

Carta del Servizio Idrico Integrato
dell’Ambito Territoriale Ottimale del Verbano Cusio Ossola e Pianura Novarese
RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
Esercizio 2015

1. CARATTERIZZAZIONE DEL SERVIZIO	1
2. QUALITÀ DELL’ACQUA DISTRIBUITA	1
3. QUALITÀ DELL’ACQUA SCARICATA	2
4. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO.....	3
5. CORTESIA, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO, CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ NEI RAPPORTI.	3
6. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA	3
7. DOTAZIONE MINIMA ACQUEDOTTISTICA.....	4
8. INTERVENTI PROGRAMMATI	4
9. SEGNALAZIONI DI EMERGENZA PER SERVIZI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA	4
10. LETTURA DEL CONTATORE.....	4
11. FREQUENZA DELLA FATTURAZIONE.....	4
12. MODALITÀ E TEMPI DI PAGAMENTO.....	4
13. APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI	4
14. ATTESA AGLI SPORTELLI.....	5
15. COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI	5
16. SODDISFAZIONE CLIENTE	6
17. RECLAMI.....	6
18. RIMBORSI.....	6
19. TABELLA RIEPILOGATIVA DEGLI STANDARD DELLA CARTA DEI SERVIZI	7

Acqua Novara.VCO presenta, come prescritto dalla Carta del servizio idrico integrato rev. 1 del 18 Dicembre 2008, la seguente analisi e controllo degli aspetti Qualitativi – Quantitativi del servizio.

1. CARATTERIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La caratterizzazione del Servizio Idrico Integrato, di seguito sintetizzata, è prodotta facendo riferimento sia alle informazioni raccolte durante l’esercizio 2015, (i consumi elettrici annui, ecc.), sia in base alle informazioni aggiornate prodotte dal sistema informativo NETA. Dal 2015 Acqua Novara.VCO gestisce il servizio idrico integrato nei Comuni di Romentino e Macugnaga.

Tutte le attività svolte da Acqua Novara.VCO sono state improntate all’applicazione dei principi di eguaglianza e imparzialità del trattamento, continuità e regolarità del servizio, partecipazione e cortesia, che sono alla base della Carta dei Servizi adottata da Acqua Novara VCO S.p.A.

2. QUALITÀ DELL’ACQUA DISTRIBUITA

Al fine di garantire la distribuzione di acqua rispondente agli standard di qualità individuati nel sopraccitato decreto, Acqua Novara.VCO ha effettuato più di 50 mila determinazioni analitiche sulle acque destinate alla distribuzione. Di queste analisi si sono registrati 354 fuori standard con un’incidenza percentuale dello 0,67%. I fuori standard risultano positivamente risolti con un tempo medio di risoluzione di circa 10 giorni (comprensivi dei tempi di ricampionamento ed analisi dello scarico). La tipologia e la frequenza dei controlli su ogni specifico punto sono state stabilite in base alle caratteristiche dell’acqua distribuita, alle dimensioni del bacino d’utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la

realizzazione della rete. Il Piano dei controlli è stato concordato con l'autorità competente. I valori elencati nella tabella seguente sono complessivamente stati rispettati.

Nel 2015 è stata confermata la certificazione ai sensi della norma ISO 22000:2005 per la provincia di Novara ed è stato raggiunto l'obiettivo di estensione della certificazione anche alla Provincia di Verbania.

Parametro	Valori D.Lgs 31/2001
Alluminio (1)	200 µ/l
Ammonio	0.50 mg/l
Batteri coliformi a 37oC	0 ucf/100ml
Cloruri	250 mg/l
Clostridium perfringens (spore comprese) (2)	0 ucf/100ml
Colore	-
Concentrazione ioni idrogeno	6.5≤pH≤9.5
Conduttività	2500 µ S/cm
Conteggio delle colonie a 22oC e 37oC 4	-
Disinfettante residuo (se impiegato)	-
Durezza	-
Escherichia coli (E. coli)	0 ucf/100ml
Ferro (1)	200 µ /l
Manganese	50 µ /l
Nitrati	50 mg/l
Nitriti (3)	0.50 mg/l
Odore	--
Pseudomonas aeruginosa (4)	0 ucf/250ml
Residuo secco (180°C)	-
Sapore	-
Sodio	200 mg/l
Solfati	250 mg/l

Note:

⁽¹⁾ Necessario solo se usato come flocculante o presente, in concentrazione significativa, nelle acque utilizzate.

⁽²⁾ Necessario solo se le acque provengono o sono influenzate da acque superficiali.

⁽³⁾ Necessario solo se si utilizza la cloramina nel processo di disinfezione.

