



Azienda Gardesana Servizi S.p.A.

PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI

2014 - 2017

Alberto Ardieli

Simone Vincifori

Rev1 - Aprile 2014

PROGRAMMA DEGLI INTERVENTI

INFORMAZIONI GENERALI	3
CAPITOLO 1. Caratteristiche del territorio e obiettivi generali della pianificazione	3
CAPITOLO 2. Criticità nell'erogazione del SII	6
CAPITOLO 3. Parametri di <i>performance</i> del SII	17
CAPITOLO 4. Livelli di servizio.....	21
CAPITOLO 5. Livelli di servizio obiettivo – Obiettivi specifici.....	25
CAPITOLO 6. Strategie di intervento	29
CAPITOLO 7. Cronoprogramma degli interventi	32

INFORMAZIONI GENERALI

ATO VERONESE (id 0506)	REGIONE VENETO	Alpi orientali
Peschiera del Garda, 04/04/14	Ing. Alberto Ardieli	Azienda Gardesana Servizi SpA (id 8246)

CAPITOLO 1. Caratteristiche del territorio e obiettivi generali della pianificazione

Quadro normativo di riferimento regionale

La normativa regionale non è caratterizzata da particolarità rilevanti rispetto a quella nazionale. La Legge Regionale 17 del 27 aprile 2012 ha attribuito al Consiglio di Bacino dell'ATO Veronese le funzioni di programmazione e controllo del servizio idrico integrato ai sensi del D.Lgs. 152/2006, attività prima in capo all'Autorità d'Ambito.

La Regione Veneto ha altresì approvato, ai sensi del D.Lgs. 152/2006, con delibera del Consiglio Regionale n. 108 del 5 novembre 2009, il Piano di Tutela delle Acque (PTA), che recepisce i principi e gli obblighi contenuti nella direttiva comunitaria 91/271/CEE.

Obiettivi generali della pianificazione

Gli obiettivi generali comunitari, e le relative scadenze, sono stati recepiti dal PTA Regionale e fatti propri dall'ATO Veronese, con delibera del 22/12/2010.

In particolare, a proposito degli obblighi relativi alla copertura del servizio di fognatura, ricordiamo che la Giunta della Regione Veneto ha individuato, con delibera del 15/12/2009, per l'Area del Garda 23 agglomerati, due dei quali superiori a 10.000 AE. Nello stato attuale sia gli agglomerati superiori ai 10 mila AE che quelli compresi tra i 2 e i 10 mila AE vantano coperture superiori al 95% degli abitanti soggetti all'obbligo di allaccio alla rete fognaria. Tale soglia, posta come obiettivo gestionale, risulta attualmente non rispettata per 8 dei 18 agglomerati

inferiori a 2 mila AE. Va inoltre sottolineato però che Ags ha presentato alla Regione Veneto una propria istanza di modifica riguardante l'identificazione degli agglomerati sulla base di motivazioni di natura economico-tecnica che ridurrebbe e modificherebbe in modo sostanziale l'elencazione originaria. Secondo questa istanza, infatti, che riteniamo fondata in virtù delle verifiche e delle indagini fatte direttamente in sede di fattibilità progettuale, gli agglomerati con copertura inferiore al 95% si ridurrebbero ad una sola unità e la stima dei minori costi che non si renderebbero così necessari ammonta a quasi 9 milioni di euro.

Gli altri obiettivi riguardano, sempre facendo riferimento alla disciplina comunitaria, i trattamenti e gli scarichi degli impianti di depurazione, e l'adeguamento degli sfioratori di piena delle reti fognarie di tipo misto.

A questi obiettivi specifici vanno aggiunti quelli generali e specifici per singolo servizio previsti dal Pian d'Ambito.

Caratteristiche del territorio e dell'infrastrutturazione presente

L'area gestita da Ags, definita nella ripartizione territoriale dell'ATO Veronese come Area del Garda, è caratterizzata da un territorio quasi interamente collinare con zone montuose anche fino a due mila metri.

Il servizio acquedotto è il risultato dell'aggregazione di una serie di piccoli impianti comunali caratterizzati da un numero elevato di fonti diffuse e spesso localizzate in aree di salvaguardia. Per questo l'incidenza delle reti di adduzione è estremamente bassa, mentre particolare importanza assumono le interconnessioni tra i vari rami un tempo indipendenti. Le fonti sono per più dell'80% derivanti da falde profonde che danno maggiori garanzia da un punto di vista della qualità della risorsa ma, d'altro canto, comportano sicuramente maggiori oneri in termini di consumo di energia.

In merito invece al servizio di fognatura va rilevata la presenza di una condotta di collettamento, il c.d. collettore lacuale, della lunghezza di circa 90 km, che percorre la riva veronese del Lago di Garda comprendendo anche tratti di rete sublacuali. Tale sistema, che ha una speculare situazione sulla riva bresciana, recepisce, ad eccezione del Trentino, tutti i reflui dell'intero bacino idrogeologico del Garda e li recapita all'impianto di depurazione di Peschiera

del Garda, progettato per 330 mila AE. Tale sistema è di tipo misto ed è caratterizzato da un elevato numero di sollevamenti con la relativa incidenza sui costi di energia.

L'intero sistema fognario-depurativo che grava attorno al Lago di Garda sta ormai giungendo alla fine della vita utile e da alcuni anni si sono intensificate le attività progettuali per affrontare una questione prioritaria per assicurare al Garda, il più importante lago d'Italia, una ampia tutela e protezione. Considerato l'ingente impegno economico richiesto da tali interventi, è continuata l'attività di diffusione e condivisione della questione con i massimi livelli istituzionali.

