

## 1. SERVIZI SVOLTI

ASP ha la titolarità della gestione del Servizio Idrico Integrato per il Comune di Asti sino al 31.12.2030 ed effettua la gestione tecnica per conto dell'Acquedotto della Piana S.p.A. con contratto sino a giugno 2019.

Per quanto riguarda il **servizio di acquedotto**, nel corso del 2018 sono stati eseguiti numerosi interventi di manutenzione straordinaria ed estensioni delle reti acquedottistiche, in parte direttamente con personale ASP S.p.A. Nell'esigenza di mantenere in piena efficienza il campo pozzi di Cantarana, ASP S.p.A. ha predisposto un piano di mantenimento generale che prevede, quando ritenuto necessario, la sostituzione di quei pozzi in esercizio che manifestano i problemi più seri, quali ad esempio riduzione drastica della portata emunta, insabbiamento, deficit strutturali. Nel 2018 si è conclusa la realizzazione di un pozzo ed è prevista a breve la perforazione di un nuovo pozzo secondo un piano di dismissione concordato con EGATo5, Provincia di Asti e Regione Piemonte, in modo da garantire, con la captazione di volumi sempre inferiori a quelli di concessione, la portata complessiva di alimentazione principale all'impianto di potabilizzazione di Cantarana. Nel corso del 2018 è stata altresì ultimata la progettazione dell'intervento Razionalizzazione della rete acquedottistica di Asti per un importo totale dell'opera di euro 1.650.000,00 finanziato per Euro 1.065.000,00 con fondi propri derivanti da tariffa ed Euro 585.000,00 con fondi FSC 2014- 2020 Stato/Regione con previsione di affidamento dei lavori nella seconda metà del 2019 e realizzazione nel corso del 2020.

Sul fronte del **servizio di fognatura e depurazione** nel corso del 2018 sono state realizzate diverse opere, in particolare:

Fondi MATTM 2014-2017 - Convenzione con Regione Piemonte in data 31 ottobre 2014 per la realizzazione di due interventi: il primo "Realizzazione collettore fognario Valle Versa ed allacciamento al depuratore di Asti", costo totale previsto rideterminato Euro 905.616,23 finanziato per Euro 308.732,82 con fondi statali e comunali ed Euro 596.883,41 fondi ASP S.p.A. da tariffa; i lavori sono stati consegnati nell'estate 2016, ultimati e collaudati a dicembre 2018; il secondo "Razionalizzazione del sistema di collettamento in via Perroncito ed allacciamento al depuratore d'Asti" costo totale previsto rideterminato Euro 362.207,37, finanziato per Euro 174.138,16 con fondi statali e comunali ed Euro 188.069,21 fondi ASP S.p.A. da tariffa; inizio lavori inizio 2017, ultimati a gennaio 2018 e collaudati a febbraio .

Le altre due opere in previsione sono la Realizzazione di impianto di idrovore scarico finale depuratore di Asti (importo previsto Euro 2.800.000) e la Razionalizzazione del sistema collettori fognari-impianto di depurazione (Euro 2.000.000) per i quali è stata ultimata nel corso del 2017 la progettazione esecutiva in attesa di ottenere il parere di RFI ed avviare la fase di appalto con presunta realizzazione negli anni 2020-2021. I tempi inizialmente ipotizzati hanno subito notevoli ritardi in relazione alla necessaria acquisizione del parere da RFI (il Progetto Esecutivo è stato inviato ad RFI per approvazione in data 18/10/2017 e ad oggi non ha ancora avuto risposta. In data 10/10/2018 EGATo5 e ASP hanno inviato lettera di sollecito senza ulteriore riscontro). In merito a possibili ulteriori ritardi vanno altresì ricordati gli interventi di bonifica presso il depuratore conseguenti al rinvenimento di inquinamento, redazione di apposita Convenzione tra Comune, AIPO, ASP, RFI per la gestione della chiavica oggi AIPO e per l'utilizzo dei terreni di proprietà RFI.

Nel corso del 2018 sono state altresì svolte le attività di sviluppo di servizi a terzi (autospurghi, servizio di trasporto e smaltimento fanghi da fosse settiche).

Per quanto riguarda l'impianto di **depurazione** nel corso del 2018 si è provveduto a realizzare alcuni interventi di manutenzione straordinaria al fine di migliorar l'efficienza dello stesso nonché progettare e programmare interventi di ristrutturazione della linea fanghi e di realizzazione dell'impianto per il trattamento dei percolati e dei fanghi da depurazione provenienti da discariche e conferitori d'Ambito.

## **2. QUALITA' DELL'ACQUA POTABILE EROGATA**

La qualità della risorsa acqua è garantita da un piano di analisi affidate a laboratori convenzionati; a questi controlli interni si aggiunge il controllo pubblico, fiscale, espletato dall'ASL. Le modalità di effettuazione dei controlli interni sono quelli dettati, per frequenza e tipologia di parametri analitici, dal D.P.R. 236 del 24.05.88, dal D.Lgs. 152/99, dal D. Lgs. 31/2001.

Nell'anno 2018 sono state effettuate n. 208 analisi di potabilità dell'acqua (156 di routine e 52 di verifica) in 52 punti della rete e n. 50 sugli impianti di acquedotto (41 di routine e 9 di verifica).

Le analisi sui parametri dell'acqua potabile sono risultate tutte conformi.

