

# RAPPORTO INFORMATIVO 2010



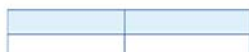
1 GENNAIO - 30 GIUGNO



# **RAPPORTO INFORMATIVO 2010**

*1 GENNAIO - 30 GIUGNO 2010*

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
RAPPORTO SINTETICO	3
<b>CAPITOLO I</b>	<b>15</b>
APPROVVIGIONAMENTO E DISTRIBUZIONE	15
<b>CAPITOLO II</b>	<b>23</b>
COLLETTAMENTO REFLUI	23
<b>CAPITOLO III</b>	<b>26</b>
TRATTAMENTO REFLUI	26
<b>CAPITOLO IV</b>	<b>32</b>
ORGANIZZAZIONE GESTIONALE	32
<b>ALLEGATO 1</b>	<b>47</b>
<b>PROCEDURE PER LA DETERMINAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO</b>	<b>47</b>
<b>ALLEGATO 2</b>	<b>48</b>
RESOCONTO SUGLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO ED IL LORO GRADO DI RAGGIUNGIMENTO (MONITORAGGIO DEGLI INVESTIMENTI)	48





## INTRODUZIONE

### RAPPORTO SINTETICO

Il Piano Industriale per il risanamento della situazione economica e finanziaria difficoltosa del Gestore sta andando avanti con risultati misurati favorevoli sulla riduzione dei costi (volumi prodotti, energia, fanghi ...), della fatturazione degli abusivi o con i nuovi contatori sostituiti, e anche sul recupero crediti, benché il progredire degli stessi sia inferiore a quanto atteso.

Le leve disponibili di miglioramento del Piano Industriale si basano sempre sui 4 principi cardine:

- azioni molto energiche di recupero crediti, indirizzate sulle diverse categorie di clienti, che sono già effettive con la riduzione forte del ciclo di sollecito (circa 20.000 A/R al mese), applicato a tutto il conguaglio dei clienti e del forte aumento delle chiusure per morosità con circa 7.000 interventi generati, così come il trattamento personalizzato dei 550 Grandi Clienti, 250 grandi debitori. Tutti sono volti a ridurre i tempi di incasso anche mediante la regolarizzazione dei casi bloccati per fatturazione.
- accelerazione della riduzione delle perdite amministrative, con il programma contro gli abusivi che segue un buon ritmo appoggiato sul nuovo processo di incrocio di base dati (con circa 10.000 nuovi casi individuati nell'estensione all'area nord dell'ATO), la sostituzione dei contatori che mantiene il ritmo di fine 2009 con all'incirca 5.300 sostituzioni, l'aumento della qualità di lettura e di fatturazione tramite la foto lettura, che ha permesso di raggiungere 89% di lettura reale.
- in parallelo, l'accelerazione della riduzione delle perdite fisiche sulla rete di acqua potabile si traduce con un gran portafoglio di azioni parallele su diversi comuni dell'ATO, che hanno già portato una riduzione di 1,8 milioni di MC (-3,6%) e di 1 MWh (-2,4%), come dettagliato in seguito.
- la riduzione dei costi operativi progredisce con l'estensione dei sistemi del telecontrollo con 20 nuovi siti e l'avvio in settembre del programma di installazione di ulteriori 60 apparati; l'efficientamento energetico degli impianti di depurazione con 500 MWh già


risparmiati e l'ottimizzazione del processo di produzione di fanghi di depurazione con più di 500 T risparmiate.

Lo sviluppo del Piano Industriale è sottoposto ad un attento monitoraggio, con decine di indicatori di mezzi o di risultati con un coinvolgimento esteso da parte della forza operativa, fino ai capi tecnici e impianti, che sono con le loro squadre, i veri attori quotidiani del processo di risparmio ed efficientamento.

In apertura del Rapporto Informativo del primo semestre 2010, si vuole, come di consueto, focalizzare l'attenzione sui seguenti temi che hanno caratterizzato la gestione in questo periodo.

### *Recupero Dispersioni Amministrative*

Il Progetto Recupero Dispersioni Amministrative trae origine dalla delibera approvata dalla Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti - A.T.O. N.4, per disciplinare il trattamento degli usi impropri della risorsa idrica ed ha come obiettivo l'aumento del fatturato derivato dai consumi da recupero dispersioni amministrative per un importo stimato di:

- 14,7 milioni di euro, riferiti ai volumi pregressi dagli anni 2003-2005;
- 5,2 milioni di euro, riferiti ai volumi da incassare degli anni 2006-2010;
- 5,9 milioni di euro, per sanzioni più altre spese.

Nel 2010 l'attività è proseguita sempre mediante gli strumenti del censimento sul territorio e l'attività di incrocio banche dati amministrative.

#### CENSIMENTO

Il censimento delle utenze in atto nel corso del 2010 prosegue nei comuni di Anzio, Nettuno e Formia dimostrandosi particolarmente efficace in quanto, oltre a far emergere gli Usi Impropri della Risorsa Idrica, ha permesso l'aggiornamento e l'ottimizzazione della qualità del data base attraverso i rilievi diretti degli operatori e le informazioni comunicate dei clienti.

Tale progetto ha consentito inoltre di consolidare la presenza del gestore sul territorio producendo soddisfacenti risultati di produttività, oltre che qualitativi ai fini della bonifica delle banche dati.

#### INCROCIO BANCHE DATI

Nel 2010 è stata avviata l'attività di recupero evasioni amministrative tramite l'incrocio banche dati sul territorio non ancora censito negli anni precedente; tale attività consiste nell'accertamento della regolare corrispondenza tra il servizio erogato ed il rapporto contrattuale in essere tra il Gestore e l'utente, in modo da favorire un rapporto con le utenze


basato sui corretti dati contrattuali.

Per un miglior svolgimento dei lavori, il territorio dei comuni facenti parte dell'ATO4 - Lazio Meridionale - Latina, è stato suddiviso in quattro aree di seguito indicate:

Area 1: Aprilia, Cisterna di Latina, Latina, Sermoneta, Cori, Roccamassima, Norma, Bassiano

Area2: Amaseno, Giuliano di Roma, Maenza, Pontinia, Priverno, Prossedi, Roccagorga, Roccasecca dei Volsci, Sonnino, San Felice Circeo, Terracina, Villa S. Stefano

Area 3: Fondi, Itri, Lenola, Monte S. Biagio, Vallecorsa, Sperlonga

Area 4: Castelforte, Gaeta, Spigno Saturnia, SS. Cosma e Damiano

Nel primo semestre è stata avviata l'analisi sulla zona 1 e 4, nel secondo semestre si prevede la prosecuzione sulle altre zone.

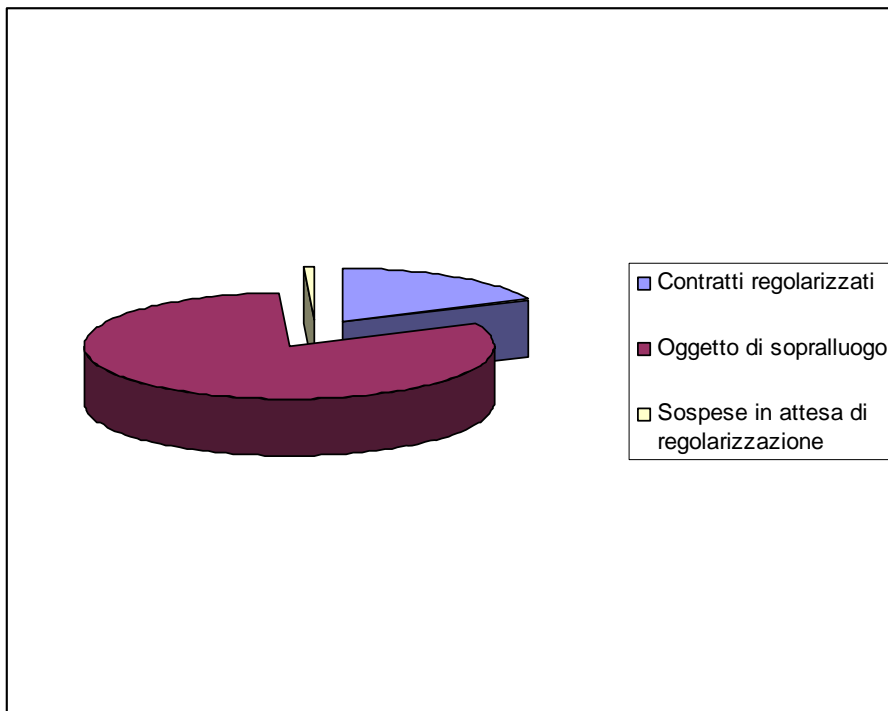
L'attività iniziale, è stata caratterizzata da un avvio rallentato, determinato dalla disponibilità delle banche dati comunali che, ancora ad oggi, non sono state trasmesse da tutti i comuni che ha portato nei primi mesi dell'anno 2010 ad avere l'inizio lavori unicamente per alcuni comuni dell'area 1.

Tabella riepilogativa banche dati consegnate:

stato database comunali	Conteggio	Somma di % Clienti
trasnesso	13	37,14%
non disponibile	10	28,57%
trasnesso parzialmente	12	34,29%
Totale complessivo	35	100,00%

Al fine di rappresentare gli esiti e l'andamento dell'accertamento condotto fino ad oggi, si illustra il seguente grafico:

Stato avanzamento		%	
Contratti regolarizzati	1.309	18%	
Oggetto di sopralluogo	5.893	81%	
Sospese in attesa di regolarizzazione	66	1%	
<b>TOTALE</b>	<b>7.268</b>	<b>100%</b>	

### **Acquedotto**

Come già evidenziato nel precedente rapporto informativo, il piano d'azione di risanamento della rete idrica per il periodo 2009-2013 è uno dei punti più forti del Piano Industriale di Acqualatina. Il suo obiettivo principale è la riduzione dei volumi introdotti nella rete al fine di diminuire tutti i costi afferenti, principalmente l'energia, ma anche i prodotti chimici, la manutenzione ecc.

Ricordiamo che le perdite fisiche sono calcolate come la differenza tra il consumo reale della popolazione dell'ATO e i volumi introdotti nella rete, principalmente prodotti da Acqualatina ma anche acquistati all'ingrosso per un 2%. Questa differenza si trova principalmente nelle seguenti voci: sfiori dei serbatoi, perdite sulla rete di distribuzione dell'acqua ed errore metrologico dei misuratori di portata delle centrali di produzione dell'acqua.

A seguire le diverse azioni del PAI intraprese nei primi 6 mesi del 2010 volte alla riduzione delle perdite fisiche e alla gestione ottimale delle reti di distribuzione idrica:

#### **1. Mappatura della rete e sviluppo software GIS**




Nei primi mesi del 2010 il servizio Acquedotto è stato impegnato nella stesura dei documenti necessari al bando di gara d'appalto per la mappatura e ricerca perdite sull'intero ATO4. Lo sviluppo stimato della rete è di circa 2900 km. L'attività dovrebbe iniziare nel primo semestre del 2011 con una durata massima di 36 mesi.

Nello stesso periodo è stata completata la mappatura dettagliata dei Comuni di Fondi, Lenola, Norma, Bassiano, Sonnino e Vallecorsa e la stessa è in corso sui Comuni di Formia, Latina, San Felice Circeo, Terracina e Cisterna. E' imminente l'inizio del rilievo della rete di adduzione dei Comuni di Nettuno e Anzio.

L'attività di rilievo cartografico della rete idrica è realizzata con l'impegno di personale di Acqualatina e di società specializzate in questo tipo di attività.