Gli interventi individuati comportano una spesa complessiva per le aree bresciana e veronese di circa 220 milioni di euro, da programmare nei prossimi 20 anni.

Tale progetto, evidentemente ambizioso, non pare però avere alternative se si vuole assicurare un futuro sicuro e tutelato al Lago di Garda. La realizzazione combinata di queste opere permetterebbe:

- dismissione di tutti i tratti fognari sublacuali attualmente in uso, con evidenti vantaggi in termini di minori rischi ambientali e maggiore facilità di controllo e manutenzione;
- immediato recupero di potenzialità del depuratore di Peschiera per effetto della destinazione ad un nuovo impianto di parte dei reflui provenienti dalla sponda bresciana;
- riduzione, per effetto del rifacimento dei collettori, delle acque parassite che oggi vengono convogliate all'impianto di Peschiera del Garda.

L'Area del Garda, come è noto, è un territorio dall'elevata vocazione turistica e, da un punto gestionale, la gestione dei picchi di attività è di primaria importanza. Tale aspetto infatti ha notevole incidenza su tutti gli ambiti del servizio idrico, dall'acquedotto alla depurazione, influenzando logiche sia gestionali che progettuali, per i vari dimensionamenti che si rendono necessari.

CAPITOLO 2. Criticità nell'erogazione del SII

A. Criticità di approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)

A1 – assenza delle infrastrutture di acquedotto

Il servizio acquedotto nell'Area gestita da Ags gode di una copertura pressoché pari al 100%. Non si riscontrano quindi criticità di questo tipo.

A2 – alto tasso di interruzioni impreviste della fornitura

Non si riscontra un alto numero di interruzioni impreviste nella fornitura, tanto che non si ritiene questo possa essere considerata una vera e propria criticità.

A3 – bassa pressione

Come precisato, la particolarità gestionale del servizio acquedotto è caratterizzata anche dall'esiguo numero di reti di adduzione, tanto che non si riscontrano situazioni di carenze di pressione e non si ritiene sia necessario monitorare tale aspetto.

A4 – vetustà delle reti e degli impianti

Lo stato delle reti e degli impianti non presenta criticità evidenti né situazioni in cui appaia necessario intervenire con urgenza.

A5 – altre criticità

L'alta vocazione turistica dell'Area gestita da Ags comporta, ovviamente, la gestione di un notevole picco di richiesta di approvvigionamento nei mesi estivi, in particolare in Agosto.

B. Criticità nella fornitura di acqua potabile (potabilizzazione e distribuzione)

B1 – vetustà delle reti e degli impianti

Lo stato delle reti e degli impianti non presenta criticità evidenti né situazioni in cui appaia necessario intervenire con urgenza.

B2 – qualità dell'acqua non conforme agli usi umani

Unitamente ad una buona copertura del servizio acquedotto, l'Area del Garda può anche vantare ottime caratteristiche qualitative, tanto che né il Piano d'Ambito, né l'esperienza gestionale, hanno riscontrato o riscontrano problemi legati ad inquinanti diffusi né evidenziano l'esistenza di zone interessate da tali rischi. Si segnalano solamente saltuarie presenze di erbicidi azotati, trattati con filtrazione a carbone nella zona del basso lago e, nel Comune di Peschiera del Garda, di ferro e manganese. La presenza di arsenico, segnalata come criticità dal Piano d'Ambito, si manifesta solamente in qualche Comune con livelli al di sotto dei limiti di legge tanto da non potersi ritenere una criticità.

B3 – presenza di restrizioni all'uso

Non si sono mai verificate fino ad oggi restrizioni all'uso della risorsa fornita da Ags.

B4 – alto livello di perdite e presenza di perdite occulte

Il Piano d'Ambito, quale principale leva per incrementare l'efficienza del servizio, indica nell'attività di ricerca delle perdite il principale strumento. L'obiettivo, anche se non precisamente palesato dal Piano d'Ambito, è quello ovviamente di ridurre la attuale percentuale di perdite, sia tecniche che apparenti, e di migliorare il costo marginale di produzione attraverso la razionalizzazione dell'utilizzo delle reti, per ridurre l'impatto degli oneri energetici. Il livello attuale di perdite reali, esclusa quindi la quota di perdite apparenti, è inferiore al 30%.

B5 – alto tasso di interruzioni impreviste della fornitura

In relazione al tema in oggetto, il Piano d'Ambito pone l'obiettivo di un sistema sovracomunale di interconnessioni per far fronte a possibili crisi idriche sia quantitative che qualitative, prevedendo lo sfruttamento di sorgenti, falde e, in parte, con prelievi direttamente dal Garda. In questa direzione già molto è stato fatto, sia dal punto di vista delle interconnessioni nel Basso Lago, realizzate tra i Comuni di Castelnuovo del Garda, Valeggio sul Mincio, Peschiera del Garda e Lazise, sia per il maggiore ricorso alle sorgenti nella zona dell'Alto Lago. Su quest'ultimo aspetto grava naturalmente l'entità dei relativi investimenti, attualmente troppo onerosi per poter essere pianificati, anche per la scelta effettuata di dare maggiore priorità ad interventi che potessero ridurre al minimo indispensabile lo sfruttamento delle pesche dal Lago di Garda, ritenute delicate dal punto di vista della qualità della risorsa erogata in relazione a una necessità di trattamento più spinta rispetto alle acque di falda.

