

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 2014

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.	4
6. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA	4
7. DOTAZIONE MINIMA ACQUEDOTTISTICA.....	4
8. INTERVENTI PROGRAMMATI	5
9. SEGNALAZIONI DI EMERGENZA PER SERVIZI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA	5
10. LETTURA DEL CONTATORE.....	5
11. FREQUENZA DELLA FATTURAZIONE.....	5
12. MODALITÀ E TEMPI DI PAGAMENTO.....	6
13. APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI	6
14. ATTESA AGLI SPORTELLI.....	7
15. COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI	7
16. SODDISFAZIONE CLIENTE	7
17. RECLAMI.....	7
18. RIMBORSI.....	7
19. TABELLA RIEPILOGATIVA DEGLI STANDARD DELLA CARTA DEI SERVIZI	8

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.

Dal 1° maggio 2014 Acqua Novara.VCO ha incorporato Acque Nord. Il personale di Acque Nord, che prima era ripartito tra acquedotto, fognatura e depurazione, è stato inquadrato nelle tre nuove funzioni organizzative 1) impianti nord 2) reti nord e 3) depuratori nord. I dati della presente relazione sono comprensivi anche dell'incorporata Acque Nord.

1. CARATTERIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La caratterizzazione del Servizio Idrico Integrato, di seguito sintetizzata, è prodotta facendo riferimento sia alle informazioni raccolte durante l'esercizio 2014, (i consumi elettrici annui, ecc.), sia in base alle informazioni aggiornate prodotte dal sistema informativo NETA.

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 n° 55.592 determinazioni analitiche sulle acque destinate alla distribuzione. Di queste analisi, si sono registrati 391 fuori standard (pari allo 0,70%), per cui il 99,30% delle analisi sulle potabili risulta conforme. I fuori standard risultano positivamente risolti con un tempo

medio di risoluzione di 9 giorni. La tipologia e la frequenza dei controlli su ogni specifico punto è stata stabilita 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 2014 è stata confermata la certificazione ai sensi della norma ISO 22000:2005 per la provincia di Novara. Nel 2015 è presente l'estensione della certificazione 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
oramina	-

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 2014 sono state svolte 35.465 determinazioni analitiche sulle acque in uscita dall'impianto. Di queste analisi, sono risultati n. 150 fuori standard pari allo 0,42%. Le anomalie rilevate sono state mediamente risolte in 8 gg. La tipologia e la frequenza dei controlli su ogni specifico punto è stata stabilita 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. Sono state rilevate due non conformità da parte dell'ARPA, per la tossicità acuta al Depuratore di Lesa e per l'azoto nitroso al Depuratore di Dormelletto, che sono state positivamente risolte.

Nel 2014 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)

Nel 2015 è prevista l'estensione della certificazione agli impianti di: Verbania, Gravellona Toce, Cannobio e Mergozzo

4. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Nel 2014 si sono verificate le seguenti interruzioni di servizio:

- 1) Comune di Pieve Vergonte: interruzione dal 04/11 alle ore 18,30 fino al 05/11 alle ore 8,00. L'interruzione è stata determinata dall'esondazione del torrente Marmazza a causa delle forti piogge del periodo. Acqua Novara.VCO ha provveduto alla distribuzione dei sacchetti di acqua potabile.
- 2) Comune di Vogogna: l'interruzione si è verificata nello stesso periodo del comune di Pieve Vergonte a causa delle forti piogge di quel periodo
- 3) Comune di Borgomanero fraz. Santa Cristina: interruzione dal 17/08 alle ore 02,00 fino alle 14,30 dello stesso giorno. L'interruzione è stata causata dalla rottura della tubazione di mandata del pozzo Santa Cristina.
- 4) Comune di Casaleggio: interruzione di un'ora nella giornata del 16/07 causa guasto inverter pozzo di Casaleggio.
- 5) Comune di Divignano: interruzione del 03/12 dalle ore 13,35 alle ore 22,23 causa guasto ENEL dovuto alla caduta di un albero sulla linea elettrica.

5. CORTESIA, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO, CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ 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 Utente 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

Area Centro:

Zona Omegna:

- La disponibilità giornaliera di acqua è stata superiore a 300 Lit/Ab/gg
- La portata minima erogata è stata superiore a 250 L 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

Zona Borgomanero:

- La disponibilità giornaliera di acqua è stata superiore a 150 Lit/Ab/gg
- La portata minima erogata è stata superiore a 0,1 L/sec 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.

