

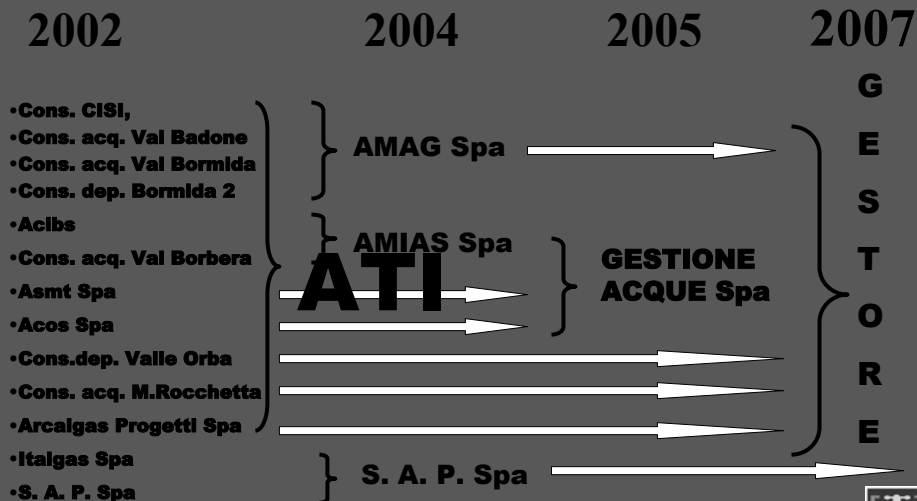


Misurazione della qualità e delle prestazioni nell'erogazione del SII nell'A.ato6 "Alessandrino"

Roma, 17 Gennaio 2008

Renzo Tamburelli A.ato6

Evolutione panorama gestionale



(In salvaguardia ex art. 10 c.3)



EVOLUZIONE GESTIONALE

(DATI 2007)

