventuali controversie nei confronti del Gestore.

| | |
|--|--|
| | |
| | |



La suddetta Campagna prevede una prima diffusione delle informazioni attraverso spot radiofonici. Il messaggio viene veicolato nel periodo 15 giugno - 15 luglio sulle principali emittenti radiofoniche locali, garantendo la totale copertura del territorio gestito.

Inoltre, entro la fine dell'anno in corso, si prevede la diffusione delle informazioni mediante l'acquisto di spazi pubblicitari sui principali quotidiani locali e attraverso l'affissione di manifesti, in formato 70X100, che saranno diffusi presso le sedi delle Associazioni firmatarie, presso gli sportelli di competenza del Gestore e attraverso l'acquisto di spazi presso le sedi comunali; è previsto, infine, l'inserimento di un opuscolo in allegato alla bolletta, da inviare agli utenti nel trimestre ottobre - dicembre.

| | |
|--|--|
| | |
| | |

CAPITOLO I

APPROVVIGIONAMENTO E DISTRIBUZIONE

| | |
|---|--------------------------|
| 1. Popolazione non allacciata (%) | 15% |
| 2. Dotazione giornaliera pro capite (l/s) | 170 l/gg |
| 3. Portata minima per abitazione (l/s) | 600 l/gg |
| 4. Pressione minima sulla copertura (m) | 15 |
| 5. Pressione sul piano stradale (m) | 25 |
| 6. Continuità del servizio (% popolazione servita in modo discontinuo) | 0,95065497 |
| 7. Sufficienza del servizio (% popolazione servita in modo insufficiente) | 0,99679703 |
| 8. Qualità acqua potabile (parametri diversi) | 0,99783517 |
| 9. Servizi sostitutivi di emergenza (si/no) | SI |
| 10. Frequenza dei controlli qualitativi e potabilizzazione (n. controlli/mese) | 4.465 (**) |
| 11. Percentuale di controlli con esito negativo (%) | 0,2165 |
| 12. Estensione misura a contatore (%) | n.d. |
| 13. Disciplina del contenzioso (si/no) | SI |
| 14. Dispersioni: bilancio idrico (%) | 64 % |
| 15. Percentuale di perdite nell'adduzione e nella distribuzione (%) | 75 |
| 16. Campagna riduzione perdite (si/no) | SI |
| 17. Servizio antincendio, fontane, idranti stradali (n. /km) | n.d. |
| 18. Numero di rotture per lunghezza di acquedotto (n./km) | 1,9 |
| 19. Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (Comune, n., €) | 36 3.500 1.150.000 |
| 20. Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (Comune, n.) | 39 10 |

| | |
|--|--|
| | |
| | |

n.d. = non disponibile (*) = pro capite si intende ad utenza (**) = n. di controlli si intende n. di parametri

Commento

Dotazione giornaliera pro capite (parametro 2)

Tale dato viene espresso in litri-abitante-giorno ed è stato determinato sulla base della percentuale di dispersioni fisiche e amministrative stimate.

Portata minima per abitazione (parametro 3)

Tale dato viene espresso in litri-abitante-giorno ed è stato determinato stimando un numero di 3,5 abitanti ad utenza.

Continuità e sufficienza del servizio (parametri 6 e 7)

La continuità del servizio, sia su base annuale che semestrale, viene calcolata attraverso il parametro INTER e, a tal fine, sono stati utilizzati i dati contenuti nel registro delle interruzioni del servizio idrico. Il valore del parametro "INTER" è 0,95065497. Il trend di questo primo semestre 2009, evidenzia un peggioramento rispetto agli indici calcolati nello stesso periodo di riferimenti degli anni precedenti; in particolare nel primo semestre 2008 era 0,97132608 nel primo semestre 2007 0,94906887. Tale aumento delle interruzioni è dovuto principalmente all'incremento di interventi di manutenzione straordinaria per l'ammmodernamento delle Centrali, ad interruzioni programmate per l'installazione dei misuratori di portata per il controllo delle perdite e per la redazione di un bilancio idrico puntuale, a numerose riduzioni di energia elettrica da parte dell'ENEL, presso le Centrali.

Come nei precedenti rapporti, poiché al momento non è possibile conoscere e stimare con sufficiente approssimazione la portata ridotta media nei periodi di riduzione, nel registro delle riduzioni del servizio idrico vengono riportati solo alcuni dei dati necessari al calcolo del parametro. Per calcolare il parametro DIFP si è impostata la riduzione media al 50% della portata (presupponendo che una riduzione superiore al 75% avrebbe portato a disservizi diffusi di portata tale da far configurare una vera e propria interruzione; viceversa una riduzione inferiore al 25% avrebbe prodotto solo limitati disagi, nelle ore di punta, ai soli piani alti delle abitazioni non dotate di autoclave, provocando un disservizio a mala pena percettibile). Quindi,

| | |
|--|--|
| | |
| | |

con l'approssimazione suddetta, in base alla durata dei disservizi e alla popolazione coinvolta, il calcolo del parametro DIFP è risultato pari a 0,99679703.

Qualità acqua potabile, Frequenza dei controlli qualitativi e potabilizzazione, percentuale di controlli con esito negativo (parametri 8, 10 ed 11)

Il parametro QUAP per il primo semestre 2009 è pari a 0,99783517 in costante miglioramento rispetto al I semestre 2008 (0,99778492), rispetto a quello del 2007 (0,99713525) e dei precedenti anni di gestione.

Il suddetto indice qualitativo appare ancora più performante se si considera che il gestore, in un'ottica di ottimizzazione amministrativa, ha ridotto il numero di controlli mese passando dai 5.342 parametri controllati in media ogni mese nel 2008 a 4.465 parametri/mese del I semestre 2009 mantenendo comunque il numero complessivo al di sopra del numero minimo richiesto dalla normativa cogente. Questo è stato possibile perché il gestore, nei primi anni di gestione, ha voluto sviluppare una campagna analitica sovradimensionata rispetto alle reali esigenze al fine di crearsi una propria banca dati necessaria per tipizzare le proprie captazioni e i sistemi di distribuzione ed individuare eventuali punti di criticità nella qualità del sistema acquedottistico.

Considerazioni analoghe valgono per la percentuale di non conformità che passa dallo 0,29% del 2007 allo 0,22% del I semestre 2008 allo 0,21% del semestre in esame.