E' stata terminata la prima fase di sviluppo del sistema GIS di AQL con l'implementazione del modello dati e con la costruzione del modello prototipo. Nel secondo semestre del 2010 è previsto il termine del progetto complessivo con lo sviluppo del Web-Gis interno all'azienda per l'archiviazione e consultazione di tutti i dati raccolti e del sistema di interconnessione del GIS con gli altri sistemi (db utenti, db manutenzione, SCADA).

## **2. Studio dei sistemi idrici e modellizzazione idraulica**

Questo tipo di studio costituisce già oggi il principale strumento decisionale per la definizione dei piani di risanamento che verranno realizzati sui comuni dell'ATO4. Il processo usualmente si articola in: studio dei consumi; campagna di misura; stima dell'efficienza e dei costi per mc; costruzione, calibrazione e validazione del modello di simulazione. La realizzazione delle varie attività è coordinata tramite la definizione di Master Plan specifici per area geografica d'intervento. Ogni piano conterrà l'analisi della situazione di partenza, la definizione delle azioni da intraprendere e la valutazione del ritorno economico delle stesse.

Al momento sono stati completati gli studi e i modelli idraulici dei comuni di Fondi, Lenola, San Felice Circeo, Cisterna, Vallecorsa e della rete di Gianola (Formia). E' in corso di completamento la redazione del master plan relativo al comune di Formia. Sono in corso di realizzazione gli studi e i modelli idraulici anche dei comuni di Gaeta, Bassiano, Norma e dei sistemi di adduzione di Nettuno ed Anzio e di Terracina, da completarsi nel 2010.

## **3. Modulazione permanente della pressione:**

Come già riportato nel "Rapporto Informativo 2009", l'obiettivo primario della società è il controllo attivo della pressione su tutto il territorio dell'ATO4, impostando il valore di fornitura




su 2,5 bar sul piano stradale, come previsto dalla Carta dei Servizi della società. Tale controllo avviene mediante regolazione dei pompaggi diretti in rete con sistemi inverter e con l'installazione di idrovalvole di controllo della pressione .

All'inizio di quest'anno erano attive 23 valvole di regolazione della pressione alle quali ne sono state aggiunte 8 nei comuni di Norma, Gaeta, Terracina e Latina. Sono state programmate ed in fase di installazione o di attivazione altre 14 (comuni di Norma, Lenola, Terracina e Fondi). La maggior parte dei rilanci diretti in rete è stato modificato con pompaggi regolati da sistemi ad inverter. In particolare sono stati dotati di inverter i pompaggi dell'importante centrale di Ninfa (Norma), del rilancio di Ponte Ritto (Formia) e del rilancio San Carlo (Gaeta). E' prevista per il 2010 l'introduzione di sistemi inverter su diversi pompaggi diretti in rete [Sorgenti di Carano, Le Querce (Fondi), Lenola].

#### **4. Monitoraggio delle reti: distrettualizzazione e controllo attivo delle perdite**

La realizzazione di distretti sulle reti di distribuzione con il monitoraggio permanente delle portate in ingresso e in particolare con l'analisi del MNF (minimum night flow), rende possibile il controllo attivo delle perdite consentendo perciò l'intervento tempestivo su tutte le nuove perdite occulte. A tale scopo è necessario introdurre specifici apparati di telecontrollo, appositamente studiati per alloggiarsi all'interno delle camere di manovra della rete idrica e che si integrano con il sistema di telecontrollo già funzionante in Acqualatina. Il monitoraggio risulta operativo con l'implementazione di una procedura per la realizzazione automatica del bilancio idrico giornaliero e mensile dei diversi distretti. Stesso monitoraggio verrà applicato anche su aree più ampie.

Nel 2010 Acqualatina ha creato i primi 4 settori a Fondi, 3 a Gianola (Formia) e sono in via di ultimazione i lavori per la realizzazione dei 4 distretti della rete di Lenola, per un totale di 11 distretti. Per ognuno di questi sono stati necessari lavori edili per la realizzazione di camere di manovra e di controllo, l'installazione di strumenti di misura (portata, pressione) e di telecontrollo. Altri distretti sono stati individuati e sono in fase di progettazione o di realizzazione per il 2010: Latina (3 distretti), Terracina (6 distretti), San Felice (3 distretti) e SS Cosma e Damiano (3 distretti). Sul comune di Formia è allo studio la realizzazione di 12 distretti, 4 dei quali potranno essere realizzati nel 2010. Tutto ciò ha richiesto l'installazione negli ultimi 6 mesi di 18 sistemi di telecontrollo.

Infine è in fase di collaudo il primo bilancio automatico applicato al sistema di adduzione dell'






Area 3 (Norma, Latina, San Felice, Pontinia, Sabaudia).

#### **5. Lavori di riqualificazione**

Importanti interventi di potenziamento e/o volti a migliorare l'efficienza e l'affidabilità sono stati effettuati in diversi siti di produzione. In particolare è stata completamente ristrutturata la centrale di Fiumicello (Prossedi), mentre molti interventi di tipo idraulico, meccanico e elettrico, sono stati realizzati nelle centrali di Carano Giannottola, Sorgenti di Carano e Capodacqua.

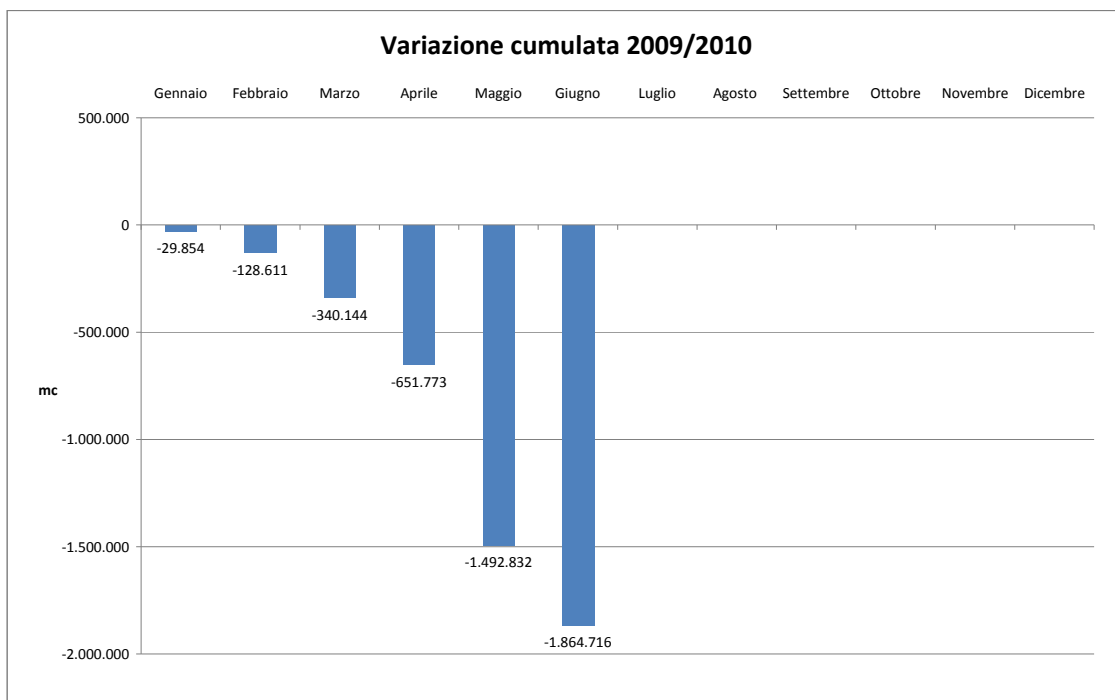
Nell'Area 6 sono stati riattivati i serbatoi di Cerri Aprano (SS Cosmia e Damiano) e Gianola (Formia). Quest'ultimo unito agli interventi di riqualificazione della rete e di riorganizzazione della stessa (con realizzazione dei distretti e installazione di nuovi pompaggi dotati di inverter) ha determinato un notevole miglioramento del servizio, negli anni precedenti spesso non adeguato. Nella stessa Area 6 sono in fase di progetto esecutivo gli interventi volti alla riattivazione del serbatoio di S. Pasquale (Spigno Saturnia) e alla ristrutturazione della sala dreni della sorgente di Capodacqua.

#### **6. Ricerca sistematica e riparazione delle perdite occulte**

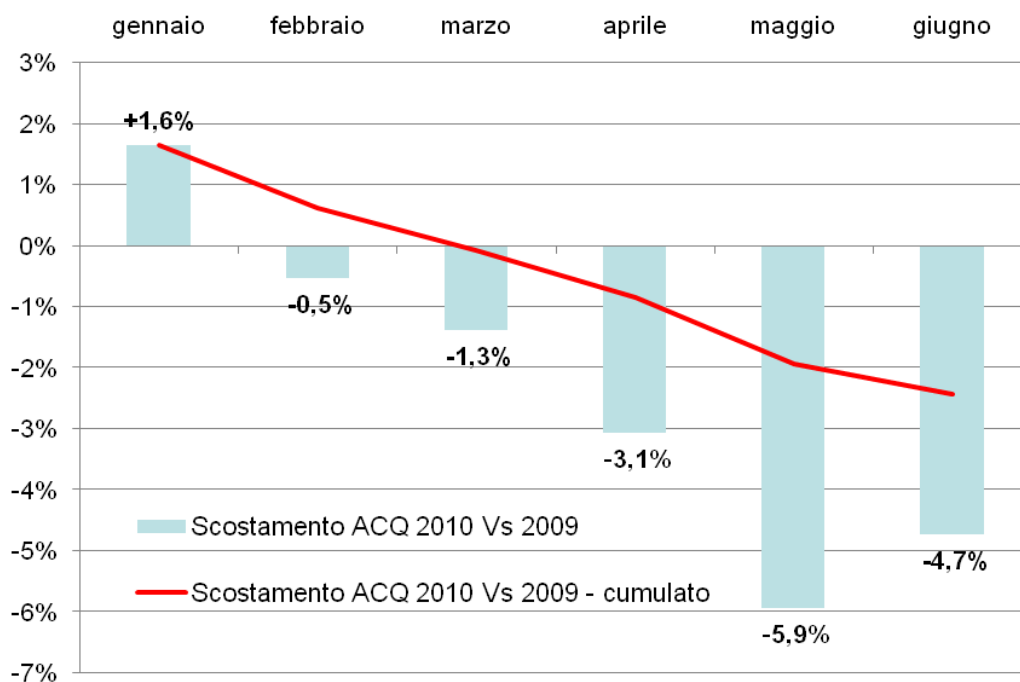
Nel 2010 sono stati organizzati corsi per la formazione di 2 squadre interne per la ricerca delle perdite occulte dotate delle necessarie attrezzature (50 noisy loggers, 2 cercaservizi, 2 cercametalli, 2 correlatori, 2 geofoni) e di mezzi (1 furgone e 1 doblò) che hanno iniziato la loro attività ad Aprile. L'attività di ricerca perdite è stata svolta sui comuni di Terracina, Norma, Latina, San Felice e Fondi, dalle squadre interne e da squadre esterne (CGA). Sono stati ispezionati più di 70 km di rete e 100 sono state le perdite idriche individuate e riparate.

#### **7. Bilancio Idrico e consumi energetici**

La sinergia di tutte le suddette azioni ha permesso ad Acqualatina di ottenere un buon risultato in termini di riduzione dei volumi prodotti, poco distante dall'obiettivo individuato nel PAI. Fino al mese di giugno risultano infatti prodotti 1,86 milioni di mc in meno rispetto allo stesso mese dell'anno precedente, pari ad una riduzione del 3,6%.