POPOLAZIONE RESIDENTE GESTITA

	2000	2003	2007
ACQUEDOTTO	76%	78%	91%
FOGNATURA	59%	60%	78%
DEPURAZIONE	82%	84%	95%
SII			91%



ELEMENTI DELLA GESTIONE MONITORATI

• VOLUMI FATTURATI

- Acquedotto
- Fognatura
- Depurazione

• INVESTIMENTI REALIZZATI

- Investimenti da tariffa
- Investimenti da contributi pubblici

• TARIFFA

• RICAVI DELLA GESTIONE

- Ricavi da tariffa
- Altri ricavi

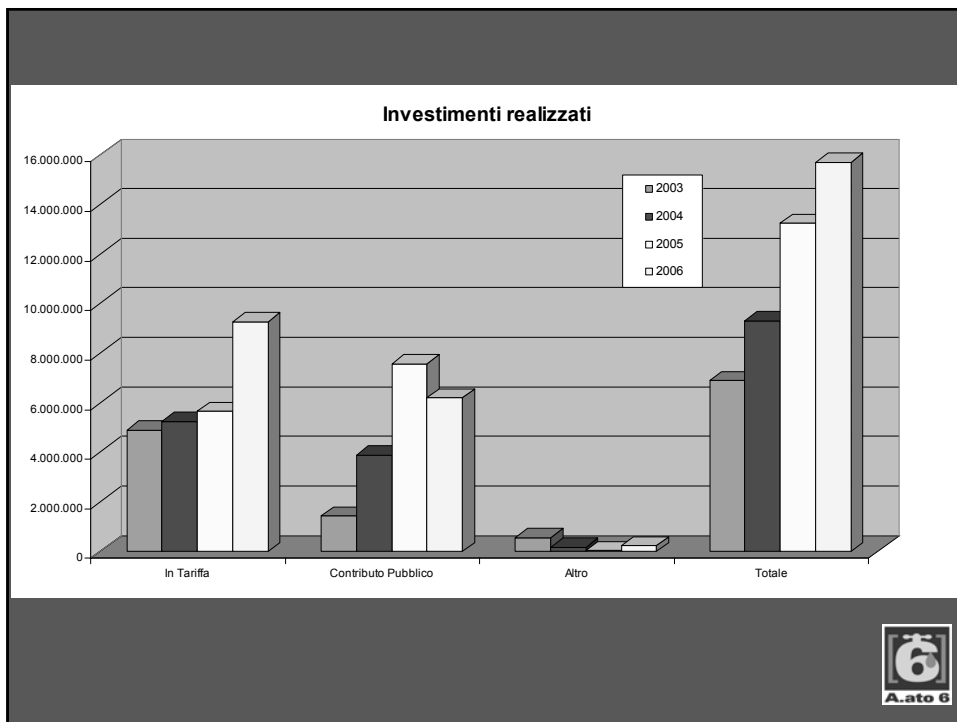
• COSTI DELLA GESTIONE

- Acquisto En. Elettrica
- Acquisto altre materie
- Manutenzioni
- Altri servizi
- Personale
- Spese diverse di gestione
- Canoni e contributi
- Oneri finanziari

• INDICI E PARAMETRI CARATTERISTICI DELLA GESTIONE

• PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO





INDICI: Servizio Acquedotto

Volume fatturato/ Volume captato (perdite), %

2003: 68% 2004: 64% 2005: 73% 2006: 64%

Volume fatturato per addetto servizio idrico, m³

2003: 242.372 2004: 218.641 2005: 224.423 2006: 135.356

Costo della produzione acquedotto per m³ fatturato, € m³

2003: 0.73 2004: 0.71 2005: 0.73 2006: 0.84

Costo energia per m³ fatturato, €/ m³

2003: 0.08 2004: 0.08 2005: 0.09 2006: 0.11

Costo personale per m³ fatturato, €/ m³

2003: 0.16 2004: 0.22 2005: 0.19 2006: 0.20

Costo manutenzioni per utente, € utente

2003: 24.91 2004: 20.84 2005: 14.57 2006: 21.85



INDICI: Servizio fognatura e depurazione

Costo produzione per m³ fognatura, € mc

2003: ----- 2004: 0.16 2005: 0.17 2006: 0.20

Costo produzione per m³ depurazione, € mc

2003: 0.48 2004: 0.42 2005: 0.42 2006: 0.44

Costo energia per m³ fognatura/depurazione, € mc

2003: 0.05 2004: 0.05 2005: 0.05 2006: 0.06

Costo manutenzione ordinaria per utente fognatura, € utente

2003: 7.49 2004: 7.11 2005: 3.74 2006: 4.15

Costo manutenzione ordinaria per utente depurazione, € utente

2003: 10.00 2004: 2.90 2005: 15.67 2006: 2.57

Costo personale per m³ trattato depurazione, € mc

2003: 0.09 2004: 0.04 2005: 0.04 2006: 0.04



INDICI : servizio idrico integrato

Addetti complessivi SII

2003: 155 2004: 191 2005: 187 2006: 191

Fatturato per addetto al S.I.I. , € addetto

2003: 142.837 2004: 131.176 2005: 143.777 2006: 146.915

Valore della produzione per addetto , € addetto

2003: 191.390 2004: 172.622 2005: 184.589 2006: 192.522



Determinazione indice della gestione

l' INDICE PREST (prestazioni del gestore)
misura le prestazioni complessive del gestore del S.I.I. nell'anno

Si definisce:

$$\text{PREST} = \text{QUAL} \times \text{INT} \times \text{VAL}; (0.95 \leq \text{PREST} \leq 1)$$

ove: **QUAL** misura la qualità del servizio;
($0 \leq \text{QUAL} \leq 1$)
INT misura lo stato di attuazione degli interventi;
($0,8 \leq \text{INT} \leq 1,1$)
VAL valutazione della gestione, espressa dall'Ato6
($0,98 \leq \text{VAL} \leq 1,02$)



il parametro **QUAL** misura la qualità del servizio; ($0 \leq \text{QUAL} \leq 1$)

$$\text{QUAL} = [(\text{RECL} + \text{CONT})/2] \times [(\text{INTER} + \text{DISF})/2] \times [(\text{QUAP} + \text{QUAS})/2]$$

RECL parametro dei reclami presentati dall'utenza;
CONT parametro del contenzioso tra Gestore e utenti;
INTER parametro delle interruzioni del servizio acquedotto;
DISF parametro delle disfunzioni del servizio di collettamento;
QUAP parametro della qualità delle acque potabili;
QUAS parametro della qualità delle acque di scarico



il parametro INT misura lo stato di attuazione degli interventi;