I dati analitici, statisticamente elaborati, hanno evidenziato che delle poche non conformità riscontrate la maggior parte sono dovute al dosaggio del reagente disinfettante che, tra l'altro, la normativa di riferimento non considera neanche come una reale non conformità ma soltanto come un valore consigliato: l'ente gestore tuttavia lo tratta come tale perché il corretto dosaggio del disinfettante è propedeutico al buon sapore dell'acqua nonché al controllo dei parametri microbiologici.

Per quanto riguarda le non conformità relative al parametro arsenico l'ente gestore continua nella sua attività di implementazione dei piani di azione approvati dalla Regione Lazio e dal Ministero della Salute nei concomitanti rinnovi delle relative richieste di deroga.

A tal proposito si riscontra, nell'ultimo anno, un abbassamento dei valori di arsenico nelle grandi captazioni intorno ai limiti tabellari come da D. Lgs 31/01. Ciò ha indotto il gestore a sviluppare una campagna di monitoraggio analitico, in concomitanza con i Servizi di Igiene Alimenti e Nutrizione territorialmente competenti, al fine di comprovarne il dato e stabilire

| | |
|--|--|
| | |
| | |



circa l'applicazione o meno degli onerosi piani di azione previsti per l'abbattimento dell'arsenico dalla risorsa idropotabile. Tale piano di monitoraggio risulta tutt'ora in corso ma i dati parziali confermano il trend in diminuzione.

Particolare priorità è stata data al completamento del piano di azione che consentirà di escludere Forma del Duca, interessata dalla presenza di arsenico, grazie al collettamento da Capodacqua. In tal maniera gli impianti dearsenizzanti dislocati presso il vicino sebatoio "Suio Forma" potranno essere smontati e utilizzati, insieme ad altri filtri, presso Cori Ex-stazione nell'area nord.

Servizi sostitutivi di emergenza (parametro 9)

I servizi sostitutivi di fornitura idrica a mezzo autobotti sono stati attivati ogni qualvolta un intervento di emergenza ha causato un'interruzione di durata superiore alle 7 ore, salvi i casi di diverso accordo con le amministrazioni comunali.

Disciplina del contenzioso (parametro 13)

Nei primi sei mesi del 2009, in merito ai giudizi già iniziati negli anni precedenti, si sono concluse complessivamente n. 4 cause, di cui n. 2 hanno avuto esito negativo per Acqualatina e n. 2 sono state oggetto di transazione tra le parti.

Dall'inizio dell'anno 2009 sono stati notificati ad Acqualatina S.p.A. n. 24 atti giudiziari da parte di clienti del servizio idrico integrato, di cui n. 9 per provvedimenti d'urgenza. Di questi, n. 7 finalizzati ad ottenere una pronuncia con la quale venga inibito il potere del Gestore di ridurre il servizio in caso di morosità. Per n. 1 controversia il Tribunale si è pronunciato a favore di Acqualatina, specificando che la natura meramente patrimoniale della controversia (l'utente riteneva di non dover pagare le fatture inviate in quanto di importi a suo dire eccessivi) la rendeva immeritevole di tutela in via d'urgenza. Per quanto riguarda i restanti procedimenti, si è ancora in attesa di pronuncia. Per quanto riguarda le n. 15 cause civili aventi ad oggetto la contestazione di fatture, le stesse, ad esclusione di n. 2 che non sono state iscritte, sono ad oggi pendenti.

Sono, inoltre, stati notificati alla società n. 489 atti di opposizione ad altrettante cartelle esattoriali inviate da Equitalia Gerit SpA.; in n. 25 casi si è pervenuti ad una transazione, in n. 33 casi è stata emessa una pronuncia con cui è stata dichiarata l'illegittimità della cartella esattoriale e disposta la sua revoca, mentre in n. 3 casi è stata emessa sentenza favorevole ad

13

| | |
|--|--|
| | |
| | |

Acqualatina, con convalida della cartella esattoriale impugnata. In riferimento alle pronunce sfavorevoli ad Acqualatina, considerato che le motivazioni addotte dai giudicanti appaiono frutto di una valutazione non conforme al dettato normativo, sono stati predisposti n. 2 reclami avverso altrettante ordinanze del Tribunale di Latina e sono in corso di predisposizione le opportune impugnative delle restanti sentenze.

Dispersioni: bilancio idrico (parametro 14)

Il valore indicato rappresenta la percentuale di perdite dovute a dispersioni fisiche e amministrative nel totale. Tale dato è stato ricavato prendendo in considerazione la proiezione annuale dei volumi fatturati, rispetto alla produzione effettiva dei primi sei mesi dell'anno.

Percentuale di perdite nell'adduzione e nella distribuzione (parametro 15)

Il valore indicato rappresenta la percentuale da imputare alla rete di adduzione e distribuzione del totale delle dispersioni. Il valore è una stima basata sull'analisi dei consumi minimi notturni, effettuata nelle città di Latina, Terracina, Formia e Cisterna.

Campagna riduzione perdite (parametro 16)

Circa le modalità di svolgimento ed i risultati della Campagna di riduzione perdite, siano esse amministrative o fisiche, si veda quando descritto nel Rapporto Sintetico in apertura alla relazione.

Numero di rotture per lunghezza di acquedotto e numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (parametri 18 e 19)

I dati registrati nel corso del primo semestre 2009, risultano essere in leggera diminuzione rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, sia in termini di numero di richieste di intervento che di importi economici.

Il parametro è stato calcolato in maniera aggregata, sui 36 comuni gestiti, prendendo in considerazione la lunghezza della rete di distribuzione del Piano d'Ambito, pari a circa 1.800

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

I siti telecontrollati in produzione e distribuzione sono aumentati di 1 unità nel primo semestre 2009 mentre 3 vecchi sistemi sono stati smontati e sostituiti con dei nuovi apparati, compatibili con il nostro sistema di supervisione.

| | |
|--|--|
| | |
| | |



Due dei nuovi sistemi sono stati realizzati nel comune di Formia, ed uno nel comune di Priverno, mentre la nuova installazione riguarda la centrale di Ninfa nel comune di Sermoneta. Tutti i siti sono stati inseriti nel sistema di supervisione che consente di ottenere il monitoraggio dei dati. Si tratta di un monitoraggio completamente automatizzato che genera report, in formati compatibili con i sistemi informativi utilizzati dal Gestore, visualizzabili direttamente nella rete informatica interna.

