

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 2016

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.....	3
8.	INTERVENTI PROGRAMMATI	3
9.	SEGNALAZIONI DI EMERGENZA PER SERVIZI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA	3
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	5
17.	RECLAMI.....	5
18.	RIMBORSI	5
19.	TABELLA RIEPILOGATIVA DEGLI STANDARD DELLA CARTA DEI SERVIZI AL 30/06/2016	6

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 2016, (i consumi elettrici annui, ecc.), sia in base alle informazioni aggiornate prodotte dal sistema informativo aziendale. Dal 2016 Acqua Novara.VCO gestisce il servizio idrico integrato nel Comune di Casalino e Ornavasso. Dal 01/07/2016 è entrata in vigore la delibera AEEGSI 655 relativa alla qualità contrattuale. Gli standard relativi alla qualità contrattuale riportati nella presente relazione sono pertanto quelli fino al 30/06/16, mentre quelli dal 01/16 verranno raccolti e resi disponibili secondo le modalità stabilite dall'AEEGSI.

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 458 fuori standard con un'incidenza percentuale dello 0,84%. 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 2016 è stata confermata la certificazione ai sensi della norma ISO 22000:2005 per tutto il perimetro di gestione di Acqua Novara.VCO.

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 clorammina 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 2016 sono state svolte più di 35 mila determinazioni analitiche sulle acque in uscita dagli impianti. Di queste analisi sono risultati n. 163

fuori standard pari allo 0,37%. Le anomalie rilevate sono state mediamente risolte in 8 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 2016 è stata confermata la certificazione ISO 14001.

4. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Nel 2016 si sono verificate le seguenti interruzioni di servizio superiori alle 24 ore:

Comune di Novara (zona sud): dal 04 all'08 giugno

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. Dal 01/07/2016 sono stati introdotti nuovi cicli di lettura per ottemperare ai nuovi disposti della delibera 218/2016.

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). Dal 01/07/2016 sono stati introdotti nuovi criteri di fatturazione ai sensi della delibera 655/2015 che hanno di fatto portato all'emissione di 11.136 bollette aggiuntive al fine di cominciare ad allineare le nuove emissioni 2017.

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
- Assegni circolari e bancari

13. APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI

Nel 2016 gli sportelli di Acqua Novara.VCO hanno subito alcune modifiche a seguito dell'applicazione della delibera 655/2015 e precisamente:

Sportello di Novara

Indirizzo	Via Leonardo Triggiani, 9 - 28100 Novara (NO)
Orari Apertura Uffici	da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 12.30 – dalle 13.30 alle 17.00- Sabato dalle 8.30 alle 12.30

Sportello di Verbania

Indirizzo	Via San Bernardino, 50 – 28922 Verbania (VB)
Orari Apertura Uffici	da Lunedì a Venerdì dalle 8.00 alle 12.30 – dalle 13.30 alle 17.00 Sabato dalle 8.30 alle 12.30

Info Point di Bellinzago

Indirizzo	Via Matteotti ,34 c/o Municipio - 28043 Bellinzago Novarese (NO)
Orari Apertura Uffici	Primo e terzo Martedì del mese dalle 8.30 alle 13.00 - dalle 15.15 alle 17.00

Info Point di Borgomanero

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

Info Point di Cannobio

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

Info Point 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

Info Point di Omegna

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

Info Point 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

14. ATTESA AGLI SPORTELLI

Gli sportelli di Novara e Verbania e l'info point di Borgomanero hanno un programma automatico di rilevazione dei tempi di attesa allo sportello. I dati di seguito riportati sono relativi al periodo dal **01/01/2016 al 30/06/2016.**

Sportello Novara: gli utenti ricevuti c/o lo sportello di Novara sono stati 2187. Il 92% circa degli utenti ha avuto tempi di attesa inferiore ai 15 minuti, il 7% tra i 15 e i 30 minuti e il restante 2% superiore ai 30 minuti.

Info Point Borgomanero: gli utenti ricevuti c/o l'info point di Borgomanero sono stati 4744. L'87% degli utenti ha avuto tempi di attesa inferiore ai 15 minuti, il 9% tra i 15 e i 30 minuti e il 4% superiore ai 30 minuti.

Sportello di Verbania: gli utenti ricevuti c/o lo sportello di Verbania sono stati 1725. L'87% degli utenti ha avuto tempi di attesa inferiore ai 15 minuti, il 10% tra i 15 e i 30 minuti e il 3% 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 2016 sono stati intervistati, attraverso una società esterna, più di 600 utenti. Su una scala di valori da 1 a 10, è emerso un livello di soddisfazione complessiva pari a 7,8, un giudizio sulla qualità dell'acqua erogata pari a 7,3 ed un punteggio sugli interventi effettuati dal nostro personale pari a 7,6.

17. RECLAMI

Dal 01/01/2016 al 30/06/2016 sono stati registrati 110 reclami. Il 92% dei reclami è stato chiuso entro i 30 gg. dalla richiesta dell'utente con un tempo medio di 21 gg.

18. RIMBORSI

Nel corso del primo semestre 2016 sono stati erogati n. 4 rimborsi per Euro 104,00 per mancato rispetto degli standard richiesti dalla Carta dei Servizi.

19. TABELLA RIEPILOGATIVA DEGLI STANDARD DELLA CARTA DEI SERVIZI AL 30/06/2016

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	1813	1331	482	0	0	73,41%	//	//
RILASCIO PREVENTIVI FORNITURA ACQUEDOTTISTICA (sono compresi tutti i preventivi, non solo quelli di nuovo allaccio)	30-45 gg	657	581	76	0	0	88%	18,87	//
ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO	15-30 gg	254	200	54	0	0	79%	18,50	//
ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE PER SUBENTRO DELLA FORNITURA	7 gg.	723	634	89	0	0	88%	8,37	90%
CHIUSURA PRESA	7 gg.	1099	1043	56	0	0	95%	5,41	90%
RILASCIO DI PREVENTIVI E AUTORIZZAZIONI ALL'ALLACCIAMENTO FOGNATURA	30-45 gg.	121	98	23	0	0	81%	25,02	//
ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA	60 gg.	68	62	6	0	0	91%	26,31	90%
MOROSITA'	48 ore	76	76	0	0	0	100%	0,09	//
VERIFICA DEL CONTATORE	7 gg.	76	65	11	0	0	86%	9,97	//
VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	7 gg	13	11	2	0	0	85%	3,92	//
SEGNALAZIONI DI EMERGENZA PER SERVIZI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA	4 ore	3633	3549	0	0	84	100%	//	//
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 SPORTELLINO NOVARA	15 minuti	2187	2006 (<15 minuti)	//	//	//	//	//	//
ATTESA INFO POINT BORGOMANERO	15 minuti	4744	4129 (<15 minuti)	//	//	//	//	//	//
ATTESA SPORTELLINO VERBANIA	15 minuti	1725	1497 (<15 minuti)	//	//	//	//	//	//
LETTURA CONTATORI	2 volte all'anno	//	//	//	//	//	//	100%	90%
RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI	30 gg	110	101	9	//	//	92%	21	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