(0,8 <= INT <= 1,1)

$$\mathbf{INT = (INT1 + INT2) / 2}$$

INT1 parametro misuratore dello stato di attuazione degli interventi, in tariffa;

INT2 parametro misuratore dello stato di attuazione degli interventi coperti da finanziamenti pubblici.

$$\mathbf{INT1 = 0,70 + 0,30 * (INVRE1 / INVAN)}$$

$$\mathbf{INT2 = 0,60 + 0,40 * (INVRE2 / FIN)}$$

INVAN investimento annuo previsto dal piano,

INVRE1 investimento effettivamente realizzato,

FIN investimento pubblico da realizzare secondo programma,

INVRE2 investimento pubblico effettivamente realizzato.



il parametro VAL deriva dalla valutazione sull'erogazione del S.I.I. espressa dall'A.Ato6. (0,98 <= VAL <= 1,02)

Il parametro è un fattore che serve a correggere l'applicazione meccanicista del PREST.

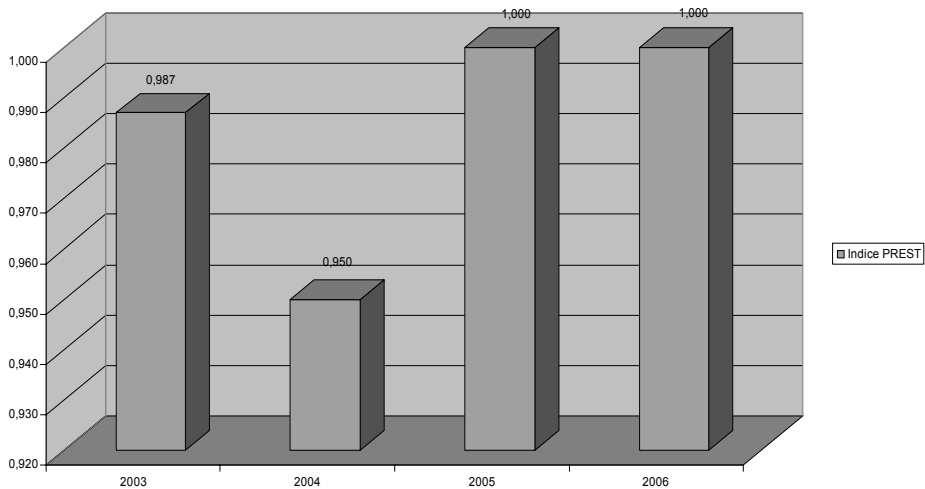
Il campo di variabilità è a cavallo dell'unità, essendo penalizzante se minore dell'unità e premiante se maggiore.

Il parametro è valutato dall'A.Ato6 in base a considerazioni complessive sull'erogazione del S.I.I., tenuto conto di tutti i fatti intercorsi nell'anno tra Gestore ed A.Ato6, delle stato delle relazioni tra Gestore ed Enti locali, delle relazioni tra Gestore ed utenti, dei risultati di eventuali indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, di ogni ulteriore fatto o circostanza ritenuta influente e significativa.

La valutazione viene motivatamente espressa ad insindacabile giudizio dell'A.Ato6.



Andamento Indice PREST



2006 - 4ª Indagine sulla percezione della qualità
dei servizi idrici erogati nell'ATO6 alessandrino



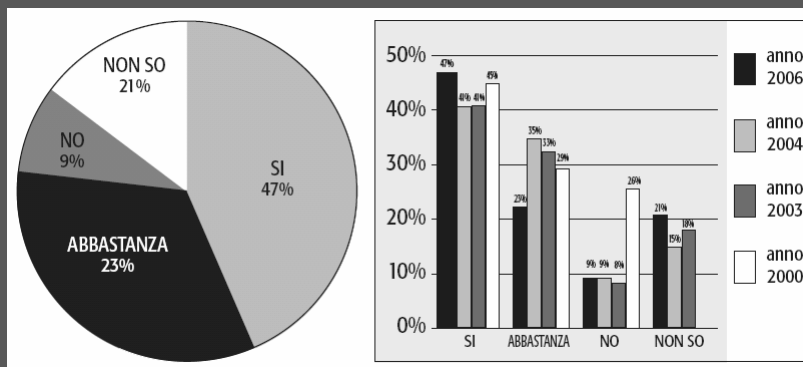
**Indagine sulla percezione
della qualità dei servizi
idrici erogati nell'ATO6
"alessandrino"
anno 2000-03-04-06**