⁽⁴⁾ Necessario solo per le acque vendute in bottiglie o in contenitori.

3. QUALITÀ DELL'ACQUA SCARICATA

Acqua Novara.VCO ha scaricato nei corpi idrici recettori, con continuità e senza alcuna deroga, acque depurate con caratteristiche definite dal Decreto Legislativo 152/2006 e dalla Legge Regione Piemonte 13/90 e successive modificazioni ed integrazioni. Al fine di garantire l'immissione nei corpi ricettori di acqua depurata secondo le caratteristiche individuate dalla normativa, nel 2015 sono state svolte più di 35 mila determinazioni analitiche sulle acque in uscita dagli impianti. Di queste analisi sono risultati n. 132 fuori standard pari allo 0,33%. Le anomalie rilevate sono state mediamente risolte in 5 gg (comprensivi dei tempi di ricampionamento ed analisi dello scarico). La tipologia e la frequenza dei controlli su ogni

specifico punto sono state stabilite in base alle caratteristiche dell'acqua scaricata, alle dimensioni ed alle caratteristiche del bacino d'utenza ed agli impianti di depurazione gestiti. Il Piano dei controlli è redatto in base alle prescrizioni autorizzative. I valori prescritti dal D.Lgs. 152/2006 sono complessivamente stati rispettati.

Nel 2015 è stata confermata la certificazione ISO 14001 per i seguenti impianti di depurazione:

- Via Generali, 91 – 28100 Novara (NO)
- Via Marconi, 49 – 28073 Fara Novarese (NO)
- Via Ticino, 302 – 28043 Bellinzago Novarese (NO)
- Via F.lli Cervi, 5 – 28040 Dormelletto (NO)
- Via all'Erno, 1 – 28040 Solcio di Lesa (NO)
- Via Brughiere, 22 – Frazione Crusinallo – 28887 Omegna (VB)
- Via Oberdan, 33 – 28010 Briga Novarese (NO)
- Via Crosa, 92 – Cerano (NO)

Inoltre è stato raggiunto l'obiettivo dell'estensione della certificazione agli impianti di: Verbania, Gravellona Toce, Cannobio e Mergozzo.

4. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Nel 2015 si sono verificate le seguenti interruzioni di servizio:

1. Arona villaggio San Carlo e Dagnente: in maniera intermittente per circa 1 mese a causa crisi idrica estiva
2. Meina Moncalvo: in maniera intermittente per circa 1 mese a causa crisi idrica estiva
3. Invorio: in maniera intermittente per circa 15 giorni a causa crisi idrica estiva
4. Suno, alcune utenze di via Motto Scarone: in maniera intermittente per circa 15 giorni a causa crisi idrica estiva
5. Boca: per circa 4 ore a causa del posizionamento di misuratori
6. Castellazzo Novarese: dal 04 al 10/12, causato da un errore analitico del laboratorio esterno che ha comportato un esaurimento delle masse filtranti dell'impianto di trattamento

5. CORTESIA, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO, CHIAREZZA E COMPrensibilità NEI RAPPORTI

Tutto il personale della Società a contatto con gli Utenti ha frequentato corsi di formazione finalizzati a sviluppare rapporti con il pubblico improntati al rispetto, cortesia, efficacia, efficienza con l'utilizzazione di terminologie adeguate.

6. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

Le condizioni principali di fornitura sono state effettuate nel rispetto del Regolamento di Utenza del Servizio Idrico Integrato, adottato con atto 17 del 14/12/06 e modificato con atto 25 del 07/06/07, con atto 52 del 16/09/08, con atto 62 del 18/12/08, con atto 103 del 07/04/2010, con atto 130 del 12/12/2011 e con atto 137 del 19/06/2012.

7. DOTAZIONE MINIMA ACQUEDOTTISTICA

Di seguito si riporta la dotazione minima acquedottistica di Acqua Novara.VCO:

- La disponibilità giornaliera di acqua è stata mediamente di circa 220 Lit/Ab/gg
- La portata minima erogata è stata superiore a 0,10 l/sec (un decilitro al secondo) per ogni unità abitativa.
- La pressione minima di esercizio è stata superiore a 1,5 bar
- La pressione massima di esercizio non è stata inferiore a 7/bar riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale. Si conferma che in alcune zone la configurazione altimetrica porta a pressioni di esercizio di 9 – 10 bar.

8. INTERVENTI PROGRAMMATI

Tutti gli interventi programmati sono stati preceduti da avvisi e comunicazioni con 48 ore di anticipo sugli eventi. Nessuna interruzione ha superato la soglia di durata di 24 ore.