B6 – bassa pressione

Non si riscontrano situazioni diffuse di carenze di pressione o zone che soffrano in maniera sistematica di problemi di questo tipo.

B7 – mancato raggiungimento della dotazione minima garantita

Si ritiene di poter garantire, per tutti gli utenti, la fornitura della dotazione idrica minima garantita e non si sono rilevati casi di criticità nelle forniture tali da minacciare tale comportamento.

B8 – altre criticità

Non si rilevano altre criticità.

C. Criticità del servizio di fognatura

C1 – assenza del servizio

Il grado di copertura del servizio fognario è, in generale, considerato positivamente. In merito poi alla questione degli agglomerati urbani, si rimanda a quanto esposto nel Capitolo 1.

C2 – vetustà delle reti e degli impianti

Ad eccezione di quanto già esposto in merito al rifacimento del sistema fognario-depurativo del Lago di Garda, lo stato delle reti e degli impianti non presenta criticità evidenti né situazioni in cui appaia necessario intervenire con urgenza.

C3 – alto tasso di fuoriuscite

Si ritiene che i casi di fuoriuscite fognarie rappresentino eventi caratterizzati da una bassa frequenza.

C4 – alta frequenza di allagamenti

Si ritiene che i casi di allagamenti fognarie rappresentino eventi caratterizzati da una bassa frequenza.

C5 – altre criticità

Il tema della separazione delle reti, che sul territorio sono per la stragrande maggioranza di tipo misto, è ovviamente evidenziato come una criticità, soprattutto in relazione a quanto previsto dal Piano di Tutela delle Acque. Il Piano d'Ambito, partendo dal presupposto che la realizzazione delle reti di raccolta delle acque meteoriche non può essere sostenuta dalla tariffa del servizio idrico, non pone obiettivi precisi, indicando per l'attività di separazione delle reti una cifra stimata in modo parametrico. Tale obiettivo, in termini generali, non può trascendere dalla ristrutturazione del collettore consortile del Lago di Garda, un impianto questo che raccoglie i reflui di tutti i Comuni della sponda veronese del lago e li convoglia al depuratore di Peschiera del Garda. Nonostante però i numerosi interventi di ristrutturazione realizzati, tale

sistema, realizzato negli anni '70/'80, è pressoché giunto al termine della vita tecnica e richiede ormai urgentemente un intervento mirato sia all'eliminazione delle infiltrazioni parassite, sia al superamento dell'attuale logica di funzionamento che ricorre all'utilizzo di tubazioni sublacuali ormai obsolete. Ulteriori stimoli alla ristrutturazione del collettore derivano dalle disposizioni delle Norme Tecniche di attuazione del Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto che prevede diversi criteri di progettazione e dimensionamento rispetto a quelli adottati originariamente. L'investimento previsto per tale intervento, che non può ragionevolmente essere imputato interamente a carico della tariffa idrica, ammonta a 89 milioni di euro.

D. Criticità del servizio di depurazione

Il Piano d'Ambito evidenzia, in sede di valutazione dello stato di efficienza degli impianti di depurazione attualmente in funzione, una serie di indici mirati a raffigurare lo stato dell'arte ed eventuali criticità in merito alle quali intervenire. Tali indici sono relativi all'efficienza depurativa, alla gestione dei fanghi, ai consumi di energia e ai costi di gestione. L'analisi di tali indici relativamente agli impianti di depurazione gestiti da Ags non evidenzia particolari criticità rispetto alle soglie limite indicate dal Piano d'Ambito, fatta eccezione per l'indice di efficienza depurativa calcolato per l'impianto di Affi. Tale impianto, pur rimanendo entro i limiti previsti per lo scarico, tanto che il medesimo indice rapportato solamente alla capacità di rispetto della normativa è comunque positivo, denota delle criticità se si analizzano i valori delle concentrazioni di alcune sostanze in uscita rispetto alle caratteristiche progettuali dell'impianto stesso.

D1 – assenza di trattamenti depurativi

Non si rilevano situazioni in cui vi sia l'assenza di trattamenti depurativi, ad eccezione dei casi in cui non sia presente la rete fognaria.

D2 – vetustà degli impianti di depurazione

Si ritiene che gli impianti di depurazione siano, sostanzialmente, in buono stato. Il Piano d'Ambito evidenzia, in sede di valutazione dello stato di efficienza degli impianti di

depurazione attualmente in funzione, una serie di indici mirati a raffigurare lo stato dell'arte ed eventuali criticità in merito alle quali intervenire. Tali indici sono relativi all'efficienza depurativa, alla gestione dei fanghi, ai consumi di energia e ai costi di gestione. L'analisi di tali indici relativamente agli impianti di depurazione gestiti da Ags non evidenzia particolari criticità rispetto alle soglie limite indicate dal Piano d'Ambito, fatta eccezione per l'indice di efficienza depurativa calcolato per l'impianto di Affi. Tale impianto, pur rimanendo entro i limiti previsti per lo scarico, tanto che il medesimo indice rapportato solamente alla capacità di rispetto della normativa è comunque positivo, denota delle criticità se si analizzano i valori delle concentrazioni di alcune sostanze in uscita rispetto alle caratteristiche progettuali dell'impianto stesso.