| | |
|--|--|
| | |
| | |

CAPITOLO II

COLLETTAMENTO REFLUI

| | |
|---|-----------------------|
| 1. Popolazione non allacciata (%) | 20% |
| 2. Grado di copertura del territorio (%) | 10,5% |
| 3. Controlli sugli allacciamenti in fogna (n. controlli / anno) | 400 |
| 4. Abitazioni interessate da eventi di rigurgito (n) | 800 |
| 5. Trattamento degli scarichi delle fognature (si/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.) | 3:1 |
| 8. Dimensionamento della portata delle fogne nere commisurata a quella dell'acquedotto (l/s) | Vedi note |
| 9. Trattamento delle acque di prima pioggia (si/no) | NO |
| 10. Rigurgito fogna bianca (n. massimo casi /anno) | Non gestita |
| 11. Presenza di pozzetti di allaccio sifonati ed aerati (si/no) | NO |
| 12. Numero di rotture per lunghezza di fognatura (n./km) | 1,75 |
| 13. Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (Comune, n., €) | 36 1750 520.000 |
| 14. Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (Comune, n.) | 120 |

| | |
|--|--|
| | |
| | |

Commento

Popolazione non allacciata (parametro 1)

Tale dato è stato ricavato mettendo in relazione il carico agli impianti di depurazione , stimato in abitanti equivalenti, e la popolazione residente nel territorio dell'ATO4 (fonte del dato, bilancio residenti ISTAT anno 2008). I criteri di determinazione di tale percentuale sono in corso di revisione, per l'ottenimento di un dato più preciso nei prossimi Rapporti.

Controlli sugli allacciamenti in fogna (parametro 3)

Dato ricavato dalle verifiche effettuate a seguito di sopralluoghi per il rilascio di nulla osta allo scarico in fognatura.

Abitazioni interessate da eventi di rigurgito (parametro 4)

Il numero di abitazioni interessate da eventi di rigurgito dei primi sei mesi del 2009 è di circa 800, stimato in percentuale, sul numero totale di interventi di auto spurgo effettuati nel periodo di riferimento.

Rapporto di diluizione delle acque meteoriche rispetto alla portata media di tempo asciutto (parametro 7)

Dato stimato sulla base dei carichi in ingresso agli impianti di trattamento durante eventi di pioggia importanti. Il rapporto è però soggetto ad elevata variabilità in relazione delle singole situazioni locali.

Dimensionamento della portata delle fogne nere commisurata a quella dell'acquedotto (l/s) (parametro 8)

Non siamo in possesso dei dati di dimensionamento della totalità delle reti fognarie attualmente in gestione. Il criterio utilizzato per il dimensionamento delle fognature di nuova realizzazione è il seguente:

dotazione idrica al 2015 del P.R.G.A., con coefficiente di afflusso 0,8 e maggiorazione per i carichi di punta da 1,5 a 5 volte, in funzione del bacino da servire.

| | |
|--|--|
| | |
| | |



Numero di rotture per lunghezza di fognatura e numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (parametri 12 e 13)

Come evidenziato nel RI 2008, l'andamento degli interventi di disostruzione sulla rete fognaria, si sta stabilizzando, sebbene si registri un aumento rispetto al primo semestre dello scorso anno a causa delle frequenti precipitazioni meteoriche, è ragionevole ritenere che tale dato non si discosterà molto dal trend degli anni precedenti.

Il parametro è stato calcolato in maniera aggregata, sui 36 comuni gestiti prendendo in considerazione la lunghezza della rete fognaria del Piano d'Ambito pari a 1.000 Km.

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

I siti telecontrollati sono aumentati di ulteriori 22 unità distribuite geograficamente, nel seguente modo: 6 nel comune di Anzio, 1 nel comune di Fondi, 2 a Formia, 1 a Latina, 1 a Nettuno, 1 a Pontinia, 3 nel Comune di Sabaudia, 1 a Minturno, 1 a Sermoneta, 1 a Sperlonga, per un totale di 120 siti totali.

| | |
|--|--|
| | |
| | |

CAPITOLO III

TRATTAMENTO REFLUI

| | |
|---|------------------------------|
| 1. Registro di qualità (parametri chimico/fisico/biologici) | SI |
| 2. Registro dei costi (€/m ³ 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.) | 5.000 |
| 6. Capacità depurativa residua degli impianti di depurazione (n. A.E.) | In elaborazione vedi note |
| 7. Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (Comune, n., €) | 64 900.000 |
| 8. Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (Comune, n.) | 20 |

Commento

Registro di qualità (parametri chimico/fisico/biologici - parametro 1)

Il QUAS, cioè il parametro che misura la qualità delle acque scaricate è pari a 0,97748605, risulta in lievissimo peggioramento rispetto al I semestre 2008 (0,97837612) ma comunque performante se comparato agli anni precedenti (0,95562633 nel 2006 e 0,96983249 nel 2007), per effetto delle migliorie apportate agli impianti di depurazione oggetto di numerosissimi interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nonché per un più moderno approccio gestionale.

Come per le acque potabili anche per le acque reflue, dall'elaborazione statistica dei dati di analisi, si evidenzia che la causa principale di non conformità viene dalla difficoltà del corretto dosaggio di soluzione disinfettante, soprattutto negli impianti con elevata escursione di portata

| | |
|--|--|
| | |
| | |

giornaliera che rende difficoltoso il rispetto contemporaneo dei parametri microbiologici e del cloro libero residuo.

Registro dei costi e confronto tra popolazione allacciata alla fognatura e quella depurata (parametri 2 e 5)

Si stima in 5.000 a.e. la popolazione allacciata, rispetto a quella depurata, nei casi a noi noti ad oggi.

Capacità depurativa residua degli impianti di depurazione (n. A.E. - parametro 6)

I dati degli ulteriori impianti elaborati in questo semestre, hanno prodotto i risultati riportati nella seguente tabella:

| IMPIANTO (LOCALITÀ) | CARICHI INFLUENTI | | | | | | Potenzialità (AE) |
|-----------------------------------|-------------------|----------|----------|----------|----------|--------|-------------------|
| | BOD5 (AE) | COD (AE) | SST (AE) | NH4 (AE) | TKN (AE) | Q (AE) | |
| LATINA "B.go Grappa" | 1.022 | 822 | 426 | 1.530 | 1.286 | 867 | 3.000 |
| LATINA "B.go Carso" | 2.497 | 2.117 | 1.485 | 2.079 | 2.177 | 3.263 | 3.500 |
| LATINA "Latina Mare" | 8.618 | 6.413 | 5.471 | 9.144 | 7.146 | 7.019 | 15.000 |
| LATINA "Latina Scalo" | 8.466 | 6.210 | 5.035 | 6.630 | 6.219 | 9.434 | 15.000 |
| LATINA "B.go Bainzizza" | 674 | 530 | 222 | 1.069 | 848 | 783 | 700 |
| LATINA "Santa Maria" | 328 | 258 | 131 | 520 | 477 | 549 | 500 |
| GIULIANO DI ROMA "Campo Sportivo" | 541 | 495 | 283 | 490 | 555 | 580 | 2.000 |
| MAENZA "Via Carpinetana" | 1.743 | 1.442 | 1.016 | 1.623 | 1.104 | 1.014 | 3.700 |
| ITRI "Rio Torto" | 11.553 | 10.393 | 6.227 | 9.302 | 8.927 | 11.068 | 8.000 |