Di pari passo vi è stata una sostanziosa riduzione dei consumi di energia elettrica che al mese di Giugno risultano essersi ridotti del 2,4% rispetto allo stesso mese del 2009.




### *Depurazione*

Sono state presentate nel corso dei primi 6 mesi del 2010 tutte le istanze di rinnovo per le autorizzazioni allo scarico di cui era prevista la scadenza per un totale pari a 4 impianti. E' stata presentata anche una nuova autorizzazione per l'impianto di depurazione di Aprilia Via del Campo del quale è stata aumentata la potenzialità a seguito dell'istallazione dell'Actiflo.

E' stato ottenuto il passaggio a definitiva dell'autorizzazione allo scarico provvisoria relativa all'impianto di Minturno Pulcherini mentre è stato richiesto per l'impianto di Giuliano di Roma Loc. Valvazzata.

Sono state richieste le autorizzazioni allo scarico per gli scolmatori di piena presenti sulla rete fognaria che confluisce all'impianto di Sperlonga Loc. Salette e per quelli della rete fognaria che confluisce all'impianto di Sabaudia Belsito.

Sempre nel corso dei primi 6 mesi del 2010 è stata richiesta e ottenuta una deroga al parametro cloruri per il depuratore di Gaeta Loc. Arzano ed è stato denunciato il pozzo presente presso l'impianto di Sabaudia Belsito.

Gli impianti di depurazione di Latina Cicerchia, Latina Est e Itri, grazie al loro stato di avanzamento lavori, hanno ottenuto l'autorizzazione provvisoria da parte della Provincia di Latina sfruttando quanto previsto dall'Art. 30 del PTRR comma 2.

Tra gli interventi più rilevanti nel settore depurazione operati nel 2010 troviamo:

- l'ultimazione dei lavori di posa in opera della rete fognante sul lungomare di Sabaudia per la chiusura dell'anello circumlacuale, con relativo collettamento all'impianto di depurazione di Belsito;
- i lavori di ottimizzazione la sezione di ossidazione dell'impianto di depurazione di Sperlonga;
- il proseguimento dei lavori di adeguamento e potenziamento a 12.000 AE dell'impianto di depurazione di Cori Sant'angelo
- l'inizio dei lavori di potenziamento del depuratore di B.go Piave e la realizzazione del nuovo tratto di fognatura che collegherà la zona di B.go san Michele all'impianto di depurazione di Latina Est.

Il numero di depuratori attualmente gestiti è pari a 63 impianti, l'impianto di depurazione di B.go Bainsizza è stato chiuso ed il refluo è stato collettato al depuratore di Cisterna Loc. Piano Rosso, mentre il numero dei sollevamenti fognari è stato incrementato con la nuova linea




fognaria di via Ausente, località Cerri Aprano nel Comune di SS Cosma e Damiano che comprende un sollevamento fognario e la realizzazione di un nuovo sollevamento nel Comune di Gaeta strada provinciale via del Colle.

Per quanto riguarda le attività di progettazione nel segmento della depurazione, si segnala che è in corso di redazione la Progettazione Esecutiva per il rifacimento della linea dell'aria e potenziamento a 50.000 ae del depuratore di Cisterna loc. Cerciabella.

### *Camera di Conciliazione*

La Camera di Conciliazione Acqualatina S.p.A., prima in Italia nel settore idrico e attiva dal 01 febbraio 2007, è uno strumento significativo, non soltanto per migliorare i contatti con l'utenza, ma anche e soprattutto per rafforzare il rapporto, sempre più costruttivo, tra Gestore e le Associazioni dei consumatori che hanno sottoscritto il Protocollo di Intesa.

Infatti, il Gestore può ad oggi beneficiare di un continuo e consolidato rapporto di collaborazione con le n. 16 Associazioni dei consumatori, rapporto che ha permesso di individuare in maniera più chiara e trasparente le problematiche che fanno capo all'utenza gestita; per le Associazioni firmatarie della Camera, instaurare un contatto diretto con Acqualatina ha contribuito ad acquisire maggiori conoscenze tecniche, certamente utili per un confronto con gli utenti.

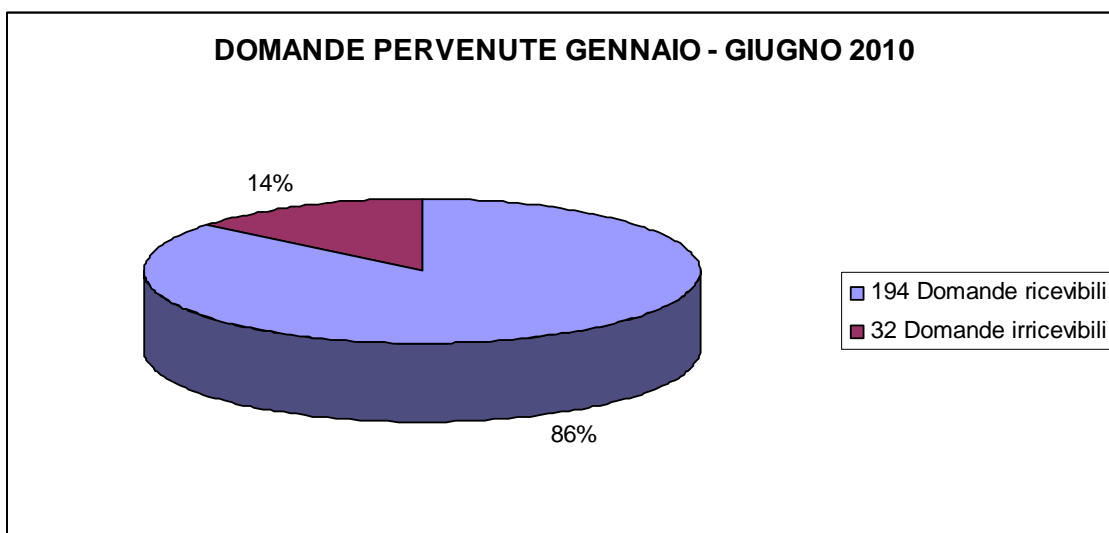
Collaborare con le Associazioni, pur nel rispetto dei ruoli, significa per il Gestore avere la possibilità di operare nel rispetto delle effettive esigenze che fanno capo all'utenza tutta. Di fondamentale importanza sono stati gli approfondimenti di studio sul Regolamento del Servizio Idrico Integrato e proposte di modifica del Regolamento stesso promosse dalle associazioni e, successivamente, approvate dalla Conferenza dei Sindaci.

L'andamento soddisfacente dello strumento viene inoltre testimoniato dall'ottenimento della certificazione ISO 9001:2008 da parte di Bureau Veritas il 19 ottobre 2009, relativamente alla gestione e all'organizzazione della Camera di Conciliazione.

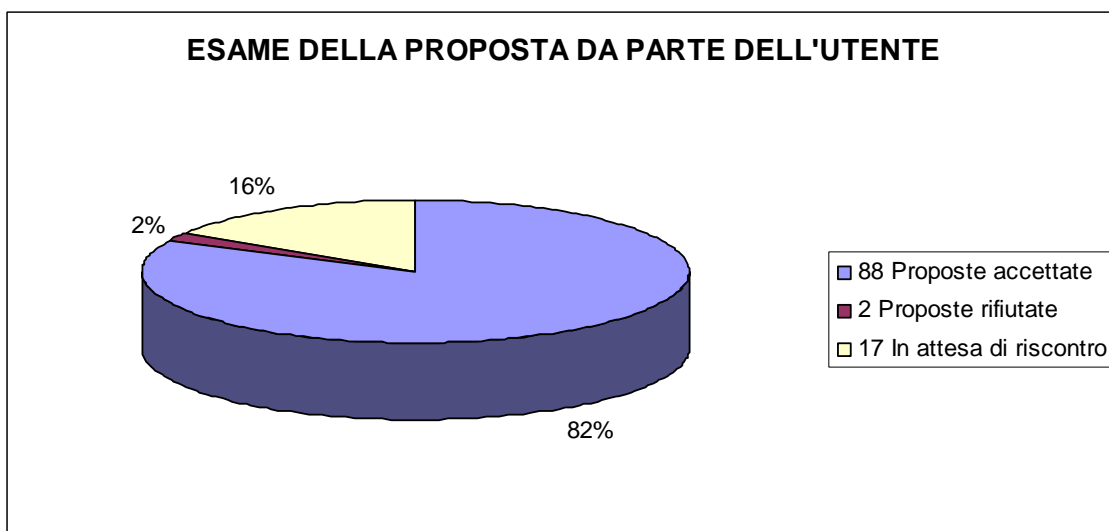
Inoltre, per diffondere in maniera sempre più capillare lo strumento della Conciliazione e dare la possibilità agli utenti di risolvere le proprie controversie con il Gestore in tempi certi e senza sostenere alcun costo, anche nel 2010 Acqualatina S.p.A. sta pianificando la campagna annuale di comunicazione su tutto il territorio gestito. Le informazioni saranno diffuse attraverso messaggi radiofonici, affissioni comunali ed informative in allegato alle bollette.


**DATI STATISTICI**

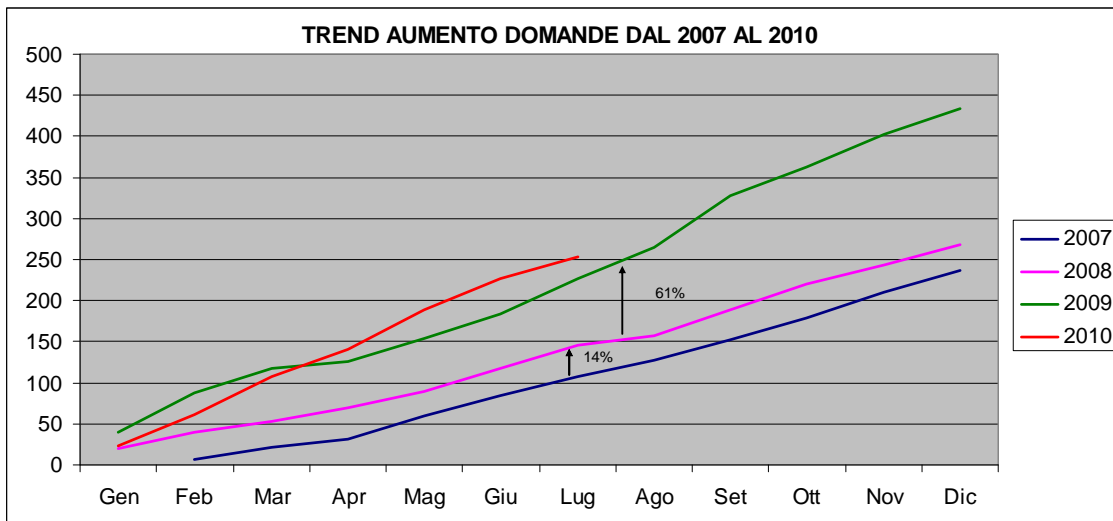
Nel primo semestre 2010 sono pervenute presso la Segreteria n. 226 Domande di conciliazione, di cui il 14% sono state ritenute irricevibili ai sensi del Regolamento di Conciliazione e l'86% sono state ritenute ricevibili. Di seguito una breve illustrazione grafica.



Sul totale delle Domande trattate, nell'82% dei casi l'utente ha accettato la proposta avanzata dai conciliatori in sede di riunione paritetica, come illustrato nel grafico di seguito riportato.