D3 – scarichi fuori norma

Si ritiene che gli eventi di scarichi fuori norma siano decisamente poco frequenti e, nell'eventualità, riconducibili a situazioni straordinarie e facilmente governabili.

D4 – altre criticità

Come avviene per il servizio di acquedotto, la gestione dei picchi estivi è una criticità. In particolare, si segnalano le criticità patite dall'impianto di Affi, arrivato ormai ai limiti di saturazione e, in misura minore, all'impianto di Peschiera del Garda.

E. Criticità dell'impatto con l'ambiente

E1 – difficoltà di smaltimento dei fanghi di potabilizzazione

La tipologia dei trattamenti scelti per la fase di potabilizzazione (quasi interamente con carboni attivi) non presenta criticità per i modesti volumi prodotti.

E2 – difficoltà di smaltimento dei fanghi di depurazione

Si segnala, a questo proposito, la situazione dell'impianto di Peschiera del Garda, depuratore questo da 330 mila AE, dove la produzione di fanghi è rilevante. Un intervento di

particolare importanza, il rifacimento della linea fanghi presso tale impianto, visto il rilevante impatto economico, è attualmente priva dell'ideale copertura finanziaria, e la sua realizzazione comporterebbe notevoli vantaggi in termini di minore impatto ambientale per la riduzione della produzione dei fanghi.

E3 – elevato consumo di energia elettrica

La tipologia delle fonti di acquedotto e, in parte, la morfologia del territorio, comporta strutturalmente una notevole incidenza dei costi di energia elettrica. Per quanto riguarda poi il servizio di fognatura, la presenza del collettore lacuale, tubazione questa che per la particolare lunghezza è caratterizzata da un buon numero di sollevamenti, è spesso causa di elevati consumi elettrici. Si sono peraltro da tempo messe in atto procedure di riduzione dei consumi energetici attraverso l'ottimizzazione delle logiche di funzionamento degli impianti di captazione mentre, per quanto riguarda i consumi delle reti fognarie, elevata incidenza hanno fattori non controllabili come la piovosità e il livello del Lago di Garda.

E4 – presenza di subsidenza, stress delle fonti, difficoltà al mantenimento del flusso ecologico e in genere di pressioni su corpi idrici di ricezione e di prelievo

Non si rilevano casi di subsidenza. Si manifesta invece, nei mesi estivi, negli anni caratterizzati da particolare siccità, un rilevante abbassamento delle falde acquifere da cui attingono i diversi pozzi di approvvigionamento.

E5 – altre criticità

Si è già accennato in precedenza alla messa a norma degli sfioratori di piena, interventi questi in parte correlati al tema della ristrutturazione del collettore fognario. Terminata la fase di analisi e definizione delle situazioni in cui è necessario intervenire, si è proceduto alla progettazione di massima per la valutazione delle modalità e dei costi degli interventi, e nelle situazioni ritenute più critiche si è già intervenuto.

F. Criticità del servizio di misura

F1 – non totale copertura di misuratori funzionanti di impianto

Tutti gli impianti, ad eccezione di qualche piccola sorgente non rilevante per portate rispetto al totale immesso in rete, è dotata di misuratore. Non si ritiene quindi che quello in oggetto possa essere considerata una criticità.

F2 - non totale copertura di misuratori funzionanti di utenza

Tutte le utenze sono dotate di misuratore. Le informazioni derivanti dalle attività di lettura dei misuratori, oltre alle segnalazioni degli utenti, comportano continue attività di sostituzione e rinnovamento dei contatori installati presso l'utenza. Si ritiene che il numero di misuratori non funzionante rappresenti la normale situazione fisiologica.

F3 – alta vetustà misuratori di impianto

Si ritiene che i misuratori installati presso gli impianti siano affidabili e non denotino situazione di particolare vetustà.

F4 – alta vetustà misuratori di utenza

Ags ha ricevuto l'affidamento della gestione del servizi idrico integrato a partire dal 2006. La situazione ricevuta era ovviamente caratterizzata da una elevata vetustà dei misuratori, alcuni dei quali con caratteristiche fuori standard. Da allora è ovviamente in atto una campagna di progressiva sostituzione dei contatori anche se, in una tale situazione di *start up*, le logiche di programmazione degli investimenti hanno ovviamente privilegiato altre criticità.

F5 – basso tasso di lettura effettiva dei misuratori

Il tasso misurato di copertura del servizi odi lettura dei contatori è normalmente superiore all'85%. Ciononostante, vengono comunque messi in atto, nella contrattazione con le ditte cui viene affidato il servizio, strumenti di incentivo per incrementare ulteriormente tale valore.

F6 – assenza del servizio di autolettura

Il servizio di autolettura è presente. Agli utenti è infatti data la possibilità di effettuarla attraverso i seguenti canali:

- utilizzando delle cartoline già affrancate che vengono lasciate presso le abitazioni durante le campagne di lettura dei misuratori
- utilizzando l'apposita *form* presente sul sito aziendale
- chiamando il numero verde.

F7 – bassa affidabilità dei dati raccolti tramite lettura e/o autolettura

Non si riscontrano casi diffusi di bassa affidabilità dei dati raccolti tramite autolettura; per quanto riguarda invece il servizio di lettura dei misuratori, il servizio avviene rilevando contemporaneamente l'immagine del misuratore, abbattendo quindi quasi interamente la possibilità di errori o di cattive rilevazioni.

F8 – altre criticità

Non si rilevano altre criticità.