9. SEGNALAZIONI DI EMERGENZA PER SERVIZI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA

È stata garantita la reperibilità del personale di Pronto Intervento 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno. Il numero telefonico del servizio di Pronto Intervento è riportato in fattura e nella "Scheda informativa" disponibile presso gli sportelli. Tutti gli interventi programmati sono stati eseguiti nei tempi prescritti.

10. LETTURA DEL CONTATORE

I consumi sono stati rilevati due volte l'anno da parte del personale incaricato, tranne nei Comuni cosiddetti "turistici" in cui è stata effettuata una sola lettura.

11. FREQUENZA DELLA FATTURAZIONE

Le fatturazioni sono state effettuate, di norma, con frequenza quadrimestrale. Per i Comuni di Arona, Borgomanero, Castelletto Ticino, Galliate, Novara, Oleggio, Omegna, Verbania, Cameri, Gravellona Toce e Gozzano le fatturazioni sono state effettuate con frequenza trimestrale. Per i Comuni turistici e i forfettari sono state emesse due sole fatturazioni (acconto e saldo).

12. MODALITÀ E TEMPI DI PAGAMENTO

Le forme di pagamento delle fatture adottate sono state le seguenti:

- Domiciliazione bancaria e postale
- Bancomat
- Bollettini postali
- Bonifici
- Pagamenti on line

13. APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI

Nel 2015 gli sportelli di Acqua Novara.VCO hanno avuto i seguenti orari

Sportello di Bellinzago

Indirizzo	Via Ticino, 302 - 28043 Bellinzago Novarese (NO)
Orari Apertura Uffici	Martedì dalle 9.00 alle 12.00 dalle 14.00 alle 16.00

Sportello di Borgomanero

Indirizzo	Via Loreto, 19 - 28021 Borgomanero (NO)
Orari Apertura Uffici	da Lunedì a Venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Sportello di Cannobio

Indirizzo	Via Prato delle Monache, 28 - 28822 Cannobio (VB)
Orari Apertura Uffici	Giovedì dalle 8.30 alle 12.30

Sportello di Dormelletto (chiuso dal 01/02/2016)

Indirizzo	Via Fratelli Cervi, 5 - 28040 Dormelletto (NO)
Orari Apertura Uffici	Martedì dalle 9.00 alle 12.00

Sportello di Gravellona Toce

Indirizzo	Via Trattati di Roma - 28883 Gravellona Toce (VB)
Orari Apertura Uffici	Martedì, Giovedì, dalle 8.30 alle 12.30 - dalle 13.30 alle 17.00

Sportello di Novara

Indirizzo	Via Leonardo Triggiani, 9 - 28100 Novara (NO)
Orari Apertura Uffici	da Lunedì a Venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - dalle 13.30 alle 17.00

Sportello di Omegna (dal 1 marzo 2016 solo il mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30)

Indirizzo	Piazza XXIV Aprile, 18 c/o Locali sede municipale - 28887 Omegna (VB)
Orari Apertura Uffici	Lunedì e Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00 - dalle 14.30 alle 17.00

Sportello di Pieve Vergonte

Indirizzo	Via Dr. G.Cicoletti, 35 c/o Locali sede municipale - 28886 Pieve Vergonte (VB)
Orari Apertura Uffici	Venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - dalle 13.30 alle 17.00

Sportello di Verbania

Indirizzo	Via San Bernardino, 50 - 28922 Verbania (VB)
Orari Apertura Uffici	da Lunedì a Venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - Sabato dalle 9.00 alle 12.00

14. ATTESA AGLI SPORTELLI

Gli sportelli di Borgomanero, Novara e Verbania hanno un programma automatico di rilevazione dei tempi di attesa allo sportello. L'elimina code di Verbania è in funzione da novembre 2015.

Sportello Novara: gli utenti ricevuti c/o lo sportello di Novara sono stati 10.796. L'88% degli utenti ha avuto tempi di attesa inferiore ai 15 minuti, il 9% tra i 15 e i 30 minuti e il restante 3% superiore ai 30 minuti.

Sportello Borgomanero: gli utenti ricevuti c/o lo sportello di Borgomanero sono stati 7.999. L'84% degli utenti ha avuto tempi di attesa inferiore ai 15 minuti, l'11% tra i 15 e i 30 minuti e il 5% superiore ai 30 minuti.

Sportello di Verbania (dati disponibili da novembre 2015): gli utenti ricevuti c/o lo sportello di Verbania sono stati 535. Il 93% degli utenti ha avuto tempi di attesa inferiore ai 15 minuti, il 5% tra i 15 e i 30 minuti e il 2% superiore ai 30 minuti.

15. COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI

Tutte le prescrizioni atte a garantire agli Utenti la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative aziendali, sui principali aspetti normativi, contrattuali e tariffari, sono stati espletati mediante la pubblicazione di messaggi sulle fatture e sul sito *internet* di Acqua Novara.VCO.

16. SODDISFAZIONE CLIENTE

Nel 2015 sono stati intervistati, attraverso una società esterna, quasi 600 utenti. Su una scala di valori da 1 a 10, è emerso un livello di soddisfazione complessiva pari a 7,6, un giudizio sulla qualità dell'acqua erogata pari a 7,3 ed un punteggio sugli interventi effettuati dal nostro personale pari a 7,2.

17. RECLAMI

Nel 2015 sono stati registrati 154 reclami. Il 96% dei reclami è stato chiuso entro i 30 gg. dalla richiesta dell'utente con un tempo medio di 6,36 gg.

18. RIMBORSI

Nel corso del 2015 non sono stati erogati rimborsi relativi al mancato rispetto degli *standard* richiesti dalla Carta dei Servizi.

19. TABELLA RIEPILOGATIVA DEGLI STANDARD DELLA CARTA DEI SERVIZI

Prestazione	Standard	Totale Richieste	Totale lavori tempo di legge	Lavori fuori tempo causa Esercente	Lavori fuori tempo causa Forza Magg	Lavori fuori tempo causa Utenti/Terzi	% lavori completati nei tempi di legge *	Tempo medio **	Obiettivo
RISPETTO APPUNTAMENTO	2 ore	3981	3973	8	0	0	0	99,80%	//
RILASCIO PREVENTIVI FORNITURA ACQUEDOTTISTICA	30-45 gg	1172	1081	91	0	0	92%	17,16	//
ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO	15-30 gg	599	553	46	0	0	92%	11,78	//
ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE PER SUBENTRO DELLA FORNITURA	7 gg.	1467	1411	56	0	0	96%	5,81	90%
CHIUSURA PRESA	7 gg.	2158	2061	97	0	0	96%	9,51	90%
RILASCIO DI PREVENTIVI E AUTORIZZAZIONI ALL'ALLACCIAMENTO FOGNATURA	30-45 gg.	215	186	29	0	0	87%	34,72	//
ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA	60 gg.	150	144	6	0	0	96%	26,85	90%
MOROSITA'	48 ore	227	224	3	0	0	99%	0,99	//
VERIFICA DEL CONTATORE	7 gg.	114	87	27	0	0	76%	11,86	//
VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	7 gg	9	9	0	0	0	100%	1,78	//
SEGNALAZIONI DI EMERGENZA PER SERVIZI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA	4 ore	6629	6350	0	279	0	100%	33,28	//
SEGNALAZIONI DI EMERGENZA PER SERVIZI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA	2 ore per situazioni di pericolo	0	//	//	//	//	//	//	90%
ATTESA AL TELEFONO	2 minuti	Non monitorab.	Non monitorab.	Non monitorab.	Non monitorab.	Non monitorab.	Non monitorab.	Non monitorab.	//
ATTESA AGLI SPORTELLI NOVARA	15 minuti	10796	9465 (< 15 minuti)	//	//	//	//	//	//
ATTESA AGLI SPORTELLI BORGOMANERO	15 minuti	7999	6722 (<15 minuti)	//	//	//	//	//	//
ATTESA AGLI SPORTELLI VERBANIA (solo per i mesi di novembre e dicembre)	15 minuti	535	495 (<15 minuti)	//	//	//	//	//	//
LETTURA CONTATORI	2 volte all'anno	//	//	//	//	//	//	100%	90%
RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI	30 gg	154	148	6	//	//	6,36	95%	90%
RISPOSTE A RICHIESTE UTENTE	30 gg	Non monitorab.	Non monitorab.	Non monitorab.	Non monitorab.	Non monitorab.	Non monitorab.	Non monitorab.	//
RIPARAZIONE GUASTI SU IMPIANTI	12 ore	0	//	//	//	//	//	//	//
RIPARAZIONE GUASTI SU TUBAZIONI FINO A 300 MM DI DIAMETRO	12 ore	0	//	//	//	//	//	//	//
RIPARAZIONE PER GUASTI SU TUBAZIONI DI DIAMETRO SUPERIORE	24 ore	0	//	//	//	//	//	//	//

* La percentuale dei lavori nei tempi di legge è calcolata prendendo come denominatore la somma dei lavori eseguiti nei tempi e dei lavori fuori tempo per causa Esercente

** Il tempo medio è calcolato sulla base dei lavori eseguiti nei tempi di legge e di quelli fuori tempo per causa Esercente