E' necessario comunque sottolineare che essendo tali dati il frutto della valutazione di più variabili non riproducibili contemporaneamente (carico in ingresso, condizioni della rete, condizioni atmosferiche, condizioni impiantistiche, etc) sono passibili di variazioni, proprio per questo gli impianti continuano ad essere sotto osservazione per valutare la riproducibilità e la costanza dei dati in ingresso.

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

| | |
|--|--|
| | |
| | |



Nel corso del primo semestre del 2009 sono stati impiegati circa 900.000,00 euro per la manutenzione ordinaria e straordinaria dei 64 impianti di depurazione in funzione, tale dato comprende l'importo di spesa relativo anche alle forniture delle parti meccaniche sostituite.

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

L'aumento dei siti telecontrollati è stato di 3 unità e si trovano nei comuni di Spigno Saturnia, Giulianello di Cori e San Felice.

| | |
|--|--|
| | |
| | |

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 |
| 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 |
| | Vedi commento |
| 8. Accesso sportelli giorni feriali (ore) | 21 |
| 9. Accesso sportelli sabato (ore) | 0 |
| 10. Facilitazioni per utenti particolari (si/no) | NO |
| 11. Tempo massimo di preventivazione (giorni) | 20 |
| 12. Allacciamento di nuova utenza idrica (giorni) | 30 |
| 13. Attivazione / riattivazione fornitura idrica (giorni) | 1 |
| 14. Cessazione fornitura (giorni) | 1 |
| 15. Allacciamento alla fognatura (giorni) | 30 |
| 16. Pagamento bollette attraverso assegni circolari o bancari (si/no) | NO |
| 17. Pagamento bollette attraverso carte bancarie o di credito (si/no) | NO |
| 18. Pagamento bollette mediante domiciliazione bancaria o c/c postale | SI |

| | |
|--|--|
| | |
| | |

| | | |
|-----|---|------------------------|
| | (si/no) | |
| 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) | annuale |
| 23. | Tempo di risposta scritta ai reclami scritti (giorni) | 28 |
| 24. | Percentuale di reclami risolti in un dato intervallo di tempo (%) | 80% Vedi di seguito |
| 25. | Appuntamenti (giorni) | 2 |
| 26. | Attesa massima agli sportello (minuti) | 30 |
| 27. | Periodicità della lettura dei contatori (mesi) | 6 |
| 28. | Periodicità della fatturazione per normali forniture (mesi) | 3 |
| 29. | Tempo di rettifica della fatturazione su segnalazione dell'utente (giorni) | 19 |
| 30. | Adozione di un sistema di qualità ISO UNI 29000 (si/no) | SI |

Commento

Laboratori di analisi (parametro 1)

Il controllo qualità viene effettuato sulle acque potabili e sulle acque reflue attraverso i due laboratori interni, situati rispettivamente a Gaeta e Latina.

Il laboratorio di controllo qualità delle acque potabili ha ridotto ulteriormente il numero di parametri affidati ai laboratori esterni grazie all'acquisizione delle strumentazioni analitiche necessarie e all'internalizzazione delle relative procedure di prova.

| | |
|--|--|
| | |
| | |

In particolare l'assorbimento atomico con fornello di grafite ha consentito di sviluppare, dopo un periodo di formazione dei tecnici preposti e con l'applicazione dei controlli qualità sul dato analitico, le metodiche per l'analisi dei metalli.

Il passaggio successivo, in corso in questo primo semestre 2009, è l'acquisizione del gas cromatografo con rilevatore di massa che consentirà di completare il processo di internalizzazione per l'analisi dei fitosanitari, prodotti organo alogenati e idrocarburi mediante cui il laboratorio di controllo qualità acque potabili potrà rendersi completamente indipendente da strutture laboratoristiche terze.

Il laboratorio per il controllo qualitativo delle acque reflue, già ristrutturato e certificato ISO 9001, continua il suo iter di sviluppo del pacchetto analitico di competenza.

In particolare è stato acquisito un assorbimento atomico a fiamma per la determinazione dei metalli su matrice reflua.

Per entrambi i laboratori sono stati intrapresi i passi per lo sviluppo qualità del dato sui metodi di analisi finalizzati alla determinazione dell'incertezza estesa da associare al valore di prova per i parametri da cromatografia ionica.

Inoltre si stanno sviluppando le procedure interne, in accordo alle procedure SIT, per la taratura dei principali equipment di laboratorio (bilance, stufe, incubatori, frigoriferi etc) in maniera da internalizzare gradualmente il servizio di taratura attualmente dato in outsourcing.

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

In relazione allo studio qualitativo e quantitativo delle captazioni ad uso potabile il Gestore svolge un'azione di monitoraggio sia attraverso il piano di campionamento di Routine, sia attraverso l'elaborazione dei dati forniti dai misuratori di portata. Si ricorda che, ai sensi della delibera della Regione Lazio n. 355 del 18 aprile 2003, il Gestore ha realizzato, d'accordo con l'Assessorato Ambiente della Regione Lazio e con i tecnici dell'Ufficio Idrografico e Mareografico, il progetto tecnico per la realizzazione di una rete di monitoraggio ambientale delle acque sotterranee e superficiali nell'area dei Monti Lepini, progetto che prevede la correlazione delle altezze idrometriche con la portata corrispondente.

Sono inoltre in corso gli studi idrogeologici presso la Sorgente Capodacqua e la Sorgente Mazzoccolo, in collaborazione con l'istituto di geologia dell'Università di Tor Vergata, finalizzati ad una migliore gestione della risorsa idrica sia in termini quantitativi che qualitativi,

| | |
|--|--|
| | |
| | |

con particolare riferimento al fenomeno della torbidità, particolarmente sentito dalle suddette due sorgenti.