G. Criticità nei servizi al consumatore

G1 – inadeguatezza del sistema di fatturazione

Si ritiene che il sistema adottato di fatturazione sia adeguato e in linea con le necessità di chiarezza e trasparenza.

G2 – inadeguatezza del servizio di assistenza clienti

Si ritiene che il servizio di assistenza clienti sia sufficientemente strutturato e garantisca un elevato grado di copertura delle diverse necessità degli utenti. Sono previsti infatti:

- Call center per servizio clienti
- Call center per servizio emergenze
- Servizio reperibilità 24h su 24h
- Presenza di 11 sportelli sul territorio
- Procedure di inoltro dei reclami condivise con Associazioni dei Consumatori
- Procedure di Riconciliazione per micro-conflittualità

G3 – bassa *performance* nella continuità del servizio

Si ritiene che le interruzioni, sia programmate che accidentali, dei vari servizi non avvengano con frequenza tale da rappresentare una bassa *performace* del servizio.

G4 – qualità del servizio inferiore agli standard individuati dalla Carta dei Servizi

Si ritiene che il livello del servizio sia coerente con quanto previsto dalla vigente Carta dei Servizi.

H. Altri obiettivi

Unitamente al cronoprogramma degli interventi specifici sopra descritti si ritiene opportuno indicare una serie di obiettivi altrettanto strategici di natura societaria che, in qualche caso in maniera rilevante, hanno comunque la loro incidenza sulle dinamiche di programmazione degli investimenti.

H1 – priorità legate a finanziamenti già concessi

Le scelte effettuate in merito alle diverse priorità operative, dettate da esigenze di natura gestionale o in risposta ad obblighi normativi, viene in parte influenzata anche dall'ottenimento di specifici finanziamenti a fondo perduto che, evidentemente, comportano delle scadenze da rispettare per non rischiare di perdere il contributo. In un panorama caratterizzato da difficoltà finanziarie e di liquidità, quindi, acquista oltremodo la caratteristica di obiettivo prioritario la realizzazione di quegli interventi che sono oggetto di contribuzione. Nella pianificazione

allegata si sono esposti contributi solamente se già oggetto di decreto di concessione e, per il quadriennio, ammontano a quasi 4 milioni di euro.

I principali contributi che sono stati pianificati riguardano i seguenti interventi:

- Ampliamento depuratore di Affi (contributo: 1 milione di euro)
- Estensione fognaria località Silani (200 mila euro)
- Potenziamento rete acquedotto Torri d/B (1 milione di euro)
- Realizzazione depuratore località S. Lucia (110 mila euro)

H2 – riduzione esposizione debitoria a breve termine

Un importante obiettivo inderogabile di natura patrimoniale è rappresentato dalla riduzione dell'esposizione debitoria a breve termine di Ags. Tale situazione si è venuta a creare successivamente all'impossibilità di accesso al credito bancario perpetuatesi ormai a partire dal 2010. Ags, dal quel periodo, ha iniziato a limitare, per quanto possibile, la realizzazione di investimenti per non compromettere gli equilibri patrimoniali associando fonti di copertura finanziaria a breve termine a impieghi di lungo periodo. La necessità però di terminare opere già *cantierate* o oggetto di finanziamento solo parziale ha comportato ugualmente un aumento dell'esposizione debitoria a breve termine che non si ritiene sia più oltremodo sostenibile. Si è quindi deciso di pianificare un riequilibrio di tale situazione nell'arco di 3 anni, impegnando ovviamente in modo pesante le disponibilità di flussi di cassa che, altrimenti, potrebbero essere destinati alla realizzazione degli ulteriori investimenti. Si ritiene però opportuno sottolineare anche che la pianificazione proposta è comunque vincolata all'ottenimento di nuova finanza da parte di terzi senza la quale non risultano raggiungibili gli obiettivi sopra esposti.

H3 – diminuzione delle conflittualità con i clienti

Sebbene non si manifestino come interventi specifici nella pianificazione, si vuole qui fissare come ugualmente meritevole di attenzione anche l'obiettivo, generale, di migliorare sempre più la qualità dei rapporti e dei servizi rivolti ai clienti. Superfluo appare sottolineare

come tali attività possano avere ritorni importanti in termini di immagine, di riduzione dei costi operativi e della conflittualità con i clienti.

In questa direzione va intesa la disponibilità a creare un tavolo tecnico di lavoro che veda contemporaneamente, oltre all’Autorità d’Ambito, la presenza dei gestori e delle principali Associazioni dei Consumatori che hanno inteso aderirvi. Si è infatti stipulato un protocollo di intesa allo scopo di formalizzare un percorso di obiettivi da raggiungere in breve temine che riguardano le modalità di misurazione della qualità del servizio svolto, le procedure di riduzione e gestione delle conflittualità, l’esame e la condivisione della Carta dei Servizi e dei contratti di fornitura.

CAPITOLO 3. Parametri di *performance* del SII

Vengono di seguito riportate le tabelle che riassumono gli indicatori scelti per ognuna delle criticità sopra evidenziate. Per ogni indicatore è stato anche indicato il corrispettivo codice previsto dall’ATO Veronese in sede di pianificazione del Piano d’Ambito.

La scelta di questi indici è stata fatta in relazione alle caratteristiche del fenomeno che si vuole analizzare, privilegiando da un lato quelli già previsti dall’ATO Veronese nelle proprie procedure di controllo, sia i parametri che risultano rilevabili con maggiore precisione e sistematicità.