Il trend dall'inizio dell'attività in continua crescita:



Le Domande sono state trattate con un tempo medio di risoluzione di 45 giorni contro i 60 massimi previsti da regolamento di conciliazione.




## CAPITOLO I

### APPROVVIGIONAMENTO E DISTRIBUZIONE

1. Popolazione non allacciata (%)	5,9%
2. Dotazione giornaliera pro capite (l/s)	150 l/gg
3. Portata minima per abitazione (l/s)	600 l/gg
4. Pressione minima sulla copertura (m)	15/20
5. Pressione sul piano stradale (m)	25/30
6. Continuità del servizio (% popolazione servita in modo discontinuo)	0,99452817(***)
7. Sufficienza del servizio (% popolazione servita in modo insufficiente)	0,99820685
8. Qualità acqua potabile (parametri diversi)	0,999083959
9. Servizi sostitutivi di emergenza (si/no)	SI
10. Frequenza dei controlli qualitativi e potabilizzazione (n. controlli/mese)	4.730 (**)
11. Percentuale di controlli con esito negativo (%)	0,0916%
12. Estensione misura a contatore (%)	100%
13. Disciplina del contenzioso (si/no)	SI
14. Dispersioni: bilancio idrico (%)	64 %
15. Percentuale di perdite nell'adduzione e nella distribuzione (%)	51%
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)	2,1
19. Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (Comune, n., €)	36 3.887 1.360.000
20. Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (Comune, n.)	59


n.d. = non disponibile (\*) = pro capite si intende ad utenza (\*\*) = n. di controlli si intende n. di parametri (\*\*\*)= il criterio di calcolo è stato modificato come spiegato nel commento ai parametri 6 e 7

**Commento**

**Popolazione non allacciata (parametro 1)**

La percentuale di popolazione non allacciata è stata stimata, supponendo 2,7 abitanti per ogni utenza domestica contrattualizzata (dato ricavato dal censimento istat del 2001) e 5 abitazioni per utenza promiscua (197.148 utenze al 30/06/2010) per un totale di abitanti pari a 571'729. Rapportando tale dato agli abitanti residenti dei 36 comuni serviti da AqL al 31/12/2009 (fonte dato ISTAT) pari a 604'394, si ottiene una popolazione di 35'752 persone non allacciate pari al 5,9%.

**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 al 30/06/2010.

Coerentemente con quanto affermato nel rapporto informativo annuale 2009, sull'influenza delle interruzioni programmate nel calcolo corretto del parametro INTER (visto l'incremento di questo tipo di interruzioni per dar seguito all'attività di recupero dispersioni fisiche), tale valore è stato calcolato sulla base delle sole interruzioni improvvise, ai fini della determinazione del QUAL.

Si riportano, ad ogni modo entrambi gli indici risultati dai suddetti metodi di calcolo.

In sintesi:

INTER calcolato sulla totalità delle interruzioni:

	<b>1° semestre 2010</b>
INTER	<b>0,98538620</b>

INTER calcolato sulle interruzioni improvvise:

	<b>1° semestre 2010</b>
INTER_impr	<b>0,99452817</b>




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 percepibile). Quindi, con l'approssimazione suddetta, in base alla durata dei disservizi e alla popolazione coinvolta, il calcolo del parametro DIFP è risultato pari a 0,99820685, migliorativo rispetto al primo semestre 2009.

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

Il parametro QUAP nel corso del I semestre 2010 è pari a 0,999083959.

Tale indice risulta in forte miglioramento rispetto agli anni precedenti (Tab. 1) a testimonianza dell'approccio del gestore costantemente rivolto al miglioramento continuo dei propri processi con particolare riferimento agli aspetti qualitativi della risorsa idrica.

Il gestore, a partire da gennaio 2010, ha elaborato ed applicato un sistema di controllo e di gestione delle non conformità dell'acqua potabile basato sulla distinzione del territorio in zone di distribuzione, assimilabili ai comuni che compongono l'ATO4, e sul calcolo della durata di una specifica non conformità (in giorni) e sul numero di abitanti ad essa esposti. In tal modo risulta immediatamente evidente la zona di distribuzione (o comune) maggiormente non conforme e sul quale, pertanto, è necessario incanalare le risorse del gestore per una rapida risoluzione della non conformità.

Nel contempo viene anche elaborato un indicatore complessivo che tiene conto del numero di giorni a cui l'intero territorio dell'ATO, e la popolazione insistente, è esposto ad una generica non conformità.

Ulteriore novità è stata la eliminazione del parametro "disinfettante residuo" dal computo

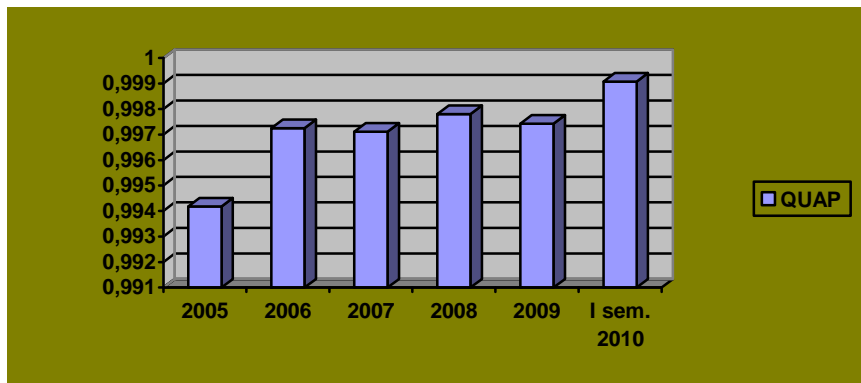

totale delle non conformità che viene segnalato soltanto al superamento del valore di 0,4 mg/L quando, cioè, ad esso corrisponde l'alterazione concomitante dei parametri organolettici quali odore, colore e sapore. Pertanto quando il valore del disinfettante residuo è molto basso, la non conformità viene segnalata soltanto se a questo valore viene associata una contaminazione microbiologica della risorsa idrica (come da normativa corrente).

Comunque a parità di sistema di rilevazione e trattamento delle non conformità si evince che la popolazione complessiva dell'ATO4, durante il I semestre 2010, è risultata esposta ad una generica non conformità per circa 2 giorni in meno rispetto al medesimo periodo del 2009 (su un complessivo annuale di 10,56 giorni).

**Tab. 1:** evoluzione del sistema di controllo qualità nel corso degli anni.

	2005	2006	2007	2008	2009	I sem. 2010
<b>QUAP</b>	0,99418188	0,99725253	0,99710721	0,99780227	0,99742503	0,999083959
<b>Parametri analizzati</b>	37.641	51.684	62.915	62.792	55.923	28.383
<b>Parametri non conformi</b>	219	142	182	138	144	26
<b>Parametri al mese</b>	3136	4307	5242	5232	4660	4730
<b>Campionamenti effettuati</b>	1784	2361	2689	2669	2533	1183
<b>Campioni non conformi</b>	167	118	158	123	114	22
<b>% parametri non conformi</b>	0,5818	0,2747	0,2893	0,2198	0,2575	0,0916


### Andamento grafico QUAP



Dalla elaborazione statistica dei dati e mediante il nuovo sistema di monitoraggio delle non conformità, si evince che il parametro che maggiormente impatta sulla qualità complessiva della risorsa idrica è la torbidità, seguita dal parametro microbiologico e dall'arsenico benché quest'ultimo sia in regime di deroga.

Per far fronte all'insorgere dei suddetti parametri il gestore ha elaborato i seguenti piani di azione:

Torbidità: è già da alcuni anni che è in corso una collaborazione con l'università di Tor Vergata tesa a scoprire le case idrogeologiche della torbidità presso la centrale di Capodacqua nonché ad individuare la tipologia di torbidità. Benchè il fenomeno risulti complesso, il gestore ha già acquisito due impianti pilota, uno a filtrazione su sabbia e l'altro a membrane, per studiare quale tecnologia sia più idonea, in termini tecnici ed economici, alla risoluzione del problema. Nel contempo sono in corso di implementazione i sistemi di automazione e telecontrollo dei serbatoi di compenso e l'attivazione del Serbatoio S. Pasquale, accorgimenti che consentiranno di far fronte ai singoli eventi critici con maggiore flessibilità garantendo una riserva di acqua limpida per l'utenza interessata dal fenomeno.

Disinfettante Residuo: il piano di azione del gestore si basa sull'incremento delle unità di clorazione automatiche presso le centrali di produzione che variano il dosaggio del disinfettante in funzione del variare della portata garantendo in tal modo, oltre la salubrità batteriologica dell'acqua, anche un dosaggio appena percettibile al palato.

Arsenico: nel corso del 2010 il gestore intende completare il piano di azione per il Comune di Cori mediante l'installazione di un impianto di trattamento per la rimozione dell'arsenico con


batterie filtranti a base di granuli di idrossido di ferro, tecnologia già ampiamente sperimentata nel corso degli anni precedenti presso i comuni di Cisterna e Castelforte.

Nel corso del primo semestre 2010, inoltre, è stato ultimato il piano di azione per il sollevamento dell'acqua di Capodacqua e successiva dismissione della sorgente Forma del Duca interessata da problemi di arsenico e floruro.

Presso gli altri comuni interessati dalla presenza del parametro arsenico a livelli prossimi a quelli dei limiti di legge è tutt'ora in corso la campagna di monitoraggio analitico, in collaborazione con Arpa Latina e Sian Latina, 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 già comunicati alla Regione Lazio.

Già da adesso tuttavia si ritiene che, grazie ad una più attenta gestione del sistema di distribuzione che ha consentito di ridurre le portate emunte dalla centrale di Sardellane, sarebbe possibile valutare, con le autorità sanitarie e comunali, di non richiedere le deroghe per i comuni serviti dalla suddetto sistema acquedottistico.

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

I servizi sostitutivi di fornitura idrica a mezzo autobotti sono stati attivati così come previsto dalla Carta dei Servizi e salvo i casi di diverso accordo con le amministrazioni comunali.

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

Nel corso del primo semestre dell'anno 2010, in merito ai giudizi già iniziati negli anni precedenti, si sono concluse complessivamente n. 16 cause, di cui n. 5 sono state oggetto di transazione tra le parti, n. 4 hanno avuto esito positivo per Acqualatina, n. 1 parzialmente positivo e n. 6 hanno invece avuto esito negativo.

Dall'inizio dell'anno 2010 sono stati notificati ad Acqualatina S.p.A. n. 23 atti giudiziari da parte di utenti del servizio idrico integrato, di cui n. 17 ordinari per problematiche legate alla fatturazione, n. 6 per problemi legati all'attività di chiusura/sospensione per morosità, tra i quali n. 5 cautelari. Dei n. 17 atti giudiziari ordinari notificati, n. 1 si è concluso con provvedimento negativo e n. 1 è stato oggetto di transazione; gli altri sono ancora pendenti dinanzi ai relativi Uffici Giudiziari. I n. 5 cautelari risultano, invece, ancora pendenti e riguardano n. 2 consorzi, n. 1 condominio, n. 1 abitazione e n. 1 attività commerciale. Sono,


inoltre, stati notificati alla società n. 784 atti di opposizione ad altrettante cartelle esattoriali inviate da Equitalia SpA.; in n. 105 casi, le controversie si sono concluse con pronuncia negativa per Acqualatina S.p.A. da parte del Giudice di Pace; in n. 1 caso l'esito è stato favorevole ad Acqualatina S.p.A.; in n. 3 casi si è giunti ad una transazione con l'utente e le cartelle emesse sono state revocate da Acqualatina S.p.A.. I restanti procedimenti risultano ancora pendenti. Nel primo semestre del 2010 si sono, altresì, chiuse n. 109 procedimenti di opposizione a cartella esattoriale instaurati nell'anno 2009; di questi, n. 18 si sono conclusi con provvedimento favorevole ad Acqualatina, mentre n. 91 con provvedimento negativo.