Segnalazione guasti h. 24/24 (parametro 3)

Le informazioni telefoniche su emergenza e guasti sono attive, tramite il numero verde 800 626 083, ventiquattro ore al giorno, sette giorni su sette ed il numero verde dedicato a questo servizio ha ricevuto, nel primo semestre del 2009, 16.891 chiamate; è da sottolineare che l'aumento rispetto allo stesso periodo dello scorso anno è prevalentemente relativo alle richieste d'informazione; tale dato infatti passa dalle 4.410 chiamate del primo semestre 2008 alle 5.306 di questo semestre.

| REPORT | CHIAMATE | | |
|---------------|--------------|---------------|---------------|
| | INFORMAZIONI | GUASTI | TOTALE |
| 2009 | | | |
| GENNAIO | 696 | 1.351 | 2.047 |
| FEBBRAIO | 491 | 1.279 | 1.770 |
| MARZO | 729 | 1.587 | 2.316 |
| APRILE | 727 | 1.944 | 2.671 |
| MAGGIO | 1.270 | 2.952 | 4.222 |
| GIUGNO | 1.393 | 2.472 | 3.865 |
| TOTALE | 5.306 | 11.585 | 16.891 |

Tempi massimi di primo intervento (parametro 4)

Come già segnalato nei precedenti rapporti, in caso di segnalazione di un guasto grave, sia in orario di lavoro che in regime di reperibilità, entro 4 ore dalla segnalazione del guasto viene effettuato un primo sopralluogo per la valutazione preliminare dell'intervento.

Informazioni telefoniche per almeno 12 ore nei giorni feriali e pratiche per via telefonica, (parametri 5 e 7)

| | |
|--|--|
| | |
| | |

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, ed il sabato dalle 8.00 alle 13.00 (11 ore nei giorni feriali, 5 ore il sabato, per un totale di 61 ore settimanali). E' possibile richiedere informazioni utilizzando il cellulare accedendo al numero a pagamento 199 50 11 53. Il servizio offre un'ulteriore possibilità di comunicazione attraverso l'invio di segnalazioni e richieste scritte al numero di fax a pagamento 199 50 50 58.

Il numero verde informazioni oltre a rispondere alle domande degli utenti relativamente alle fatture, alle condizioni di fornitura, ecc, verifica la registrazione dei pagamenti delle fatture in estratto conto, accoglie le richieste di duplicato fatture, può ricevere le auto-letture dei clienti, accoglie le richieste di sostituzione contatore, ecc... Contribuisce, in sostanza, ad avviare l'iter delle pratiche necessarie ad assecondare le richieste degli utenti. Inoltre, attraverso l'utilizzo del numero verde viene assicurato all'utente richiedente il servizio di gestione, stampa ed invio a domicilio della modulistica necessaria per la presentazione delle istanze contrattuali curate dal Servizio Clienti Acqualatina.

Di seguito il prospetto riassuntivo delle performance del Numero Verde nel periodo di riferimento.

| Numero verde 800 085 850 | | | | | |
|--------------------------|---------------|---------------|------------|--------------------|----------------------------------|
| 1° sem. 2009 | Arrivate | Evase | Rinunciate | Risposte entro 15" | Tempo medio di impegno (min/sec) |
| Gennaio | 8.678 | 8.623 | 55 | 99% | 08:28 |
| Febbraio | 8.861 | 8.808 | 53 | 99% | 07:14 |
| Marzo | 11.085 | 11.008 | 77 | 99% | 10:44 |
| Aprile | 8.843 | 8.782 | 61 | 99% | 10:19 |
| Maggio | 10.824 | 10.726 | 98 | 99% | 11:11 |
| Giugno | 12.921 | 12.821 | 100 | 99% | 13:34 |
| Totale | 61.212 | 60.768 | 444 | 99% | 10:09 |

| | |
|--|--|
| | |
| | |



Le chiamate giunte al numero verde nel corso del 1° semestre 2009 sono state **61.212**. Analizzando i dati riferiti ai singoli mesi, si è registrato un incremento delle chiamate durante il mese di marzo ed un progressivo aumento dei contatti nel corso del secondo trimestre. La percentuale di risposta entro i primi 15 secondi si è attestata sul valore di 99% . Il tempo di impegno per singola conversazione ha raggiunto la media di 10,09 minuti a contatto. Attualmente il servizio è gestito in outsourcing.

Identificabilità del personale (parametro 6)

Tutto il personale che opera per Acqualatina e che si interfaccia con il pubblico è dotato di un tesserino di riconoscimento con foto. Inoltre, per evitare truffe o raggiri, in occasione delle letture dei contatori e delle attività di censimento, oltre a darne notizia a mezzo stampa e sul sito internet Acqualatina, la società provvede ad inviare i numeri di matricola del personale coinvolto nelle attività al numero verde informazioni (800 085 850). In questo modo, chiunque avesse dubbi sull'identità del personale, può chiedere a quest'ultimo il numero di matricola (che non è riportato sul tesserino) e comunicarlo al numero verde per verificare corrisponda all'operatore in questione.

Tempo massimo di preventivazione, di allacciamento nuova utenza idrica, di attivazione / riattivazione fornitura idrica e cessazione fornitura, di allacciamento alla fognatura (parametri 12, 13, 14 e 15)

Il tempo medio di allacciamento alla rete idrica e fognaria si attesta intorno ai 30 giorni. Tale dato risulta essere in aumento rispetto al 2008 poiché su parte dei comuni dell'ATO è necessario l'ottenimento della preventiva autorizzazione per la manomissione del suolo pubblico che ritarda, di conseguenza, il tempo d'esecuzione.

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

Il pagamento delle bollette può essere effettuato, oltre che tramite bollettini postali (c/c postale), bonifici postali o bancari (c/c postale e c/c bancario), anche tramite domiciliazione, sia bancaria che postale (RID - addebito diretto in conto).

Si registra un costante aumento delle richieste di domiciliazione.

| | |
|--|--|
| | |
| | |



Poiché il pagamento tramite bonifici bancari e postali non prevede l'acquisizione automatica dei flussi da banca o posta, questa modalità viene adottata prevalentemente, ed in via eccezionale, per le richieste di nuovo allaccio, per il pagamento delle fatture relative all'acqua all'ingrosso, per il pagamento delle fatture da parte di enti pubblici e per il pagamento da parte di società di medie o grandi dimensioni.