A. Criticità di approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)

cod.	cod. ATO	CRITICITA'	INDICATORI	PARAMETRI
A1	A.1	Assenza delle infrastrutture di acquedotto	Copertura servizio	Abitanti serviti (n) / abitanti totali (n)
A2	C.5	alto tasso di interruzioni impreviste della fornitura	Numero annuo interruzioni	
A3	C.3	bassa pressione	-	Non si ritiene necessario proporre un indicatore per misurare la criticità in oggetto.
A4	C.5	vetustà delle reti e degli impianti	Rotture unitarie	numero eventi (n) / lunghezza totale reti (km)
A5	-	Altre criticità	copertura potenzialità di fornitura	volume immesso agosto / massima potenzialità agosto

B. Criticità nella fornitura di acqua potabile (potabilizzazione e distribuzione)

cod. AEEGSI	cod. ATO	CRITICITA'	INDICATORI	PARAMETRI
B1	C.5	vetustà delle reti e degli impianti	Rotture unitarie	numero eventi (n) / lunghezza totale reti (km)
B2	A.3	qualità dell'acqua non conforme agli usi umani	Campioni non conformi	campioni non conformi / totale prelevati
B3	A.3	presenza di restrizioni all'uso	Numero annuo restrizioni	
B4	C.4	alti livello di perdite e presenza perdite occulte	Perdite reali	(perdite totali - perdite apparenti) / totale erogato
B5	C.5	alto tasso di interruzioni impreviste della fornitura	Numero annuo interruzioni	
B6	C.3	bassa pressione	Numero segnalazioni per pressione insufficiente	Numero segnalazioni per pressione insuff. / Totale utenti
B7	C.2	mancato raggiungimento della dotazione minima garantita	Dotazione pro-capite lorda	Volume erogato (l/g) / abitanti serviti

C. Criticità del servizio di fognatura

cod. AEEGSI	cod. ATO	CRITICITA'	INDICATORI	PARAMETRI
C1	B.1	assenza del servizio	Copertura servizio	AE serviti (n) / AE totali
C2	D.2	vetustà delle reti e degli impianti	cedimenti fognari	numero cedimenti (n) / 100 km rete (km)
C3	D.2	alto tasso di fuoriuscite	Guasti (intasamenti, allagamenti e fuoriuscite) sulla rete fognaria	numero guasti diversi dai cedimenti (n) / 100 km rete (km)
C4	D.2	alta frequenza di allagamenti		
C5	-	altre criticità	Incidenza reti miste sul totale	Lunghezza reti miste (km) / Lunghezza totale reti (km)

D. Criticità del servizio di depurazione

cod. AEEGSI	cod. ATO	CRITICITA'	INDICATORI	PARAMETRI
D1	B.2, B.3	assenza di trattamenti depurativi	Copertura servizio depurazione	AE serviti da depurazione / AE serviti da fognatura
D2	B.2, B.3	vetustà degli impianti di depurazione	Anno medio costruzione degli impianti	Media ponderata sulla potenzialità degli impianti
D3	B.2, B.3	scarichi fuori norma	AE serviti da depuratori fuori norma	AE serviti da depuratori fuori norma / AE serviti da depurazione
D4	-	altre criticità	utilizzo medio capacità depurativa	AE serviti depurazione / potenzialità complessiva depuratori

E. Criticità dell'impatto con l'ambiente

cod. AEEGSI	cod. ATO	CRITICITA'	INDICATORI	PARAMETRI
E1	C.5	difficoltà di smaltimento dei fanghi di potabilizzazione	produzione fanghi potabilizzazione	volumi fanghi prodotto (t) / n° utenti
E2	D.1	difficoltà di smaltimento dei fanghi di depurazione	produzione fanghi depurazione	volumi fanghi prodotto (t) / AE serviti
			grado di smaltimento dei fanghi	volumi fanghi smaltiti (t) / volumi fanghi prodotto (t)
E3	C.5	elevato consumo di energia elettrica	consumo specifico acquedotto	consumo energia (kWh) / volumi immessi (mc)
	D.2		consumo specifico fognatura	consumo energia (kWh) / volumi trattati (mc)
	D.1		consumo specifico depurazione	consumo energia (kWh) / volumi trattati (mc)
E4	-	presenza di subsidenza, stress delle fonti, difficoltà al mantenimento del "fluisso ecologico" e in genere di pressioni sui corpi idrici di ricezione e di prelievo	Stress sul livello di falda	Abbassamento medio del livello di falda
E5	-	altre criticità	adeguamento sfioratori	numero sfioratori con trattamento / totale sfioratori

F. Criticità del servizio di misura

cod. AEEGSI	cod. ATO	CRITICITA'	INDICATORI	PARAMETRI
F1	E.1	non totale copertura di misuratori funzionanti di impianto	Numero impianti dotati di misuratore non funzionante	Impianti dotati misuratore non funzionante / Totale impianti
F2	E.1	non totale copertura di misuratori funzionanti di utenza	-	Non si ritiene necessario proporre un indicatore per misurare la criticità in oggetto.
F3	E.1	alta vetustà misuratori di impianto	Anno medio misuratori impianti	Media anno di installazione misuratori
F4	E.1	alta vetustà misuratori di utenza	Misuratori da sostituire	Numero contatori segnalati come da sostituire / Totale misuratori posati
F5	E.1	basso tasso di lettura effettiva dei misuratori	Copertura servizio lettura	Numero misuratori letti / Totale misuratori
F6	E.1	assenza servizio di autolettura	Il servizio è presente	Non si ritiene necessario proporre un indicatore per misurare la criticità in oggetto.
F7	E.1	bassa affidabilità dei dati raccolti tramite lettura e/o autolettura	Numero verifiche correttezza lettura o autolettura	Numero verifiche controllo letture / totale utenti