Gli argomenti del questionario:

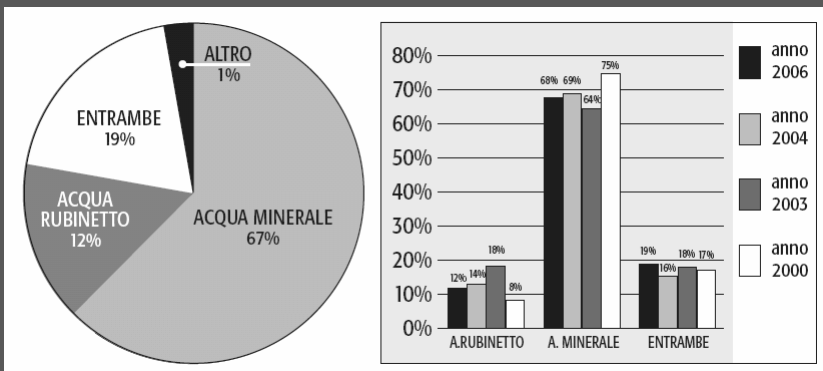
- qualità dell'acqua distribuita e suoi utilizzi, potabili e non
- conoscenza e caratteristiche dei rapporti con il gestore
- bollettazione e tariffa
- politiche di risparmio idrico
- percezione dell'importanza del servizio
- valutazione complessiva del SII
- caratteristiche personali dell'intervistato
- disponibilità ad un nuovo contatto



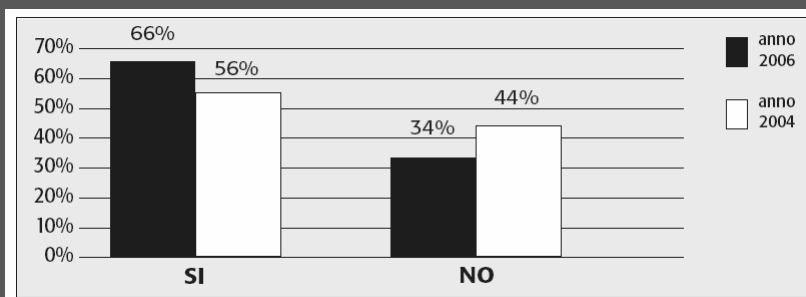
'L'ACQUA POTABILE CHE LE VIENE EROGATA E' DI SAPORE GRADEVOLE?' E COMPARAZIONE DATI ANNI PRECEDENTI



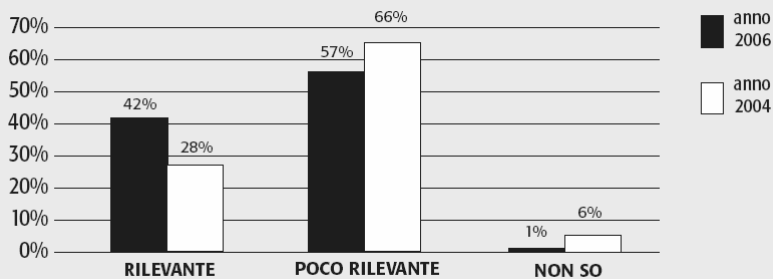
‘IN FAMIGLIA NORMALMENTE BEVETE....?’ E COMPARAZIONE DATI ANNI PRECEDENTI



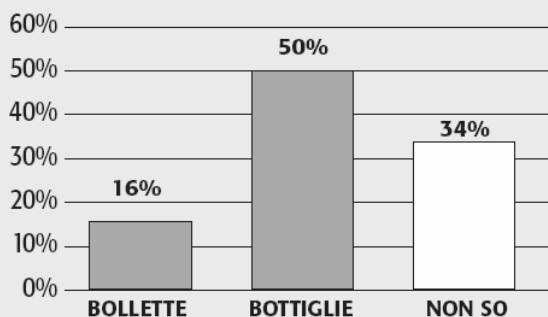
‘CONOSCE LA SPESA ANNUA DELLA SUA FAMIGLIA PER IL SERVIZIO DI ACQUEDOTTO, FOGNATURA E DEPURAZIONE?’ E COMPARAZIONE DATI ANNI PRECEDENTI