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

Il valore indicato rappresenta la percentuale di perdite dovute a dispersioni fisiche e amministrative nel totale.

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

Come per il rapporto annuale 2009, tale percentuale esprime le perdite dovute unicamente a dispersioni fisiche, rispetto al totale della produzione e non rispetto al totale delle dispersioni.

***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 primo semestre dell'anno 2010, risultano essere leggermente superiori in termini di numero di richieste di intervento rispetto a quanto rilevato e nello stesso periodo dell'anno precedente.

Il parametro è stato calcolato in maniera aggregata, sui 36 comuni, la lunghezza della rete di distribuzione presa in considerazione resta quella indicata all'interno del Piano d'Ambito, pari a circa 1.800 Km, sino al completamento della mappatura reale della rete attualmente in corso.


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

Comune	Totale	Comune	Totale
Amaseno	1	Nettuno	2
Anzio	5	Norma	1
Aprilia	7	Pontinia	2
Bassiano	1	Priverno	1
Cisterna di Latina	3	Prossedi	1
Cori	1	Sabaudia	2
Fondi	2	San Felice Circeo	1
Formia	3	Sezze	3
Gaeta	1	Sonnino	2
Giuliano di Roma	1	Spigno Saturnia	4
Latina	1	Terracina	5
Lenola	2	Vallecorsa	1
Minturno	3	Velletri	1
Monte San Biagio	2		
<b>Totale complessivo</b>		<b>59</b>	

Tutti i siti sono 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.

A seguito dell'approvazione del piano industriale del 2009, nel corso del primo semestre del 2010 è stata aggiudicata una gara per un primo stralcio per installazioni di apparati di telecontrollo, tali installazioni inizieranno nel mese di Settembre 2010.


## CAPITOLO II

### COLLETTAMENTO REFLUI

1. Popolazione non allacciata (%)	23%
2. Grado di copertura del territorio (%)	10,5%
3. Controlli sugli allacciamenti in fogna (n. controlli / anno)	255
4. Abitazioni interessate da eventi di rigurgito (n)	780
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 nota
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)	2,1
13. Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (Comune, n., €)	36 2.180 620.000
14. Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (Comune, n.)	138

### *Commento*

#### *Popolazione non allacciata (parametro 1)*

Tale dato di 23% è stato ricavato mettendo in relazione il carico agli impianti di depurazione, stimato in abitanti residenti (circa 500.000), e la popolazione residente nel territorio dell'ATO4 (fonte del dato, bilancio residenti ISTAT anno 2009, di 648.618). 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 2010 è di circa 780, 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 commisurato 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 e sostituzione 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)*

Si registra un aumento del numero degli interventi effettuati da che risulta essere pari a circa 2.180 tra riparazioni di condotte fognarie e interventi di disostruzione.

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)*

Comune	Totale	Comune	Totale
Anzio	20	Nettuno	6
Aprilia	3	Norma	5
Cisterna di Latina	1	Pontinia	2
Fondi	23	Sabaudia	14
Formia	9	San Felice Circeo	2
Gaeta	4	Sermoneta	3
Latina	18	Sperlonga	9
Lenola	2	Terracina	8
Minturno	5		
Monte San Biagio	4		
<b>Totale complessivo</b>	<b>138</b>		

Nel corso del 2009 è stato approvato un piano industriale che consentirà di installare ulteriori 49 apparati di Telecontrollo. A seguito dell'approvazione del piano industriale del 2009, nel corso del primo semestre del 2010 è stata aggiudicata una gara per un primo stralcio per installazioni di apparati di telecontrollo, tali installazioni inizieranno nel mese di Settembre 2010.


## CAPITOLO III

### TRATTAMENTO REFLUI

1. Registro di qualità (parametri chimico/fisico/biologici)	SI
1a . Qualità acqua depurata	0,984867102
2. Registro dei costi (€/m <sup>3</sup> trattato - €/COD abbattuto)	Parziale
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.)	Vedi tabella
7. Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (Comune, n., €)	63 868.000
8. Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (Comune, n.)	22

#### Commento

#### *Registro di qualità (parametri chimico/fisico/biologici - parametri 1 e 1a)*

Il QUAS, cioè il parametro che misura la qualità delle acque scaricate è pari a 0,984867102 il più alto e, di conseguenza, performante registrato dall'inizio di gestione ad oggi.

Dalla tabella di seguito riportata si evince, difatti, che il gestore, ha aumentato del 41% il numero di controlli analitici effettuati sui depuratori di gestione a fronte di un più attento e moderno approccio gestionale: i campioni non conformi dal 2005 ad oggi sono infatti diminuiti del 30%.

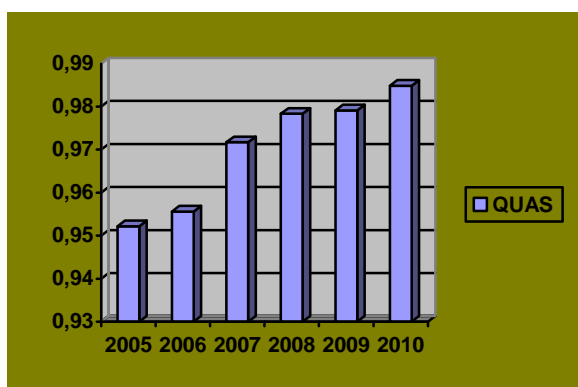
Si deve inoltre tenere in considerazione che le non conformità da autorizzazione allo scarico sono in realtà di numero minore rispetto alle non conformità gestionali dal momento che, queste ultime, individuano come non conformi anche quei parametri utilizzati dal gestore per


ottimizzare i propri processi, nell'ottica del miglioramento continuo.

**Tab. 1:** evoluzione del sistema di controllo qualità nel corso degli anni.

	2005	2006	2007	2008	2009	I sem 2010
<b>QUAS</b>	0,95216555	0,95562633	0,97170890	0,97834233	0,97912485	0,984867102
<b>Parametri analizzati</b>	17.686	23.550	27.111	29.089	29.892	15.463
<b>Parametri non conformi</b>	846	1045	767	630	624	234
<b>Parametri al mese</b>	1473	1962	2259	2424	2491	2577
<b>Campionamenti effettuati</b>	2293	2534	2677	2886	2865	1608
<b>Campioni non conformi</b>	456	464	408	359	319	161
<b>Percentuale parametri non conformi</b>	4,7834	4,4373	2,8291	2,1658	2,0875	1,5133

#### Andamento grafico QUAS



Anche sul fronte acque reflue, dall'elaborazione statistica dei dati di analisi del primo semestre 2010 riguardanti i principali parametri descrittivi di un processo epurativo ed elencati in tabella, si evidenzia che la causa principale di non conformità viene dal parametro E. Coli a causa della difficoltà nel dosare correttamente la 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.


**Tab.2:** percentuale parametri non conformi

Parametro NC	%
E. Coli	33,6
Cloro	10,7
BOD	8,3
SST	9,3
COD	3,4
Nt	5,8
NH4	5,8
NO2	12,7
NO3	3,4

Il piano di azione che il gestore ha previsto per l'anno 2010 intende aumentare la dislocazione dei misuratori di portata ed estenderli anche agli impianti < 2.000 A.E. in maniera da poter asservire il sistema di dosaggio del sanificante alla portata ed automatizzare, in tal modo, la fase di disinfezione con conseguente abbattimento della non conformità microbiologica e della non conformità legata al cloro libero.

Sugli impianti già dotati di misuratore di portata sono in corso le fasi di taratura del sistema e di affinamento del punto di dosaggio e della modalità di dosaggio mediante valvole di iniezione.

Nel primo semestre del 2010 comunque si attesta una forte diminuzione nell'incidenza di non conformità di parametri quali BOD, COD e SST.

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

Nel corso dell'anno l'attenzione sulla gestione dei costi, in rapporto ai volumi trattati si è concentrata sui Comuni con impianti di depurazione costieri, per i quali di seguito si riporta il rapporto dato tra la portata trattata dagli impianti ed il dato dei costi sostenuti per tutte le attività di manutenzione ordinaria, oltre ai costi sostenuti per i servizi di taglio erba, derattizzazione, smaltimento fanghi ecc..

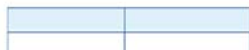
Entro fine anno questo processo verrà esteso ai maggiori impianti di depurazione attualmente gestiti.


COMUNE	€/ m <sup>3</sup> trattato
Fondi	0,56
Sperlonga	0,76
Formia	0,16
Anzio (2 depuratori)	0,54
Nettuno	0,21
Sabaudia (6 depuratori)	1,03
San Felice Circeo	0,36
Terracina (2 depuratori)	0,16
Gaeta	0,84
Minturno	0,32

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

Di seguito viene riportata la capacità residua di alcuni impianti di depurazione:

Comune	Località	BOD5 (AE)	COD (AE)	SST (AE)	N-NH4 (AE)	TKN (AE)	Portata (AE)	Potenzialità (AE)
Anzio	Cavallo Morto	20.332	16.279	11.447	28.513	23.971	17.731	40.000
Anzio	Colle Cocchino	52.437	34.958	27.034	46.422	42.998	37.455	75.000
Cisterna di Latina	Piano Rosso	86	91	52	192	170	317	2.000
Cisterna di Latina	Loc. Cerciabella	29.446	22.665	11.827	19.587	20.201	19.552	30.000
Cori	S. Angelo	6.007	6.202	6.682	1.107	2.206	4.585	8500
Fondi	Salto di Fondi	1.411	1.066	549	2.550	2.303	1.153	8.000
Gaeta	Arzano	23.042	17.241	16.975	21.172	19.508	25.365	55.000
Giuliano di Roma	Campo sportivo	541	495	283	490	555	580	2.000
Itri	Rio Torto	11.463	10.226	6.689	8.499	9.000	11.499	15.200
Latina	Borgo Grappa	701	623	330	1.046	994	697	3.000
Latina	Borgo S. Michele	2.294	1.956	1.202	2.431	2.177	2.069	2.800
Latina	Latina Scalo	10.218	7.624	6.422	5.124	5.950	14.451	15.000
Latina	Latina Mare	11.301	8.369	6.623	9.972	8.343	6.773	15.000
Maenza	Via Carpinetana	1.743	1.442	1.016	1.623	1.104	1.014	3.700
Minturno	Pantano	59.343	56.693	57.167	22.922	32.265	34.560	70.000
Norma	Via del Castagneto	4.923	4.447	4.431	2.139	3.406	3.303	5.000
Pontinia	Via Migliara 48	7.426	6.125	3.920	7.740	6.583	8.625	8.000
Priverno	Ceriara	185	176	111	196	174	269	1.000
Priverno	Centro	10.621	8.805	5.998	8.402	9.309	8.973	12.000



Comune	Località	BOD5 (AE)	COD (AE)	SST (AE)	N-NH4 (AE)	TKN (AE)	Portata (AE)	Potenzialità (AE)
Roccagorga	Ponte Buccetta	2.634	2.344	1.328	2.468	2.126	1.872	3.000
S. Felice Circeo	Torre Oleola	14.439	12.216	9.506	17.782	14.452	21.862	25.000
Sabaudia	Belsito	21.683	17.241	10.137	27.505	23.823	23.684	30.000
Sonnino	Centro	3.448	2.812	1.620	2.786	2.080	2.438	3.500
Sonnino	Scalo	631	546	393	508	517	1.299	2.000
Sperlonga	Salette	12.746	9.287	5.489	14.685	12.995	13.425	15.000
Spigno Saturnia	Ausentello	1.015	769	642	1.242	1.408	3.019	3.500
Terracina	Borgo Hermada	19.511	14.446	12.007	28.986	19.843	40.598	55.000

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.