G. Criticità nei servizi al consumatore

cod. AEEGSI	cod. ATO	CRITICITA'	INDICATORI	PARAMETRI
G1	-	inadeguatezza del sistema di fatturazione	Incidenza errori massivi di fatturazione	Numero errate fatturazioni massive / Fatturazioni massive emesse
G2	-	inadeguatezza del servizio di assistenza clienti	Numero contatti per utente	Numero contatti telefonici e agli sportelli / Totale utenti
			Attesa media agli sportelli	Somma tempi di attesa (mn) / Totali prestazioni (n)
			Attesa media al telefono	Somma tempi di attesa (mn) / Totali prestazioni (n)
G3	-	bassa <i>performance</i> nella continuità del servizio	Numero interruzioni idriche per scarsità o per casi di pericolo	Utenti coinvolti per interruzioni idriche (scarsità e/o pericolo) / Totale utenti
G4	-	qualità del servizio inferiore agli standard individuati dalla carta dei servizi	Incidenza mancato rispetto standard	Numero rimborsi per mancato rispetto standard / Totale utenti

H. Altri obiettivi

cod. AEEGSI	cod. ATO	CRITICITA'	INDICATORI	PARAMETRI
H1	-	sfruttamento finanziamenti concessi	Finanziamenti già concessi non ricevuti per scadenza dei termini	Finanziamenti non ricevuti (€) / Totale Finanziamenti inseriti nella programmazione 2014-2014
H2	-	riduzione esposizione debitoria a breve termine	incidenza debiti a breve termine	Debiti entro l'anno / totale debiti
H3	-	diminuzione conflittualità con i clienti	procedimenti giudiziari promossi dagli utenti	Numero procedimenti / Totale utenze

CAPITOLO 4. Livelli di servizio

Le tabelle che seguono riportano i valori dei parametri scelti per identificare i vari livelli di servizio o lo status delle criticità evidenziate. I dati utilizzati provengono da tutte le aree aziendali, e il soggetto responsabile della raccolta e dell'organizzazione di tali informazioni è il Responsabile Amministrativo, Simone Vincifori. Le fonti di tali informazioni, contrassegnate con l'indice poi riportato nelle varie tabelle, sono le seguenti:

- Sistema di Rendicontazione del Servizio Idrico Integrato presentato annualmente da Ags all'ATO Veronese ai sensi dell'art. 45 della Convenzione per l'affidamento del servizio (*);
- Bilancio d'Esercizio (**);
- Dati gestionali interni (***).

A. Criticità di approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)

cod.	INDICATORI	u.d.m.	VALORE	FONTE	DATA	NOTE
A1	Copertura servizio	%	100	*	2012	Rilevazione annua
A2	Numero annuo interruzioni	n.	9	***	2012	Rilevazione annua
A4	Rotture unitarie	n/km	0,181	***	2012	Rilevazione annua
A5	copertura potenzialità di fornitura	%	62,3%	***	2012	Rilevazione annua

B. Criticità nella fornitura di acqua potabile (potabilizzazione e distribuzione)

cod. AEEGSI	INDICATORI	u.d.m.	VALORE	FONTE	DATA	NOTE
B1	Rotture unitarie	n/km	0,51	***	2012	Rilevazione annua
B2	Campioni non conformi	%	2,47	*	2012	Rilevazione annua
B3	Numero annuo restrizioni	n	0	*	2012	Rilevazione annua
B4	Perdite reali	%	27,4	**	2012	Rilevazione annua; stimate perdite apparenti pari al 13%
B5	Numero annuo interruzioni	n	275	***	2012	Rilevazione annua
B6	Numero segnalazioni per pressione insufficiente	n/1000 ut	5,56	***	2012	Rilevazione annua
B7	Dotazione pro-capite lorda	l/ab/g	174,95	*	2012	Rilevazione annua

C. Criticità del servizio di fognatura

cod. AEEGSI	INDICATORI	u.d.m.	VALORE	FONTE	DATA	NOTE
C1	Copertura servizio	%	82,22	*	2012	Rilevazione annua
C2	cedimenti fognari	n/100 km	7,22	*	2012	Rilevazione annua
C3 / C4	Guasti sulla rete fognaria	n/100 km	13,89	*	2012	Rilevazione annua
C5	Incidenza reti miste sul totale	%	29,31	*	2012	Rilevazione annua; i dati fanno riferimento alle caratteristiche riportate sulla cartografia aziendale, e quindi alle caratteristiche di progetto

D. Criticità del servizio di depurazione

cod. AEEGSI	INDICATORI	u.d.m.	VALORE	FONTE	DATA	NOTE
D1	Copertura servizio depurazione	%	100	*	2012	Rilevazione annua
D2	Anno medio costruzione degli impianti	y	1985	*	2012	Rilevazione annua
D3	AE serviti da depuratori fuori norma	%	2,0%	***	2012	Rilevazione annua
D4	utilizzo capacità depurativa	%	67,4	*	2012	Rilevazione annua