Zona Vergante:

- La disponibilità giornaliera di acqua è stata superiore a 150 Lit/Ab/gg
- La portata minima erogata è stata superiore a 0,10 L/sec per ogni unità abitativa.
- La pressione minima di esercizio è stata superiore a 1,5/bar tranne nei casi in cui l'ubicazione dell'utenza non consente tecnicamente di garantire l'adeguata pressione dell'acqua distribuita. In questi casi (zone collinari con immobili a dislivelli minimi dai serbatoi di distribuzione) le utenze, dopo il contatore, sono dotate di gruppo di sopraelevazione della pressione (autoclave).
- La Pressione massima di esercizio è stata inferiore a 7/bar riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale ad eccezione delle fasce costiere dei Comuni di Lesa, Meina e Nebbiuno Fraz. Fosseno dove, per ragioni tecniche la pressione risulta superiore (fino a 9 bar).

Zona Dormelletto:

- La disponibilità giornaliera di acqua è stata superiore a 190 Lit/Ab/gg
- La portata minima erogata è stata superiore a 6 L/min. per ogni unità abitativa.

- La pressione minima di esercizio è stata superiore a 1,5. / bar
- La pressione massima di esercizio è stata inferiore a 11/bar riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale

Area Sud

Zona Novarese:

- La disponibilità giornaliera di acqua è stata superiore a 395 Lit/Ab/gg
- La portata minima erogata è stata superiore a 0.10 l/s per ogni unità abitativa.
- La pressione minima di esercizio è stata superiore a 1,5 / bar
- La pressione massima di esercizio è stata inferiore a 4,5/bar riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale (tranne che a Grignasco e Romagnano dove per motivi tecnici è superiore).

Zona Ovest Ticino:

- La disponibilità giornaliera di acqua è stata superiore a 175 Lit/Ab/gg
- La portata minima erogata è stata superiore a 0,10 l/s per ogni unità abitativa.
- La pressione minima di esercizio è stata superiore a 1.5/bar
- La Pressione massima di esercizio è stata inferiore a 6/bar riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale.

Area Nord

- La disponibilità giornaliera di acqua è stata superiore a 150 Lit/Ab/gg
- La portata minima erogata è stata superiore a 0,1 L/sec per ogni unità abitativa.
- La pressione minima di esercizio è stata superiore a 1,5 bar
- La pressione massima di esercizio è stata pari 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 maggiori

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 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

13. APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI

<u>BELLINZAGO NOVARESE</u>
INDIRIZZO Via Ticino, 302 - 28043 Bellinzago Novarese (NO)
TELEFONO 0321 413111 FAX 0321 467628
INDIRIZZO E-MAIL info@acquanovaravco.eu
ORARI APERTURA UFFICI Martedì dalle 9.00 alle 12.00 dalle 14.00 alle 16.00
<u>BORGOMANERO</u>
INDIRIZZO Via Loreto, 19 - 28021 Borgomanero (NO)
TELEFONO 0321 413111 FAX 0322 81826
INDIRIZZO E-MAIL clienti1@acquanovaravco.eu
ORARI APERTURA UFFICI da Lunedì a Venerdì dalle 8.30 alle 12.30
<u>CANNOBIO</u>
INDIRIZZO Via Prato delle Monache, 28 – 28822 Cannobio (VB)
TELEFONO 0323 71281 FAX 0323 70500
INDIRIZZO E-MAIL clienti5@acquanovaravco.eu
ORARI APERTURA UFFICI Il Giovedì dalle 8.30 alle 12.30
<u>GRAVELLONA TOCE</u>
INDIRIZZO Via Trattati di Roma – 28883 Gravellona Toce (VB)
TELEFONO 0323 846131 FAX 0323 848303
INDIRIZZO E-MAIL clienti5@acquanovaravco.eu
ORARI APERTURA UFFICI Martedì, Giovedì, dalle 8.30 alle 12.30 – dalle 13.30 alle 17.00
<u>NOVARA</u>
INDIRIZZO Via Leonardo Triggiani, 9 – 28100 Novara
TELEFONO 0321 413111 FAX 0321 467628
INDIRIZZO E-MAIL info@acquanovaravco.eu
ORARI APERTURA UFFICI da Lunedì a Venerdì dalle 8.30 alle 12.30 – dalle 13.30 alle 17.00
<u>OMEGNA</u>
INDIRIZZO Via XXIV Aprile, 17 – 28887 Omegna (VB)
TELEFONO 0323 868495 FAX 0323 866319
INDIRIZZO E-MAIL clienti2@acquanovaravco.eu
ORARI APERTURA UFFICI Lunedì e Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00 – dalle 14.30 alle 17.00
Martedì e Giovedì dalle 8.30 alle 12.30 – dalle 13.30 alle 17.00 presso Sportello di GRAVELLONA TOCE in Via Trattati di Roma (tel 0323 846131)
<u>PIEVE VERGONTE</u>
INDIRIZZO Via Carlo Marx 33 - 28886 Pieve Vergonte (VB)
TELEFONO 0324 869554 FAX 0324 869789

INDIRIZZO E-MAIL clienti5@acquanovaravco.eu

ORARI APERTURA UFFICI Venerdì dalle 8.30 alle 12.30 - dalle 13.30 alle 17.00

VERBANIA

INDIRIZZO Via San Bernardino, 50 – 28922 Verbania (VB)

TELEFONO 0323 581450 FAX 0323 581346

INDIRIZZO E-MAIL clienti5@acquanovaravco.eu

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 e di Novara hanno un programma automatico di rilevazione dei tempi di attesa allo sportello.