Nel corso del primo semestre del 2010 sono stati installati i misuratori di portata in uscita presso gli impianti di Cori loc. Pischeri, Latina loc. Bgo Carso e Sonnino Scalo, proseguendo l'attività iniziata negli ultimi anni.

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

Nel corso dell'anno 2010 sono stati impiegati circa 868.000,00 euro per la manutenzione ordinaria e straordinaria dei 63 impianti di depurazione in funzione.

Tale dato, attualmente ancora da consuntivare, comprende l'importo di spesa relativo anche alle forniture delle parti meccaniche sostituite.

Si riporta di seguito il dettaglio dei costi ripartiti su base comunale:


COMUNE	Primo sem. 2010	COMUNE	Primo sem. 2010
AMASENO	4.386	NETTUNO	29.789
ANZIO	58.803	NORMA	13.856
APRILIA	21.401	PONTINIA	1.878
BASSIANO	1.469	PRIVERNO	8.326
CASTELFORTE	7.170	PROSEDI	1.028
CISTERNA DI LATINA	41.562	ROCCA MASSIMA	4.457
CORI	4.747	ROCCAGORGA	10.177
FONDI	36.319	ROCCASECCA DEI VOLSCI	363
FORMIA	103.283	S. FELICE CIRCEO	20.507
GAETA	76.556	SABAUDIA	50.882
GIULIANO DI ROMA	6.397	SERMONETA	5.538
INTERCOMUNALE	95.962	SONNINO	3.707
ITRI	6.071	SPERLONGA	24.730
LATINA	105.371	SPIGNO SATURNIA	1.872
LENOLA	15.066	SS. COSMA E DAMIANO	16.198
MAENZA	5.787	TERRACINA	39.073
MINTURNO	27.958	VALLECORSA	15.051
MONTE S. BIAGIO	110	VILLA S. STEFANO	2.355
<b>Totale complessivo</b>		<b>868.207</b>	

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

Comune	Totale
Amaseno	1
Anzio	2
Aprilia	1
Cisterna di Latina	1
Cori	1
Fondi	2
Itri	1
Latina	7
Nettuno	1
Sabaudia	4
San Felice Circeo	1
<b>Totale complessivo</b>	<b>22</b>

A seguito dell'approvazione del piano industriale del 2009, nel corso del primo semestre del 2010 è stata aggiudicata una gara per un primo stralcio per installazioni di apparati di telecontrollo, tali installazioni inizieranno nel mese di Settembre 2010.


## 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
3 a. Numero chiamate per segnalazione guasti	19.402
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
8. Accesso sportelli giorni feriali (ore)	20
9. Accesso sportelli sabato (ore)	0
10. Facilitazioni per utenti particolari (si/no)	NO
11. Tempo massimo di preventivazione (giorni)	19*
12. Allacciamento di nuova utenza idrica (giorni)	23
13. Attivazione / riattivazione fornitura idrica (giorni)	5
14. Cessazione fornitura (giorni)	5
15. Allacciamento alla fognatura (giorni)	28
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/no)	SI
19. Preavviso per sospensione fornitura per morosità (giorni)	30
20. Ripristino fornitura sospesa (ore) in caso di erroneo distacco	12
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)	35
24. Percentuale di reclami risolti in un dato intervallo di tempo (%)	87%
25. Appuntamenti (giorni)	8,7
26. Attesa massima agli sportello (minuti)	36
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)	35
30. Adozione di un sistema di qualità ISO UNI 29000 (si/no)	SI

(\*) = tempo medio

### *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 Controllo Qualità Acque Potabili prosegue con il suo approccio di sviluppo di nuove metodiche analitiche e di consolidamento, in termini di precisione del dato, delle metodiche già in uso.

In particolare nei primi mesi del 2010 si è provveduto alla riattivazione del Gas-cromatografo FID-ECD al fine di sviluppare le procedure di prova necessarie per internalizzare l'ultimo


pacchetto di analisi, quello della chimica organica, attualmente esternalizzato presso laboratori esterni.

Il laboratorio Controllo Qualità Acque Reflue prosegue anch'esso con lo sviluppo di nuove metodiche analitiche con particolare riferimento alle analisi sui metalli pesanti dove si è completato l'iter di validazione delle procedure di prova nel rispetto delle metodiche ufficiali.

Nel contempo si stanno valutando mediante processi di validazione crociata tra metodo ufficiale e non normalizzato le performance di esecuzione di strumenti automatici per l'analisi di azoto totale e fosforo totale, due parametri particolarmente onerosi per il gestore sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo.

Per entrambi in laboratori il gestore ha effettuato, nel corso del primo semestre 2010, l'inserimento in circuiti interlaboratorio internazionale di "ring-test" per il calcolo della "riproducibilità" finalizzato alla stima dell'incertezza di misura.

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

I dati analitici provenienti dal piano di monitoraggio che il gestore applica per il controllo della qualità della risorsa idrica nei siti di produzione vengono statisticamente elaborati ed interfacciati con i dati quantitativi delle portate emunte al fine di valutare lo stato qualitativo delle proprie fonti di approvvigionamento.

Le risultanze relative al primo semestre 2010 evidenziano il mantenimento degli standard qualitativi rispetto all'anno precedente.

Si ricorda che, ai sensi della delibera della Regione Lazio n. 355 del 18 aprile 2003, il Gestore è partner assieme all'Assessorato Ambiente della Regione Lazio e ai tecnici dell'Ufficio Idrografico e Mareografico, per lo sviluppo del 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.

Proseguono inoltre gli studi idrogeologici presso le Sorgenti di Capodacqua e Mazzoccolo, in collaborazione con l'istituto di geologia dell'Università di Tor Vergata e l'Università di Firenze, per individuare quali sono i dreni maggiormente influenzati dalla torbidità in maniera da escluderli dalla produzione durante gli eventi pluviometrici più importanti.


**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 2010, 19.402 chiamate.

REPORT	CHIAMATE		
	INF.	GUASTI	TOTALE
2010			
GENNAIO	1.343	1.909	3.252
FEBBRAIO	1.078	1.624	2.702
MARZO	941	2.030	2.971
APRILE	671	2.225	2.896
MAGGIO	1.037	2.375	3.412
GIUGNO	1.209	2.960	4.169
<b>TOTALE</b>	<b>6.279</b>	<b>13.123</b>	<b>19.402</b>

**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)**

Dal mese di Aprile 2010 Acqualatina S.p.A. offre il rinnovato servizio di call center clienti che garantisce una risposta certa e professionale alle problematiche contrattuali e di fatturazione degli utenti, in via del tutto gratuita.

Il numero verde clienti 800 085 850 è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 20.00, ed il sabato dalle 8.00 alle 13.00. Rispetto agli anni precedenti la disponibilità del numero verde è oggi garantita con 5 ore di servizio in più a settimana.

E' possibile richiedere informazioni anche 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 fornisce agli utenti supporto costante per :

- ottenere la rettifica di fatture inesatte
- effettuare richieste di cambio contatore
- richiedere una verifica della lettura
- richiedere una verifica dell'impianto
- ottenere l'esecuzione di interventi tecnici
- gestire le pratiche contrattuali
- richiedere informazioni sulla qualità dell'acqua
- verificare i pagamenti delle fatture in estratto conto
- richiedere la rateizzazione delle fatture e "piani di rientro personalizzati"
- richiedere i duplicati delle fatture
- comunicare le auto-letture

Attraverso il supporto del numero verde viene assicurato all'utente richiedente anche il servizio di gestione stampa ed invio a domicilio della modulistica necessaria per la presentazione delle istanze contrattuali.

Inoltre, rispetto alle precedenti prestazioni, sono state apportate migliorie tecniche per garantire la disponibilità e l'accessibilità del servizio.

Tra queste è risultata rilevante la "risposta vocale interattiva" (IVR) basata su "menù a tasti" mediante i quali gli utenti possono scegliere l'opzione desiderata tra gli argomenti del Servizio Clienti. Questo ha consentito di gestire da subito ed ininterrottamente tutte le chiamate senza che alcun utente trovasse la linea in ingresso occupata.

I risultati raggiunti in tema di disponibilità ed accessibilità del servizio sono riassunti nei seguenti dati aggiornati alla data del 30 giugno 2010 :

- |  |        |
|--|--------|
| ➤ totale chiamate ricevute             | 28.800 |
| ➤ media chiamate al giorno             | 450    |
| ➤ accessibilità telefonica (IVR)       | 100%   |
| ➤ chiamate gestite da operatore fisico | 98%    |
| ➤ chiamate con risposta entro 30 sec   | 95%    |


- chiamate con risposta entro 2 min. 5%
- chiamate gestite tempo < 5 min. 85%
- durata media conversazione 3 min

2010	Chiamate ricevute	Media chiamate giornaliere	Accessibilità telefonica (IVR)	Chiamate gestite da operatore	Chiamate con risposta < 30 sec.	Chiamate residue con risposta entro 2 min.	Chiamate gestite tempo < 5 min.	Durata media conversazione min.
aprile	8776	381	100 %	96 %	92 %	6 %	85 %	3,78
maggio	10059	437	100 %	98 %	96 %	7 %	85 %	2,87
giugno	9974	433	100 %	98 %	97 %	3 %	85 %	2,85
<b>totali</b>	<b>28809</b>	<b>417</b>	<b>100 %</b>	<b>97 %</b>	<b>95 %</b>	<b>5 %</b>	<b>85 %</b>	<b>3,16</b>

Per la gestione del contatto telefonico tutti gli operatori del call center dispongono oggi degli applicativi utilizzati dal personale del Servizio Clienti di Acqualatina S.p.A. Questa implementazione ha agevolato l'integrazione con il servizio interno ed ha fornito agli utenti garanzia di informazioni coerenti ed un supporto omogeneo per la soluzione delle problematiche.

#### *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 che 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 (presi in considerazione anche gli allacci integrati) e fognaria passa rispettivamente da 22 a 23 e da 26 a 28 giorni, i tempi di attivazione/riattivazione nonché quelli di cessazione si attestano ad un giorno lavorativo.

***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).

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 conforme 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 all'art. 17.

Il Gestore, prima di procedere all'attività sopra indicata, di forte impatto sull'utenza, effettua diverse azioni preventive, al fine di sensibilizzare l'utenza stessa sull'importanza del pagamento della tariffa del servizio idrico integrato, nonché di metterla a conoscenza delle contromisure che necessariamente Acqualatina dovrà adottare per ottenere il corrispettivo dell'utilizzo della risorsa idrica.




Si sottolinea che in tutte le bollette vengono segnalate, nell'apposito riquadro, eventuali fatture insolute citando nel caso, il numero di fattura, l'importo e la scadenza.

La prima azione di recupero del credito consiste in una lettera di sollecito inviata per posta ordinaria dopo 5 giorni lavorativi dalla scadenza della fattura, che segnala all'utente una probabile dimenticanza nel pagamento della bolletta e di conseguenza invita lo stesso a provvedere al saldo al più presto.