Non è previsto pagamento a mezzo assegno, sia perché tale modalità di pagamento non può essere automatizzata, sia perché non si conforma alla politica del gestore: evitare cioè, per ragioni di sicurezza del personale e dei clienti, che presso le strutture aperte al pubblico possa circolare denaro o altra forma di pagamento diretto. In questo modo risulta inoltre più efficace l'informazione ai clienti contro le possibili truffe, poiché tutte le operazioni contrattuali con Acqualatina, attraverso il personale, non prevedono mai l'uso di contante o assegni.

Non è attiva la procedura per il pagamento delle bollette tramite carte bancarie e/o di credito.

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

L'iter adottato per la riduzione/sospensione del flusso idrico per morosità è quello indicato nel Regolamento del Servizio Idrico Integrato. Ad una prima fattura scaduta ed insoluta corrisponde l'invio di una prima raccomandata di sollecito. Si ricorda che in tutte le bollette viene segnalato, nell'apposito riquadro, se vi sono fatture insolute, citando nel caso, il numero di fattura, l'importo e la scadenza. Qualora vi siano due fatture insolute viene inviata una seconda raccomandata di sollecito, per la messa in mora del cliente e l'avviso di un'eventuale riduzione del flusso idrico qualora non si ottemperi al pagamento.

Trascorsi 30 giorni dal ricevimento della raccomandata, si richiede l'intervento tecnico di riduzione. Qualora il cliente non sia presente viene lasciato un apposito avviso. Il ripristino del regolare flusso idrico avviene entro due giorni lavorativi dall'esibizione della ricevuta di pagamento. Gli interventi non vengono mai eseguiti nei giorni prefestivi o festivi.

Si precisa che l'inoltro di un regolare reclamo prima della data di scadenza della bolletta che si contesta, blocca automaticamente la procedura di morosità nonché la fatturazione dell'utente, fino alla risoluzione e al trattamento del reclamo stesso.

Al 30 giugno 2009 i crediti ancora da incassare sono circa 62,1 M€ di cui:

- 49,3 M€ scaduto al netto dei crediti in sospeso verso clienti pari a circa 3,5 M€
- 9,3 M€ non ancora scaduto

| | |
|--|--|
| | |
| | |

I 49,3 M€ scaduti sono così ripartiti:

- 0,7 M€ relativi al fatturato 2003 (3,7% del fatturato)
- 2,7 M€ relativi al fatturato 2004 (4,9% del fatturato)
- 5,6 M€ relativi al fatturato 2005 (9% del fatturato)
- 8,6 M€ relativi al fatturato 2006 (11,2% del fatturato)
- 11,6 M€ relativi al fatturato 2007 (14,9% del fatturato)
- 12,6 M€ relativi al fatturato 2008 (16,1% del fatturato)
- 7,7 M€ relativi al fatturato 2009 (26,3% del fatturato)

L'attività di riduzione del flusso idrico per morosità ha interessato, nel 1° semestre 2009, più di 1930 utenti con una percentuale di riduzioni effettuate del 17% circa ed un incasso di 800 k€ circa.

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 come:

- comunicati stampa
- campagne a mezzo media (radio, tv, stampa, internet),
- affissioni,
- comunicazioni all'interno della bolletta (tariffa 2008, Camera di Conciliazione, modalità di pagamento, etc..),
- progetti specifici (es Progetto Scuola).

Nel corso del primo semestre 2008 l'accesso al sito internet ed alle informazioni in esso contenute era diminuito sostanzialmente rispetto all'ultimo dato disponibile. La media mensile di accesso al sito era poco più di 800 utenti nel 2003, saliti a quasi 2.700 nel 2004, ad oltre 3.200 nel 2005, aumentati fino a 5.400 nel 2006, per arrivare a più di 13.000 utenti nel 2007. Nel primo semestre del 2008, però, si registravano già poco più di 7.000 utenti, per arrivare a superare di pochissimo i 6.000 nel primo semestre del 2009.

Nel corso del periodo in esame le pagine più visitate sono state quelle relative alla modulistica, al Regolamento, all'elenco degli sportelli, nonché le pagine di servizio per l'invio delle autoletture.

| | |
|--|--|
| | |
| | |



Le fasce orarie durante le quali si registrano i maggiori accessi sono dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

Sono stati, inoltre, diffusi quasi 200 comunicati stampa informativi su vari temi: dalle interruzioni o riduzioni del flusso idrico ai disservizi legati ad interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, dal passaggio dei lettoristi ai chiarimenti sulle modalità di funzionamento del Gestore e sulle vicende societarie.

In più occasioni sono stati organizzati incontri con i media per fornire informazioni dettagliate sull'andamento del servizio, investimenti, Camera di Conciliazione, apertura di nuovi sportelli ed altre iniziative.

Dall'inizio dell'anno fino al mese di maggio il Servizio Relazioni Esterne ha fornito, congiuntamente al servizio Clienti, supporto tecnico ed organizzativo per la realizzazione della trasmissione "ATO4 Informa", in onda ogni venerdì sera sull'emittente locale "LazioTV".

In quattro fine settimana, tra maggio e giugno 2009, sono stati acquistati spazi promozionali sulle edizioni locali dei quotidiani *Il Messaggero* e *Il Tempo*, e su testate a diffusione provinciale come *Il Nuovo Territorio* e *La Provincia di Latina*: le informazioni, pubblicate a pagina intera, hanno riguardato i chiarimenti sulle verifiche reddituali verso i beneficiari della tariffa agevolata ed il relativo accordo raggiunto con l'OTUC (23-24 maggio e 30-31 maggio), l'attribuzione delle Bandiere Blu FEE a comuni rivieraschi il cui servizio di depurazione è gestito da Acqualatina (6 e 7 giugno), e l'inaugurazione del nuovo collettore fognario nel comune di Formia (20 e 21 giugno).

Infine, nel mese di luglio è stata avviata l'annuale campagna informativa in favore del risparmio idrico: oltre alla consueta diffusione, tramite affissione di manifesti e depliant, di consigli su un corretto uso della risorsa idrica, la Campagna 2009 si caratterizzerà per la distribuzione all'utenza di apparecchi frangigetto che, applicati al rubinetto, consentono di ridurre sensibilmente il consumo d'acqua.

Prosegue l'impegno di Acqualatina nelle attività formative rivolte agli studenti del territorio che ha coinvolto circa 450 studenti di 7 differenti istituti, in 11 visite guidate ad impianti di produzione e di depurazione.

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

| | |
|--|--|
| | |
| | |

Nel corso del 1° semestre 2009 è stato monitorato, mese per mese, il flusso dei reclami scritti pervenuti alla Società. Il totale gestito/trattato è stato di **5.761** reclami di cui **4.617** (80 %) chiusi con risposta scritta agli utenti.