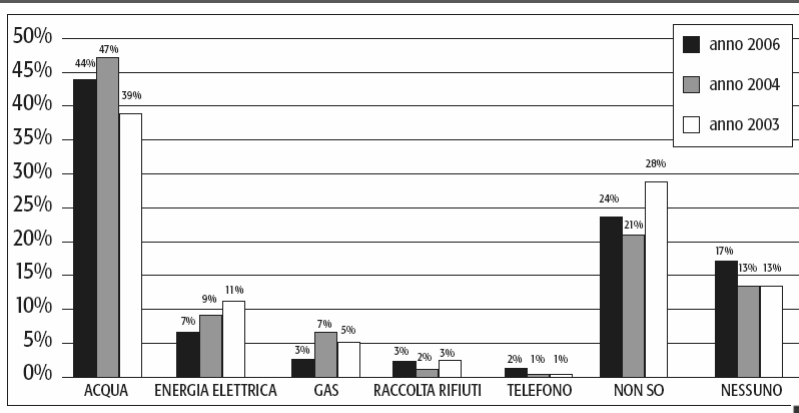
'TALE SPESA INCIDE SUL BILANCIO FAMILIARE IN MODO...?' E COMPARAZIONE DATI ANNI PRECEDENTI



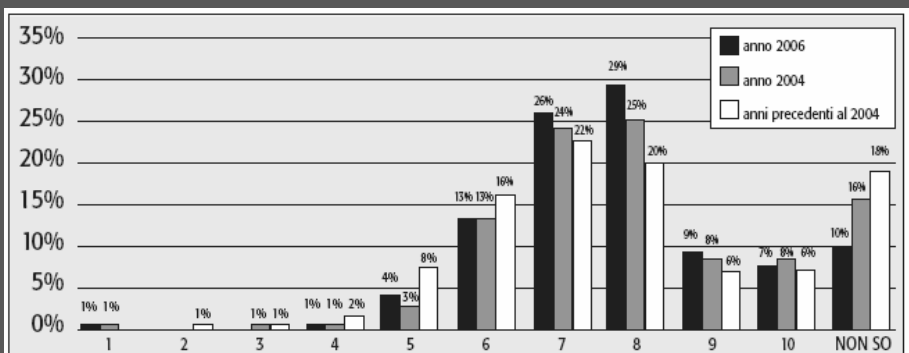
'SECONDO LEI, NELLA SUA FAMIGLIA E' PIU' RILEVANTE LA SPESA ANNUA PER...'



**‘DI QUESTI SERVIZI, QUALE RITIENE OFFRA IL MIGLIOR RAPPORTO QUALITA’-PREZZO?’ :
COMPARAZIONE DATI ANNI PRECEDENTI**



**“COMPLESSIVAMENTE, COME VALUTA CON UN VOTO DA 1 A 10, IL SERVIZIO SII PER L’ANNO 2006”
COMPARAZIONE DATI ANNI PRECEDENTI**



CRITICITA' DEL MONITORAGGIO NELL'ATO6

- **Gestione esercitata in modo ancora insufficientemente riorganizzato, con una pluralità di gestori tra loro scarsamente coordinati, e con livelli di organizzazione aziendale fortemente disomogenei**
- **Performance gestionali medie poco significative a causa della disomogeneità dei dati**
- **Miglioramento degli standard di servizio conseguiti con corrispondenti incrementi di costo (incremento del personale).**



CHE TIPO DI MONITORAGGIO PER IL FUTURO ?

- **Tenere conto dell'esperienza acquisita**
- **Modulare il monitoraggio sulla realtà locale**
- **Utilizzare pochi e significativi indici**
- **Valutazione espertistica e finalizzata all'efficientamento**
- **Effettività sanzionatoria**
- **Sistema premiale**





**AUTORITA' D'AMBITO TERRITORIALE
OTTIMALE N°6 "ALESSANDRINO"
c/o Provincia di Alessandria – Ass. Ambiente
Via Galimberti 2, 15100 Alessandria
Tel 0131/304584 – Fax 0131/304588
www.ato6alessandrino.it
ato6@provincia.alessandria.it**