Se la lettera di cui sopra non sortisce l'effetto sperato, dopo 15 giorni lavorativi dalla scadenza della fattura inevasa, viene inviata una lettera raccomandata di preavviso di riduzione/sospensione del flusso idrico.

La fornitura può essere ridotta tutti i giorni tranne il venerdì e comunque decorsi 30 giorni dalla ricezione da parte dell'utente della raccomandata A/R di diffida ad adempiere e preavviso di riduzione.

Le azioni sopra descritte evidenziano una forte sensibilità del Gestore verso le problematiche legate alla morosità e al disagio che l'interruzione del flusso idrico può arrecare nell'utenza; infatti le squadre dedicate a tale attività sono pronte al ripristino del regolare flusso idrico, non appena l'utente salda l'insoluto e la riattivazione avviene sempre entro pochissime ore dal pagamento, anche dopo l'orario di lavoro o nel fine settimana.

L'attività di riduzione del flusso idrico per morosità ha interessato nel primo semestre 2010 più di 7.000 utenti.

Si precisa che il ricevimento 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.

Per ogni problematica relativa alla bollettazione Acqualatina S.p.A. dispone, oltreché del Servizio Clienti con sportelli territoriali distribuiti in tutto il territorio, anche del call center e della Camera di Conciliazione, di cui si tratta in apposito paragrafo del presente documento.

***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 2009 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. In questo primo semestre 2010 la media mensile è tornata a sfiorare di poco i 7.000 accessi. Nello specifico, nel mese di Gennaio si registra un incremento delle visite del 20% rispetto allo stesso periodo del 2009. Questa crescita è dovuta principalmente all'interesse suscitato nell'utenza dall'iniziativa promossa da Acqualatina S.p.A. per l'accesso alla fascia tariffaria agevolata e ai download della relativa modulistica. 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 si confermano quelle 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 letturisti 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. La tempestività e l'efficacia di simili strumenti comunicativi risultano strategicamente fondamentali al fine di creare un'immagine quanto più uniforme e professionale possibile dell'azienda all'esterno.






Nel corso di questo primo semestre Acqualatina S.p.A. ha avuto modo di partecipare alla Giornata Mondiale dell'Acqua, con manifesti 70x100 rappresentativi dell'importante valore della tutela delle risorse idriche, e all'annuale appuntamento con l'H2O, dove era presente uno stand Veolia con materiale informativo per adulti e bambini sulla gestione delle risorse idriche.

È stata avviata, in aggiunta, una campagna informativa sul nuovo servizio di foto lettura che si è avvalsa di un comunicato stampa diffuso a tutti i media locali, di opuscoli informativi distribuiti presso gli sportelli territoriali, le sedi delle Associazioni dei consumatori e gli uffici comunali. Notevole strumento, quello della foto lettura che, grazie all'aggiunta di un'apposita documentazione fotografica alla rilevazione dei consumi, ha rappresentato da subito un'importante conquista nel percorso di qualità e trasparenza del servizio adottato dalla Società.

La stessa distribuzione capillare presso sportelli, Associazioni dei consumatori ed uffici comunali è stata attuata per lo sviluppo della campagna informativa sulla tariffa agevolata che, anche quest'anno, ha riscosso un notevole successo e permetterà alle famiglie più indigenti di poter usufruire di notevoli quantità d'acqua a pochi centesimi per MC.

Acqualatina S.p.A. ha sviluppato un rinnovato ed efficiente strumento di comunicazione interna: "Gocce", la newsletter aziendale. Con cadenza trimestrale, infatti, a partire dal mese di Maggio tutto il personale di Acqualatina S.p.A. può usufruire di questo nuovo strumento nato per consentire a tutti di condividere reciprocamente l'impegno, le difficoltà ed i successi del lavoro quotidiano. L'informativa viene inviata a tutti tramite e-mail e, inoltre, vengono predisposte copie cartacee.

Prosegue, infine, l'impegno di Acqualatina S.p.A. nelle attività formative rivolte alla alfabetizzazione sul tema della risorsa idrica attraverso i Progetti Scuola rivolti agli studenti del territorio.

Il progetto quest'anno ha visto la partecipazione di circa 400 studenti di elementari, medie, superiori ed università, tra cui quelli di istituti non facenti parte del territorio gestito come, ad esempio, Il Liceo francese "Chateaubriand" e l'Università "La Sapienza", entrambi di Roma.

Il "progetto scuola" è da sempre finalizzato allo sviluppo di una coscienza che permetta ai più giovani di comprendere a fondo l'importanza dell'acqua, nonché dell'imprescindibilità della




sua lavorazione per la garanzia di un utilizzo potabile ed un suo corretto riciclo in natura.

Le iniziative su cui si basa il progetto scuola ogni anno vengono studiate dal gestore per essere integrate all'interno dei diversi percorsi didattici dei vari istituti coinvolti.

Il lavoro è articolato in visite guidate presso gli impianti di produzione e depurazione gestiti da Acqualatina S.p.A., nonché in incontri in classe nel corso dei quali tecnici ed ingegneri espongono agli studenti priorità e criticità del ciclo dell'acqua.

Tutte le visite, inoltre, vengono arricchite dalla consegna di materiale informativo sul processo di distribuzione dell'acqua e su quello di depurazione, con esempi pratici di funzionamento degli impianti visitati.

***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 2010 il totale dei reclami gestiti dal Servizio Clienti è stato di **9.300** reclami di cui 8.100 (87 %) chiusi con risposta scritta agli utenti (*parametro 24*).

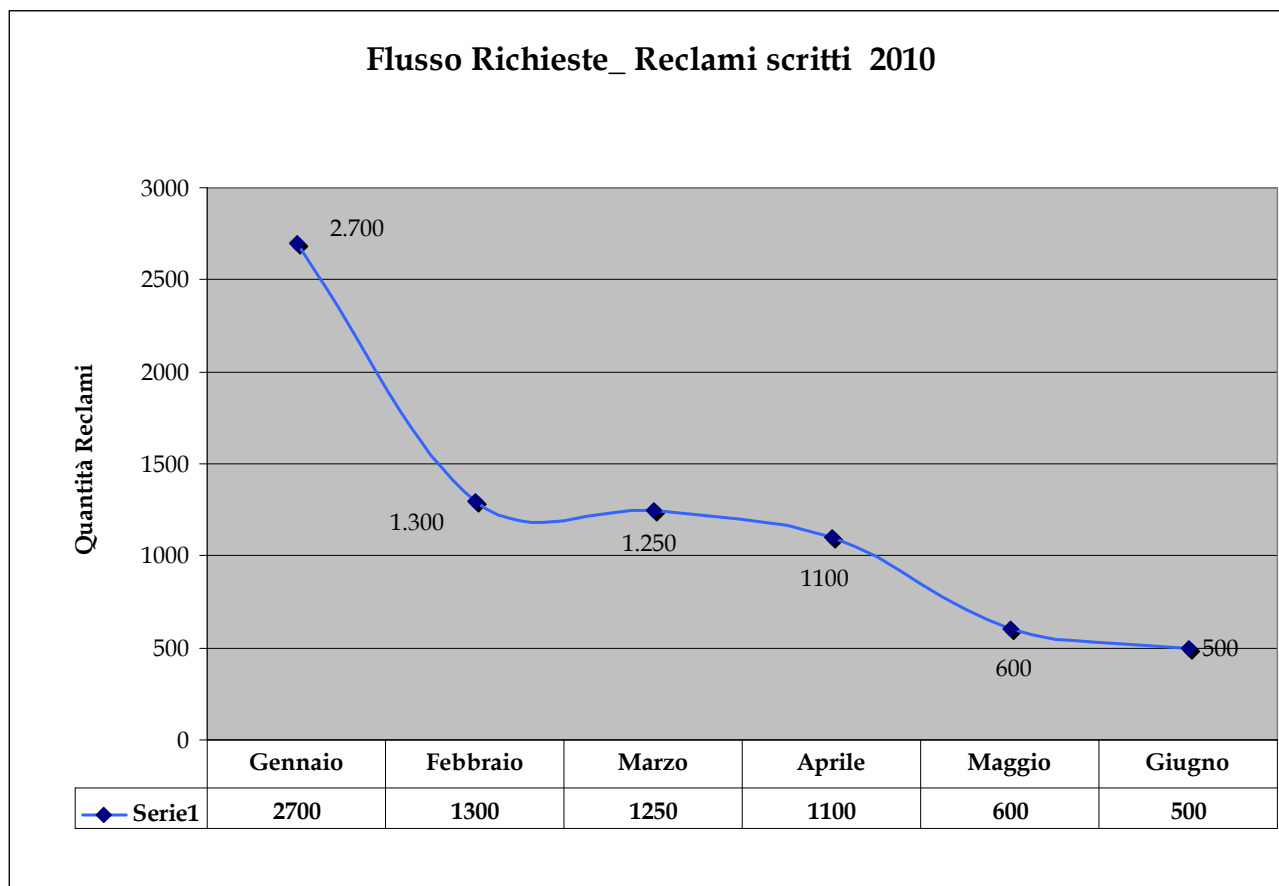
Nel totale dei reclami gestiti sono compresi 7.400 relativi all'anno in corso inviati per posta ordinaria, fax e posta elettronica dal 1° gennaio 2010 al 30 giugno 2010.

Di questi 5.700 (70%) hanno ottenuto una risposta entro i previsti 30 giorni lavorativi. Il tempo medio di risposta calcolato sui reclami arrivati e chiusi nel corso dell'anno 2010 è stato di 35 giorni (*parametro 23*).

A riguardo si segnala che il Gestore, nel corso del secondo trimestre 2010, ha riscontrato la netta diminuzione della quantità dei reclami scritti inviati dagli utenti, evento motivato dal perfezionamento del servizio offerto e, soprattutto, dai risultati ottenuti dal nuovo Call Center del Servizio Clienti.

Infatti, tramite l'ausilio del numero verde clienti, molti utenti hanno potuto comunicare i dati necessari per la rettifica delle fatture contestate e quindi non hanno dovuto presentare richieste scritte o effettuare visite agli sportelli; stessa cosa dicasi per le richieste di rateizzazione delle fatture e per le richieste di interventi tecnici per i quali è stato sufficiente contattare il call center clienti per segnalare l'esigenza.

Il grafico allegato rappresenta l'andamento delle richieste e dei reclami scritti ricevuti nel corso del 1° sem 2010.

#### Appuntamenti (parametro 25)

Acqualatina S.p.A. fornisce un servizio di assistenza sul territorio per il trattamento di tutte le pratiche utente e per la gestione delle verifiche tecniche ritenute necessarie dal gestore o richieste dall'utente stesso.

La struttura degli sportelli Acqualatina S.p.A. si fonda su 5 sedi principali e 6 secondarie in modo da garantire la copertura dell'intero territorio gestito; l'utente può recarsi nello sportello di riferimento del proprio Comune di residenza o a quello territorialmente più confacente alle proprie esigenze per formulare nuove istanze di fornitura, disdetta etc., per fissare appuntamenti con tecnici Acqualatina S.p.A, per trattare problematiche legate alle fatture o più semplicemente per avere informazioni in merito all'utenza.

Il tempo medio di attesa per un appuntamento è di 8,7 giorni lavorativi.




