

***Roma – 17 gennaio 2008***

---

## **La misurazione della qualità e delle prestazioni nel servizio idrico integrato: l'esperienza dell'AATO Medio Valdarno**

Autorità di Ambito Territoriale



Ottimale Medio Valdarno

## **Sommario**

---

- L'ATO Medio Valdarno
  - Il Territorio
  - I principali elementi della gestione dei servizi idrici
- L'attività di controllo
  - Il sistema delle informazioni
  - Le sanzioni
- Alcune elaborazioni delle informazioni raccolte
  - Consistenza delle infrastrutture
  - Contatti con l'utenza
  - Analisi economico-finanziaria
  - Ricavi tariffari
- Conclusioni



## Il Territorio

---

- Fanno parte dell'ATO Medio Valdarno 53 Comuni appartenenti alle Province di Arezzo, Firenze, Pistoia e Prato
- Approssimativamente il territorio include l'area metropolitana Firenze-Prato-Pistoia, il Mugello, la Valdisevie, la parte settentrionale del Chianti e la parte mediana del Valdarno
- La popolazione residente è pari a circa 1.200.000 abitanti
- La superficie è di quasi 4 milioni di Km<sup>2</sup>



## I principali elementi della gestione dei servizi idrici

---

- Dal 2002 opera il gestore industriale Publiacqua S.p.A.
- Nel 2006
  - operava su 49 comuni
  - ha fatturato circa 88 Mm<sup>3</sup>
  - il bilancio ha registrato un fatturato di circa 142 M euro
  - i contratti attivi erano circa 350.000 per 640.000 unità immobiliari



# Il sistema delle informazioni

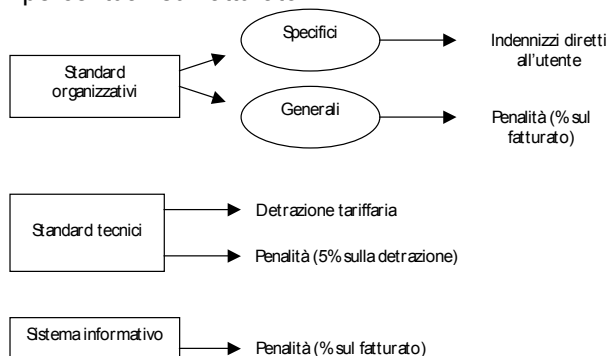
La Convenzione di affidamento stabilisce che Publiacqua debba trasmettere annualmente informazioni riguardanti i vari aspetti della gestione, secondo archivi e modelli allegati alla Convenzione stessa.

Aree di valutazione	Prospetti informativi
Planificazione degli interventi sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programma operativo triennale (POT) di previsione e di consuntivo</li> </ul>
Stato delle infrastrutture	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivio delle infrastrutture</li> </ul>
Aspetti economico, patrimoniali e finanziari della gestione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bilancio</li> <li>Prospetti di bilancio riclassificati e ripartiti (c.d. Allegato contabile)</li> <li>Commesse di investimento</li> <li>Dati di fatturazione</li> <li>Archivio appalti</li> </ul>
Applicazione dell'articolazione tariffaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dati di fatturazione</li> </ul>
Livelli di servizio organizzativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivio sugli standard organizzativi</li> <li>Archivio sugli standard della Carta del servizio idrico integrato</li> </ul>
Livelli di servizio tecnici	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivio delle infrastrutture</li> <li>POT a preventivo e a consuntivo</li> <li>Archivio sulle perdite di rete</li> </ul>



# Le sanzioni

La Convenzione di affidamento prevede che, nei casi di mancato rispetto degli obblighi di comunicazione e di mancato raggiungimento degli standard tecnici ed organizzativi, siano previste sanzioni a carico del Gestore, costituite da decurtazioni tariffarie e/o penalità in termini percentuali sul fatturato.



# Consistenza delle infrastrutture

L'archivio infrastrutture raccoglie le principali informazioni in merito alla consistenza delle opere

		2005	2006
Volume Totale Prelevato da Corsi d'Acqua	m <sup>3</sup>	111.342.184	110.830.781
Volume Totale Prelevato da Laghi - Serbatoi	m <sup>3</sup>	5.892.774	5.683.959
Volume Totale Prelevato da Pozzi	m <sup>3</sup>	54.577.521	44.993.730
Volume Totale Prelevato da Sorgenti	m <sup>3</sup>	17.004.281	16.262.390
Volume Totale Trattato - Acquedotto	m <sup>3</sup>	129.262.179	130.994.046
Totale lunghezza Adduttrici	km	418,2	435,8
Volume Totale Serbatoi	m <sup>3</sup>	167.025	166.957
Totale lunghezza reti - Acquedotto	km	5.575,6	5.892,4
Popolazione Totale	nr	1.114.707	1.139.166
Popolazione servita - Acquedotto	nr	1.070.988	1.055.847
Popolazione servita - Acquedotto	%	96,1	92,7
Popolazione servita - Fognatura	nr	997.292	1.004.410
Popolazione servita - Fognatura	%	89,5	88,2
Popolazione depurata	nr	733.629	713.599
Popolazione depurata	%	65,8	62,6
Totale lunghezza reti - Fognatura	km	3.693,7	3.776,6
Totale lunghezza collettori	km	291,6	294,2
Volume Totale Trattato - Depurazione	m <sup>3</sup>	92.250.292	90.485.165



# Contatti con l'utenza

Gli archivi contengono informazioni sulle attività aziendali che hanno diretto impatto sull'utenza