Il territorio di Asti è suddiviso in 5 aree e per ogni zona vengono pubblicati periodicamente sul sito aziendale i risultati delle analisi effettuate.

## **3. QUALITA' DELL'ACQUA SCARICATA**

ASP ha scaricato con continuità e senza alcuna deroga, acque depurate con caratteristiche definite dal Decreto Legislativo 152/2006 e dalla Legge Regione Piemonte 13/90 e s.m.i. Al fine di garantire l'immissione nel corpo ricettore di acqua depurata secondo le caratteristiche individuate dalla normativa, nel 2018 sono state effettuate 52 analisi su ciascuno dei principali parametri previsti dalla normativa quali C.O.D., FOSFORO ed NH4 (ammoniacca).

Le analisi effettuate sui campioni di acqua reflua non hanno rilevato superamenti dei valori limiti imposti dal decreto.

## **4. LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO**

A seguito delle disposizioni dell'AEEGSI, l'EGATO 5 ha approvato, con deliberazione n. 13 in data 04/06/2018, la nuova **Carta dei Servizi d'Ambito**, valida per tutti i Gestori e con deliberazione n. 12 del 15/04/2016 il **Regolamento di Utenza**.

ASP deve garantire comunque il rispetto dei livelli minimi di servizio previsti dall'AEEGSI con Deliberazione n. 655/2015/R/IDR del 23/12/2015.

## **5. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO**

Nell'anno 2018 vi sono state complessivamente n. 32 interruzioni, tra programmate (7) e non programmate (25), tutte previamente comunicate all'utenza interessata.

Non si sono registrati giorni di interruzioni da carenza idrica.

## 6. DOTAZIONE MINIMA ACQUEDOTTISTICA

Di seguito si riporta la dotazione minima acquedottistica di ASP:

- la disponibilità giornaliera di acqua è superiore ai 150 l/ab/gg come da standard richiesto dalla Carta dei Servizi;
- 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 0,5 bar;
- la pressione massima di esercizio di norma non è superiore a 7/bar riferita al punto di consegna, rapportata al piano stradale. In alcune zone la configurazione altimetrica porta a pressioni di esercizio superiori a 10 bar.

## 7. 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.

## 8. 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, nel sito aziendale e nell'APP AstiH<sub>2</sub>O. Tutti gli interventi programmati sono stati eseguiti nei tempi prescritti.

## 9. CORTESIA, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO, CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ NEI RAPPORTI

Tutto il personale della Società a contatto con gli Utenti sia degli sportelli, sia delle squadre operative, viene costantemente sensibilizzato a sviluppare rapporti con il cliente improntati al rispetto, cortesia, efficacia, efficienza con l'utilizzazione di terminologie adeguate.

## 10. ATTESA AGLI SPORTELLI

Gli sportelli hanno un programma automatico di rilevazione dei tempi di attesa allo sportello. I principali dati rilevati nel 2018 sono i seguenti:

- utenti ricevuti: 3693;
- il 100% degli utenti è stato servito entro il limite di 60 minuti previsto all'art. 68 comma 1 della Delibera AEEGSI 655/2015;
- il 100% degli utenti è stato servito con un tempo di attesa medio inferiore ai 20 minuti così come previsto dall'art. 68 comma 2 della Delibera AEEGSI 655/2015;
- il tempo di attesa massimo rilevato è stato di minuti 25 e 58 secondi.

## 11. COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI

Tutte le disposizioni 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.

ASP informa altresì il cliente con tempestivi comunicati stampa sui media locali, con campagne di informazione sulla qualità dell'acqua, attraverso la registrazione e la gestione dei reclami, con campagne di monitoraggio periodico.

## 12. SODDISFAZIONE CLIENTE

ASP ha condotto un'indagine di *Customer Satisfaction* volta alla rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del servizio a loro erogato. L'indagine è stata realizzata da una Società esterna nei primi mesi del 2018 con distribuzione di questionari sul campo in diversi punti della città per un totale di 319 intervistati. Su una scala di valori da 1 a 10, è emerso un livello di soddisfazione complessiva assolutamente positivo media (pari a 8,3).

## 13. TARIFFE

Le tariffe sono stabilite dal Regolatore sulla base della Delibera ARERA 27 dicembre 2017, n. 918/2017/R/idr che ha approvato le procedure per l'aggiornamento biennale ai fini della rideterminazione delle tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2018 e 2019. Sulla base di tale Delibera l'EGAt5, con Deliberazione n. 12 del 04.06.2018, ha predisposto l'aggiornamento della tariffe per gli anni 2018-2019 approvate successivamente dall'ARERA in data 12 febbraio 2019 con DELIBERAZIONE 50/2019/R/IDR. Lo schema regolatorio prevede, per il 2018, un moltiplicatore tariffario  $\vartheta$  pari a 1,048 rispetto alle tariffe 2015 (inferiori pertanto a quelle applicate nel 2017 con un moltiplicatore tariffario pari a 1,090).

## 14. AZIONI E PROGRAMMI - INVESTIMENTI

ASP, al fine di migliorare il proprio servizio, nel corso del 2018 ha eseguito investimenti per circa 1.800.000 euro e ha in previsione, per il 2019, un Programma degli investimenti di circa complessivi € 3.000.000, di cui circa € 2.400.000 a tariffa.