La tabella riassuntiva a corredo di questo paragrafo fa riferimento ai nuovi reclami arrivati e chiusi dal 1° Gennaio 2009 al 30 Giugno 2009.

Su un totale di **5.287** reclami ricevuti, **4.247** (80 %) hanno ottenuto una risposta entro i previsti 30 giorni. Il tempo medio di risposta calcolato sui reclami arrivati e chiusi nel corso del 1° semestre dell'anno 2009 è stato di **28** giorni.

Il resto delle richieste (20 %) non è stato trattato entro i tempi attesi in quanto mancanti dei dati necessari al trattamento immediato e quindi sottoposte a successiva analisi o a richiesta di verifica tecnica.

Tab. nuovi reclami arrivati e chiusi nel 1° semestre 2009

| | <i>Reclami arrivati 1° sem. 2009</i> | <i>Reclami trattati Entro 30 gg</i> | <i>Reclami trattati Oltre 30 gg</i> | <i>Percentuale Trattata <30gg</i> |
|------------------|--|---|---|--|
| Gennaio | 736 | 637 | 99 | 86% |
| Febbraio | 992 | 876 | 116 | 88% |
| Marzo | 935 | 839 | 99 | 89% |
| Aprile | 715 | 538 | 177 | 75% |
| Maggio | 749 | 537 | 212 | 72% |
| Giugno | 1160 | 820 | 340 | 70% |
| Tot. Sem. | 5287 | 4247 | 1043 | 80% |

Appuntamenti (parametro 25)

Il tempo medio di attesa per un appuntamento è di 2 giorni lavorativi.

Attesa massima agli sportelli (parametro 26)

Il tempo di attesa agli sportelli, è stato valutato essenzialmente in considerazione di due fattori. Il primo prettamente analitico, sono i dati forniti dall'elimina code e da detta analisi ne è risultato che il tempo medio di attesa è di circa 30 minuti.

| | |
|--|--|
| | |
| | |

Il secondo fattore che ha determinato detta stima è più empirico, più precisamente è la media dei tempi rilevati manualmente presso gli sportelli rispetto al momento di arrivo e di trattamento dei clienti.

Periodicità della lettura dei contatori (parametro 27)

La lettura dei contatori avviene ogni sei mesi, ciascun misuratore viene quindi letto, di norma, due volte l'anno. Nel corso del primo semestre del 2009 sono state rilevate il 79,6% delle letture obiettivo, a ca. il 18% delle utenze è stata lasciata la cartolina di autolettura. La percentuale delle utenze lette o presso le quali è stata lasciata una cartolina di auto-lettura è dunque del 97,6%, in linea con quanto avvenuto nel corso del 2008.

| UTENZE TRATTATE (lette e avvisi lasciati) | | | | | |
|--|---------------------|--|--------------|-------------------|----------------|
| 2009 | letture da rilevare | utenze visitate (letturista e avvisi autolettura lasciati) | non rilevate | % utenze visitate | % non rilevate |
| gennaio | 28.723 | 28.655 | 68 | 99,8% | 0,2% |
| febbraio | 35.104 | 34.326 | 778 | 97,8% | 2,2% |
| marzo | 51.065 | 49.873 | 1.192 | 97,7% | 2,3% |
| aprile | 41.452 | 40.232 | 1.220 | 97,1% | 2,9% |
| maggio | 49.619 | 48.636 | 983 | 98,0% | 2,0% |
| giugno | 39.365 | 37.787 | 1.578 | 96,0% | 4,0% |
| totali | 245.328 | 239.509 | 5819 | 97,6% | 2,4% |

Nella tabella sottostante vengono analizzate in modo aggregato le percentuali di lettura rilevate direttamente dagli incaricati del servizio e le percentuali autoletture re-inviatoci dalle utenze attraverso i vari canali messi a disposizione da Acqualatina S.p.A. (posta, contact center, sito web, posta elettronica).

La percentuale di letture rilevate è dunque del 84,5%, in linea con quanto avvenuto nel corso del 2008.

Attualmente il servizio è gestito in outsourcing.

| | |
|--|--|
| | |
| | |

| UTENZE LETTE (lette e cartoline autolettura rientrate) | | | | | |
|--|---------------------|-------------------------------------|----------------------|---------------------------------------|------------------------|
| 2009 | Letture da rilevare | Rilevate (letturista e autolettura) | Rilevazioni mancanti | % Rilevate (letturista e autolettura) | % Rilevazioni mancanti |
| gennaio | 28.723 | 23.260 | 5.463 | 81,0% | 14% |
| febbraio | 35.104 | 30.204 | 4.900 | 86,0% | 13% |
| marzo | 51.065 | 44.354 | 6.711 | 86,9% | 14% |
| aprile | 41.452 | 35.694 | 5.758 | 86,1% | 15% |
| maggio | 49.619 | 42.027 | 7.592 | 84,7% | 19% |
| giugno | 39.365 | 31.801 | 7.564 | 80,8% | 14% |
| totali | 245.328 | 207.340 | 37.988 | 84,5% | 15% |

Periodicità della fatturazione per normali forniture e tempo di rettifica della fatturazione su segnalazione dell'utente (parametri 28 e 29)

La periodicità della fatturazione è trimestrale, alternando una fattura su consumo stimato ed una di conguaglio, là dove è possibile accedere alla lettura dei contatori o l'utente ha provveduto a rinviare la cartolina d'autolettura opportunamente compilata.

Di norma il tempo di rettifica della fatturazione su segnalazione dell'utente è di un trimestre (90 giorni), cioè le modifiche vengono apportate sulla fatturazione successiva. Tuttavia, su richiesta del cliente, è possibile emettere una fattura di correzione anche prima. Nel corso del primo semestre del 2009, per i reclami arrivati nello stesso periodo di riferimento che come tipologia prevedono una rettifica di fatture precedentemente emesse, il tempo medio di rettifica è stato di 19 giorni.

Durante lo stesso periodo è stata trattata la quasi totalità dei reclami in giacenza e relativi a periodi antecedenti al 2009.