1	Interruzioni idriche non programmate
2	Attivazione servizio di emergenza
3	Preavviso per interventi programmati
4	Durata delle interruzioni programmate
5	Pronto intervento per pericolo
6	Tempi di riparazione per guasti ordinari
7	Tempi di riparazione per guasti straordinari
8	Caratteristiche dell'acqua erogata
9	Tempi di riparazione per guasti fognatura
10	Rigurgiti fognari
11	Caratteristiche dell'acqua depurata
12	Attesa agli sportelli
13	Attesa al telefono
14	Fatturazione
15	Reclami



## Contatti con l'utenza – Tempi di attesa

Attesa agli sportelli	unità di misura	Anno 2004	Anno 2005
Richieste evase	Numero richieste	Nd	3.843
Richieste evase dopo 15 minuti	Numero richieste	Nd	2.016
Tempo totale di attesa	Ore e minuti	Nd	1.752:28
Tempo totale di attesa per le attese oltre 15 minuti	Ore e minute	Nd	1.604:17
Tempo medio di attesa	Ore e minuti	Nd	0:27
Tempo Medio di attesa per le attese oltre 15 minuti	Ore e minuti	Nd	0:47
Indicatore attesa agli sportelli	Rapporto fra tempo di attesa oltre 15 minuti e totale tempi di attesa		80%

Attesa al Telefono	unità di misura	Anno 2003	Anno 2004	Anno 2005
Telefonate in entrata al call center	Numero telefonate	405.146	303.056	523.956
Richieste intervento operatore	Numero richieste	253.613	211.770	335.944
Richieste evase	Numero richieste	189.601	181.173	183.314
Richieste evase dopo 2 minuti	Numero richieste	107.526	81.381	
Tempo totale di attesa	Ore e minuti	8365:22	6076:57	



## Contatti con l'utenza – Carta dei Servizi

Rif. n.	Fattore di qualità	Indicatore	Unità di misura	Standard	N° eventi verificati 2004	N° eventi fuori standard 2004	
<b>livello del rapporto contrattuale</b>							
.1	Preventivazione	tempo per l'attivazione del rapporto contrattuale	giorni lavorativi	< 15 con sopralluogo	2.323	205	8.8%
.2	Allacciamento acquedotto	tempo per esecuzione intervento richiesto	giorni lavorativi	< 20 con o senza autorizzazioni	1.015	292	28.8%
.3	Fornitura	tempo di attivazione o riattivazione fornitura	giorni lavorativi	< 5 per riattivazione	952	226	23.7%
.4	Disattivazione fornitura	tempo di disattivazione fornitura	giorni lavorativi	< 7 per attivazione < 5 dalla richiesta	3.434 1.431	580 280	16.9% 19.6%
.6	Allacciamento alla pubblica fognatura	tempo per esecuzione intervento richiesto	giorni lavorativi	< 20 con o senza autorizzazioni	17	2	11.8%



## Analisi economico-finanziaria

- L'analisi economico-finanziaria è incentrata sulla valutazione degli scostamenti su quattro aree:
  - Scostamento dei costi di investimento
  - Scostamento degli ammortamenti e remunerazione
  - Scostamento dei costi operativi
  - Scostamento dei ricavi

Anni	2002	2003	2004	2005	2006	Totale
Piano di ambito	41.255.992	47.826.000	49.072.000	44.902.668	33.777.711	<b>216.834.371</b>
Piano di Ambito Inflazionato	41.255.992	48.501.744	50.596.278	44.902.668	34.351.932	<b>219.608.614</b>
Realizzati Pubblicaqua	49.862.266	57.738.668	43.229.915	45.360.003	31.778.617	<b>227.969.470</b>
<b>Scostamento</b>	<b>8.606.274</b>	<b>9.236.924</b>	<b>-7.366.363</b>	<b>457.335</b>	<b>-2.573.315</b>	<b>8.360.856</b>



## Ricavi tariffari

L'archivio sui dati tariffari consente di verificare le condizioni applicate all'utenza e i ricavi maturati

	Unità di misura	2002	2003	2004	2003/2002 (%)	2004/2003 (%)
Volumi fatturati utenze allacciate Acquedotto	m <sup>3</sup>	83.994.254	85.480.414	86.666.123	1,8%	1,4%
Volumi fatturati utenze non allacciate Acquedotto	m <sup>3</sup>	1.887.209	1.819.956	3.094.236	-3,6%	70,0%
Utenze	numero	279.978	299.916	309.253	7,1%	3,1%
Ricavi utenze allacciate Acquedotto	Euro	81.265.404	91.039.467	98.838.603	12,0%	8,6%
Ricavi utenze non allacciate Acquedotto	Euro	810.829	815.481	793.395	0,6%	-2,7%
Ricavi da quota fissa	Euro	8.827.737	9.130.262	9.266.415	3,4%	1,5%
<b>Totale ricavi</b>	<b>Euro</b>	<b>90.903.970</b>	<b>100.985.210</b>	<b>108.898.412</b>	<b>11,1%</b>	<b>7,8%</b>



## **Conclusioni**

---

- Appare opportuno che ci sia un confronto fra gli operatori in modo da individuare gli indicatori che meglio rappresentano, con semplicità, le prestazioni dei soggetti erogatori
- Importanti indicazioni possono risultare dal Coviri e dall'Anea



***Roma – 17 gennaio 2008***

---

### **La misurazione della qualità e delle prestazioni nel servizio idrico integrato: l'esperienza dell'AATO Medio Valdarno**

**Lorenzo.furia@ato3acqua.toscana.it**