Acqualatina S.p.A. persegue costantemente l'obiettivo di migliorare l'efficienza del servizio intervenendo sia sugli aspetti tecnici, sia su quelli organizzativi e procedurali e, da sempre, mira a semplificare e razionalizzare le procedure adottate. In quest'ottica, è stato sviluppato il progetto "Agenda degli Interventi Tecnici".

La corretta implementazione di questo strumento è finalizzata all'ottimizzazione della gestione impiegata organizzativa e del rapporto con l'utenza..

L'implementazione apportata con l'Agenda ha consentito di disporre di uno strumento utile per gestire gli appuntamenti concordati, con il valore aggiunto di razionalizzare l'impiego del personale coinvolto attraverso la pianificazione informatica degli interventi.

L'Agenda degli appuntamenti oggi consente di:

- gestire e monitorare tutte le attività collegate agli interventi tecnici
- avere una base dati consolidata e stabile
- ottimizzare i tempi di lavoro con automazioni che permettono di gestire il territorio e le squadre di tecnici per zone
- monitorare i tempi che intercorrono tra le varie fasi del processo per garantire la qualità del servizio

A partire dal 01 Agosto p.v. l'utilizzo dell'Agenda verrà esteso anche agli operatori del Call Center i quali in caso di richiesta che necessita di un intervento da parte di un tecnico potranno concordare telefonicamente con l'utente un appuntamento.

#### ***Attesa massima agli sportelli (parametro 26)***

L'attesa massima agli sportelli è stata, in media, di 36 minuti.

Detto indicatore quantifica il tempo che intercorre tra l'ingresso del cliente allo sportello e la chiamata alla postazione per il trattamento. Tale dato è stato ricavato prendendo a riferimento i flussi di clienti che nel corso del 1° sem. 2010 si sono rivolti allo sportello di Latina che per l'informazione in questione è stato considerato come il più rappresentativo tra le 5 aree.

#### ***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 2010 la percentuale delle letture, ottenute attraverso la rilevazione diretta effettuata dall'incaricato del servizio, tramite la rilevazione fotografica,


oppure attraverso una auto-lettura comunicata, è stata dell'86,3%.

Per il 13,7% delle utenze, dunque, non è stato possibile rilevare la lettura nel corso del primo semestre del 2010.

Se si considerano, però, le letture rilevate e le cartoline di auto-lettura lasciate presso l'utenza, la percentuale delle utenze raggiunte dal servizio di lettura dei contatori è stata del 96,2%.

La percentuale di utenze non visitate risulta essere dunque del 3,8%, dato che si può considerare fisiologico nella gestione del servizio.

Tutte le rilevazioni effettuate sono corredate da documentazione fotografica.

Tale tecnologia reca immediati e importanti vantaggi a favore dell'utenza oltreché del gestore:

- Certezza del rilevamento eseguito
- Semplice ed immediata verifica dello stato e della funzionalità del contatore
- Consultazione rapida e immediata dei dati di lettura e delle fotografie per i controlli ai fini della fatturazione
- Verifica immediata e documentata a fronte di eventuali contestazioni.
- Maggiore trasparenza da parte del Gestore nei rapporti con l'utenza

***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, laddove 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 di una fattura stimata, su segnalazione dell'utente, è di un trimestre (90 giorni), cioè la rettifica avviene in modo automatico sulla fatturazione successiva. Tuttavia, su richiesta del cliente, è possibile emettere una fattura di correzione anche prima. Nel corso del primo semestre del 2010, 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 35 giorni.

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

Le attività che hanno caratterizzato il primo semestre 2010 sono state principalmente volte:

- al mantenimento delle certificazioni di processo ottenute nel corso degli anni




- all'inclusione nel Sistema di Gestione Qualità di tutti i processi aziendali non ancora certificati
- all'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla Norma ISO 14001:2004

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
4. Gestione ed Organizzazione della Camera di Conciliazione

La costante implementazione del Sistema di Gestione sia Qualità che Ambientale, è stata possibile grazie a:

- una continua attività di auditing interno che ha consentito di trattare o prevenire "non conformità" riscontrate o potenziali e di formulare azioni volte al miglioramento
- l'erogazione di corsi specifici sulla Norma ISO 9001:2008, la Norma ISO 14001:2004
- l'ampliamento delle competenze della squadra di auditori interni che hanno seguito uno specifico corso per condurre verifiche ispettive interne sulla Norma ISO 14001:2004

Oltre all'adozione di un Sistema di Gestione Qualità conforme alla Norma ISO 9001:2008, Acqualatina sta implementando un Sistema di Gestione Ambientale secondo la Norma ISO 14001:2004 e ha come obiettivo per il 2010 di ottenere la relativa certificazione su 3 siti pilota: gli impianti di depurazione di Sperlonga e Sabaudia Belsito e la Centrale di produzione di acqua potabile Sardellane.


## 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, l'attività di redazione delle procedure per monitorare e migliorare costantemente 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 2010 in duplice versione, per quanto concerne il parametro INTER, come indicato al paragrafo *Continuità e sufficienza del servizio (parametri 6 e 7)*.

Ricordiamo che, a seguito di un'analisi dettagliata degli indici relativi all'anno 2008, con la Segreteria Tecnico Operativa, sono state condivise e approvate in via preliminare le ipotesi adottate per il calcolo dei parametri RECL e CONT, che allo stato attuale mantengono le nuove ipotesi di calcolo.

Nome	Valore
QUAS	0,98486710
QUAP	0,99908396
RECL	0,97304109
CONT	0,99677586
INTER_Impr	0,99452817
DIFP	0,99820685
DIFF	1,00000000
QUAL	0,96899027


## ALLEGATO 2

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

La stima degli investimenti realizzati per il primo semestre 2010, riporta un consuntivo di K€ 6.989 che risulta così suddiviso:

Voci di spesa	Avanzamento al 30/06/2010[K€]	Avanzamento al 30/06/2010 [K€] MTZS distribuite per tipologia
Acquedotto	1.609	2.990
Fognatura	853	1.490
Depurazione	1.176	1.871
Impianti Dissalaz.	0	0
Recupero dispersioni	236	236
Telecontrollo	286	286
Manutenzioni Straordinarie	2.805	92
Cap.23	24	24
<b>TOTALE</b>	<b>6.989</b>	<b>6.989</b>

A tale importo vano aggiunte le capitalizzazioni del personale interno dedicato a commesse di investimento, che per il primo semestre ammonta a circa K€ 1.200 per un totale investimenti al 30/06/2010 di circa K€ 8.200.

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.

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 € 21.953.000.




Nel corso del 2009 sono state avviate una serie di sperimentazioni che stanno andando avanti nel corso 2010 e che saranno foriere di nuovi ed innovativi approcci della Società per quanto concerne gli investimenti per la risoluzione delle criticità relative allo smaltimento dei fanghi di depurazione e della torbidità delle acque potabili.

In particolare, per il trattamento dei fanghi di depurazione abbiamo ottenuto i primi risultati della sperimentazione, attraverso l'installazione presso il depuratore di Sabaudia Belsito di un pilota, della tecnologia dell'ozonolisi che consiste nella riduzione della produzione di fanghi mediante la distruzione chimica esercitata dall'ozono; tale metodologia è la prima volta che viene sperimentata in Italia.

La sperimentazione è cominciata nel febbraio 2010 ed è tuttora in corso, i risultati ottenuti sono:

- Riduzione produzione di fango biologico dal 30 al 70% in media;
- Miglioramento delle caratteristiche di sedimentabilità (assenza problemi di bulking);
- Aumento del substrato per il comparto di denitrificazione.

Dal punto di vista economico una prima stima conferma la sostenibilità del trattamento con un risparmio giornaliero rispetto la configurazione senza trattamento di 166 €/giorno.

Inoltre, per accelerare il processo di risoluzione delle criticità incontrate nello smaltimento dei fanghi residui, è stato concluso uno studio di massima per la realizzazione di un impianto pilota di essiccamento solare che ha permesso di definire gli elaborati necessari per la gara di appalto; questo sistema a basso impatto ambientale e con limitatissimi consumi energetici, sarebbe in grado, sfruttando al meglio l'energia solare, di essiccare i fanghi in percentuali superiori anche al 70%.

Oltre le azioni già descritte nel rapporto informativo 2009, per lo studio e la risoluzione del fenomeno di torbidità, al fine di ridurre l'effetto di tale fenomeno sulla distribuzione di acqua potabile è stata conclusa la progettazione per la riattivazione del serbatoio S.Pasquale che costituirà in futuro una riserva idrica di compenso durante le ore più acute del fenomeno, i lavori avranno inizio nel mese di settembre 2010. È inoltre attualmente in corso la ristrutturazione della sala dreni della centrale di produzione di Capodacqua e la realizzazione


di un collettore di intercettazione e scarico di quei dreni che captano acqua torbida. Tale ultimo intervento permetterà di evitare l'ingresso nella rete di distribuzione dell'acqua torbida ed una conseguente riduzione dei tempi di disservizio per le utenze.

Per quanto concerne i lavori eseguiti e avviati nel corso del primo semestre 2010 è opportuno menzionare tra i principali:

- Nel settore depurazione: il collaudo del comparto di chiariflocculazione mobile presso l'impianto di depurazione di Aprilia via del Campo, in attesa dell'intervento di ampliamento a 90.000 a.e., in stato progettazione esecutiva, attualmente in iter di approvazione regionale; il proseguimento dei lavori di adeguamento e potenziamento dell'ID di Latina Est che sono ad uno stato di avanzamento del 30% circa; il proseguimento dei lavori di adeguamento e potenziamento presso il depuratore di Formia.
- Nel settore acquedotto: il risanamento meccanico della Centrale Carano Giannottola, la ristrutturazione della Centrale Sorgenti del Carano attualmente in corso; il proseguimento dei lavori sulla Centrale di Fiumicello; la conclusione dei lavori di riattivazione del serbatoio di Cerri Aprano.
- Nel settore fognatura: la realizzazione e il completamento della rete di collegamento via Miglioramento via Rinascimento nel Comune di Anzio che verrà attivata nel mese di Luglio 2010; il proseguimento dei lavori di realizzazione di un collettore fognario su via Capograssa e via Monti Lepini, la cui fine è prevista entro al metà del 2011, nell'ottica di ridimensionamento del numero di impianti di depurazione, per la dismissione dell'ID di B.go San Michele e il convogliamento presso il depuratore di Latina Est.

Proseguono anche gli investimenti produttivi, centrali nella realizzazione del Piano Industriale, tra i quali la sostituzione dei contatori (circa 5.250 contatori sostituiti nel primo semestre 2010) e l'installazione degli apparati di telecontrollo sugli impianti.

Tra gli investimenti che avranno inizio corso del secondo semestre, ricordiamo i lavori di realizzazione collettore fognario e condotta idropotabile da Giardino di Ninfa a Doganella di Ninfa 1° stralcio (intervento in cofinanziamento con la Regione Lazio) a Cisterna di Latina, la realizzazione delle condotte per l'utilizzo del Serbatoio San Pasquale, come menzionato sopra e l'inizio dei lavori di risanamento della rete idrica Grunuovo nel Comune di SS Cosma e Damiano.




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.

Con deliberazione atto n.2 del 12 Dicembre 2008, la Conferenza dei sindaci e dei Presidenti ha, inoltre, approvato il dettaglio delle opere da realizzare suddiviso per Comune, tale modifica ad ogni modo non muta le tre tappe fondamentali previste per la realizzazione degli investimenti, nello specifico:

- € 146.120.000,00 entro il 2011
- € 108.120.000,00 entro il 2017
- € 41.850.000,00 entro il 2033