Adozione di un sistema di qualità ISO UNI 29000 (parametro 30)

Le attività che hanno caratterizzato il primo semestre 2009 sono state principalmente volte:

- al mantenimento delle certificazioni di processo ottenute nel corso degli anni
- all'inclusione nel Sistema di Gestione Qualità della Camera di Conciliazione
- al recepimento delle modifiche/chiarimenti introdotti dalla nuova Norma UNI EN ISO 9001:2008 all'interno del sistema di gestione qualità aziendale

| | |
|--|--|
| | |
| | |



Acqualatina risulta certificata per i processi di:

1. Progettazione, coordinamento e direzione lavori delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato;
2. Gestione e manutenzione del processo di depurazione delle acque reflue;
3. Progettazione ed erogazione di servizi di analisi per il controllo della qualità delle acque destinate al consumo umano e delle acque reflue.

La costante implementazione del Sistema, è stata possibile anche grazie all'attività di auditing interno che ha consentito di trattare o prevenire "non conformità" riscontrate o potenziali e di formulare azioni volte al miglioramento continuo.

Le attività attualmente in corso sono indirizzate, oltre che al mantenimento delle certificazioni ottenute, anche alla progressiva inclusione nel Sistema di Gestione Qualità di tutti i processi aziendali in modo da garantire a tutti gli utenti (persone fisiche, persone giuridiche o Amministrazioni Pubbliche) una sempre maggiore garanzia dell'efficacia dei servizi resi.

| | |
|--|--|
| | |
| | |

ALLEGATO 1

PROCEDURE PER LA DETERMINAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO

E' opportuno ribadire nuovamente che al fine di consentire il calcolo del parametro QUAL, anche se non operante fino al 2012, e valutare il miglioramento e la parziale applicazione nel successivo periodo, l'attività di redazione delle procedure per monitorare e migliorare i livelli del servizio è costante.

I registri sono tutti operativi, ad eccezione di quello relativo al parametro DIFF che ha un tempo di ritorno di non meno di 10 anni. Per il calcolo del Parametro QUAL si considererà, quindi, DIFF pari a 1.

Di seguito si trovano i valori dei rispettivi parametri per il primo semestre dell'anno 2009, in relazione a quelli calcolati nel primo semestre dell'anno 2008.

| INDICI R.I. (1°Sem. 2009) | | |
|---------------------------|-------|------------|
| Trend | Nome | Valore |
| ↓ | QUAS | 0,97748605 |
| ↑ | QUAP | 0,99783517 |
| ↑ | RECL | 0,97824508 |
| ↓ | CONT | 0,99953187 |
| ↓ | INTER | 0,95065497 |
| ↓ | DIFP | 0,99679703 |
| = | DIFF | 1,00000000 |
| | | |
| ↑ | QUAL | 0,95102475 |

| | |
|--|--|
| | |
| | |

ALLEGATO 2

RESOCONTO SUGLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO ED IL LORO GRADO DI RAGGIUNGIMENTO (MONITORAGGIO DEGLI INVESTIMENTI)

Il Piano degli Interventi approvato con la delibera dell'ATO del 14 luglio 2006 prevede investimenti, per l'anno 2009, per un importo pari a € 20.174.000. alla data del 30/06/2009, si registrano investimenti realizzati per circa K€ 6.000,00 (pari al 30% dell'investimento previsto nell'anno) esclusi gli incrementi immobilizzazioni per lavori interni, tale importo risulta così suddiviso:

| Voci di spesa | Avanzamento al 30/06/2009 [K€] |
|----------------------------|--------------------------------|
| Acquedotto | 546 |
| Fognatura | 1.772 |
| Depurazione | 1.322 |
| Impianti Dissalaz. | 5 |
| Recupero dispersioni | 193 |
| Telecontrollo | 182 |
| Manutenzioni Straordinarie | 1.954 |
| Cap.23 | 3 |
| TOTALE | 5.977 |

Durante il primo semestre 2009, alcuni progetti hanno subito un rallentamento, tra questi è opportuno menzionare l'adeguamento al D.lgs 152/06 e potenziamento a 120.000 ae. dell'impianto di Depurazione di Aprilia - via del Campo, per il quale è stato ottenuto parere favorevole nella procedura di V.I.A. ed è in corso la presentazione del progetto definitivo al Comitato regionale per i lavori pubblici; l'intervento di risanamento e ampliamento rete fognaria 2° stralcio Area C8-C9, ritardato dalle integrazioni richieste durante l'esperienza della Conferenza dei Servizi e per il quale bisogna procedere ad indagini archeologiche preventive; il potenziamento rete Lavinio Cavallo Morto (1° stralcio) acquedotto via C. Morto per il quale durante la progettazione preliminare, rispetto al progetto iniziale, sono state

| | |
|--|--|
| | |
| | |



individuare ulteriori aree da servire per le quali è stato necessario effettuare degli studi più approfonditi data la vastità delle aree stesse.

Nel corso del secondo semestre, ad ogni modo, si concluderanno una serie di lavori attualmente in corso e altri avranno inizio subito dopo la stagione estiva. Tra i primi ricordiamo il completamento dell' anello fognario circumlacuale - tratto Torre Paola, l'adeguamento e potenziamento ID Cicerchia, la realizzazione della rete idrica e fognaria a Vallemarina nel Comune di Monte San Biagio, per la quale solo il primo stralcio del lotto IV avrà inizio nel 2010, il rifacimento di una serie di tratti fognari e idrici quali via Abate Tosti nel comune di Formia, via Alcide de Gasperi e Contrada Fontanelle nel comune di Vallecorsa, via XXVII Maggio, nel comune di Roccaporga. Tra gli interventi che avranno inizio nel secondo semestre ricordiamo i lavori di ristrutturazione presso la Centrale di Fiumicello, per il quale si sta formalizzando il contratto di aggiudicazione, i lavori di ristrutturazione edile presso la Centrale di Sardellane, la realizzazione del collettore fognario in via Unità d'Italia nel Comune di Formia, l'adeguamento al d.lgs 152/06 e potenziamento a 15.000 ae. dell'impianto di Depurazione di Borgo Piave, per il quale è in corso di definizione il contratto con la ditta appaltatrice, le opere elettromeccaniche dei lavori di Adeguamento e potenziamento ID S. Angelo per le quali è stata attivata la procedura di aggiudicazione.

Tali interventi, salvo imprevisti e ritardi nell'ottenimento di autorizzazioni e pareri da parte degli Enti esterni competenti, permetteranno presumibilmente di realizzare investimenti prossimi all'obiettivo dell'anno.

Si ricorda che, con deliberazione atto n. 6 del 14 Luglio 2006 è stata approvata la Revisione del Piano e il Programma degli Interventi per 146 milioni di euro da realizzarsi entro il 2009, è stato protratto fino al 2011.

| | |
|--|--|
| | |
| | |