- Sportello di Novara: nel corso dell'anno 2014 sono stati ricevuti 3157 utenti. Il 92,8% degli utenti ha avuto tempi di attesa inferiore ai 15 minuti, il 6,3% tra i 15 e i 30 minuti e lo 0,7% superiore ai 30 minuti;
- Sportello di Borgomanero: nel corso del 2014 sono stati serviti 8235 utenti. Il 91% degli utenti ricevuti ha avuto tempi di attesa inferiori ai 15 minuti, il 7% tra i 15 e 30 minuti e circa il 2% superiore ai 30 minuti.

Per l'anno 2015 si prevede l'installazione dell'elimina code anche presso lo sportello di Verbania.

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 2014 sono stati intervistati 516 clienti dal *Call Center*. I risultati della soddisfazione cliente sono stati i seguenti:

Indicatore	Anno 2014	Anno 2013	Trend rispetto 2013
Soddisfazione complessiva	7,8	7,5	+4,00%
Qualità acqua	7,7	7,6	+1,32%
Soddisfazione per interventi su richiesta	7,6	7,5	+1,33%

17. RECLAMI

Nel 2014 sono stati registrati 48 reclami: 32 reclami su modulo ufficiale e altri 16 a mezzo fax, email o telefonicamente. Il 92% dei reclami è stato chiuso entro i 30 gg. dalla richiesta dell'utente con un tempo medio di 6,5 gg.

18. RIMBORSI

Nel corso del 2014 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 maggiore	Lavori fuori tempo causa utente/terzi	Tempo medio gg. ¹	% lavori completati nei tempi di legge ²	Obiettivo
RISPETTO APPUNTAMENTI ³	2 ore	682	559	123	0	0	//	82%	//
RILASCIO PREVENTIVI FORNITURA ACQUEDOTTISTICA ⁴	30-45 gg.	1096	1002	94	0	0	15,29	91%	//
ESECUZIONE DELL'ALLACCIAMENTO	15-30 gg.	547	332	31	0	184	13,31	92%	90%
ATTIVAZIONE E RIATTIVAZIONE PER SUBENTRO DELLA FORNITURA	7 gg	1625	1244	58	0	323	4,5	96%	90%
CHIUSURA PRESA	7 gg.	2443	1829	133	0	481	5,25	93%	//
RILASCIO DI PREVENTIVI E AUTORIZZAZIONI ALL'ALLACCIAMENTO FOGNATURA ⁵	30-45 gg.	207	179	28	0	0	16,86	86%	//
ALLACCIO ALLA PUBBLICA FOGNATURA	60 gg	169	134	7	0	28	23,8	95%	90%
MOROSITA'	48 ore	100	100	0	0	0	0,33	100%	//
VERIFICA DEL CONTATORE	7 gg.	104	24	48	0	32	36,69	33%	//
VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE	7 gg.	6	6	0	0	0	0,33	100%	//
SEGNALAZIONI DI EMERGENZA PER SERVIZI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA	4 ore	1117	980	0	137	0	//	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 AGLI SPORTELLI (NOVARA)	15 minuti	3157	2932	//	//	//	//	93%	//
ATTESA AGLI SPORTELLI (BORGOMANERO)	15 minuti	8235	7468	//	//	//	//	91%	//
LETTURA CONTATORI	2 volte all'anno	//	//	//	//	//	//	100%	90%
RISPOSTA A RECLAMI SCRITTI	30 gg	48	44	4	//	//	6,5	92%	90%
RISPOSTE A RICHIESTE UTENTE	30 gg	//	//	//	//	//	100%	//	//
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	//	//	//	//	//	//	//

¹ Il tempo medio è calcolato sulla base dei lavori eseguiti nei tempi di legge e di quelli fuori tempo per causa Esercente

² 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

³ Il campione si riferisce alle richieste inoltrate da ottobre 2014 (mese di introduzione del monitoraggio del rispetto degli appuntamenti)

⁴ Nei fuori standard causa esercente sono compresi anche i preventivi emessi in ritardo causa utente. Dal marzo 2015 sono state modificate le modalità di registrazione per consentire di escludere questi preventivi

⁵ Nei fuori standard causa esercente sono compresi anche i preventivi emessi in ritardo causa utente. Dal marzo 2015 sono state modificate le modalità di registrazione per consentire di escludere questi preventivi