E. Criticità dell'impatto con l'ambiente

cod. AEEGSI	INDICATORI	u.d.m.	VALORE	FONTE	DATA	NOTE
E1	produzione fanghi potabilizzazione	t/ut	0	***	2012	Rilevazione annua
E2	produzione fanghi depurazione	t/AE	0,06	*	2012	Rilevazione annua; valore dei fanghi si riferisce al peso secco dei fanghi prodotti
	grado di smaltimento dei fanghi	%	100	*	2012	Rilevazione annua
E3	consumo specifico acquedotto	kWh/mc	0,762	***	2012	Rilevazione annua
	consumo specifico fognatura	kWh/mc	0,198	***	2012	Rilevazione annua
	consumo specifico depurazione	kWh/mc	0,267	*	2012	Rilevazione annua
E4	Stress sul livello di falda	mt	5,6	***	2012	Rilevazione annua su una copertura del 60% del totale dei pozzi.
E5	adeguamento sfioratori	%	11,32	***	2012	Rilevazione annua

F. Criticità del servizio di misura

cod. AEEGSI	INDICATORI	u.d.m.	VALORE	FONTE	DATA	NOTE
F1	Numero impianti dotati di misuratore non funzionante	%	0	***	2012	Rilevazione annua
F3	Anno medio misuratori impianti	y	2007	***	2012	Rilevazione annua
F4	Misuratori da sostituire	%	2,42	***	2012	Rilevazione annua
F5	Copertura servizio lettura	%	0,867	***	2012	Rilevazione annua
F7	Numero verifiche correttezza lettura o autolettura	n/1000 ut	12,8	***	2012	Rilevazione annua

G. Criticità nei servizi al consumatore

cod. AEEGSI	INDICATORI	u.d.m.	VALORE	FONTE	DATA	NOTE
G1	Incidenza errori massivi di fatturazione	%	0	***	2012	Rilevazione annua
G2	Numero contatti per utente	%	51,5%	*	2012	Rilevazione annua
	Attesa media agli sportelli	mn	10	***	2012	Rilevazione annua
	Attesa media al telefono	mn	0,38	***	2012	Rilevazione annua
G3	Numero interruzioni idriche per scarsità o per casi di pericolo	%	0,0	***	2012	Rilevazione annua
G4	Incidenza mancato rispetto standard	%	0,00	***	2012	Rilevazione annua

H. Altri obiettivi

cod. AEEGSI	INDICATORI	u.d.m.	VALORE	FONTE	DATA	NOTE
H1	Finanziamenti già concessi non ricevuti per scadenza dei termini	€	0	***	2013	Rilevazione a fine 2017
H2	incidenza debiti a breve termine	%	48,5%	**	2012	Rilevazione annua
H3	procedimenti giudiziari promosse dagli utenti	n/1000 ut	0,034	***	2012	Rilevazione annua

CAPITOLO 5. Livelli di servizio obiettivo – Obiettivi specifici

Vengono di seguito riassunti, per ciascuna criticità rilevata, i livelli obiettivo da raggiungere entro il termine del 2017, anno limite del presente Programma degli Interventi.

A. Criticità di approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)

cod.	INDICATORI	u.d.m.	VALORE INIZIALE	VALORE OBIETTIVO	TERMINE
A1	Copertura servizio	%	100	100	2017
A2	Numero annuo interruzioni	n.	9	7	2017
A4	Rotture unitarie	n/km	0,181	0,171	2017
A5	copertura potenzialità di fornitura	%	62,3%	61,0%	2017

B. Criticità nella fornitura di acqua potabile (potabilizzazione e distribuzione)

cod. AEEGSI	INDICATORI	u.d.m.	VALORE INIZIALE	VALORE OBIETTIVO	TERMINE
B1	Rotture unitarie	n/km	0,51	0,48	2017
B2	Campioni non conformi	%	2,47	2,00	2017
B3	Numero annuo restrizioni	n	0	0	2017
B4	Perdite reali	%	27,4	26,5	2017
B5	Numero annuo interruzioni	n	275	260	2017
B6	Numero segnalazioni per pressione insufficiente	n/1000 ut	5,56	5,00	2017
B7	Dotazione pro-capite lorda	l/ab/g	174,95	175,0	2017

C. Criticità del servizio di fognatura

cod. AEEGSI	INDICATORI	u.d.m.	VALORE INIZIALE	VALORE OBIETTIVO	TERMINE
C1	Copertura servizio	%	82,22	83,00	2017
C2	cedimenti fognari	n/100 km	7,22	6,16	2017
C3 / C4	Guasti sulla rete fognaria	n/100 km	13,89	10,96	2017
C5	Incidenza reti miste sul totale	%	29,31	29,00	2017

D. Criticità del servizio di depurazione

cod. AEEGSI	INDICATORI	u.d.m.	VALORE INIZIALE	VALORE OBIETTIVO	TERMINE
D1	Quota reflui non trattati	%	100	100	2017
D2	Anno medio costruzione degli impianti	y	1985	1985	2017
D3	AE serviti da depuratori fuori norma	%	2,0%	0,0%	2017
D4	utilizzo capacità depurativa	%	67,4	65,0	2017

E. Criticità dell'impatto con l'ambiente

cod. AEEGSI	INDICATORI	u.d.m.	VALORE INIZIALE	VALORE OBIETTIVO	TERMINE	NOTE
E1	produzione fanghi potabilizzazione	t/ut	0	0	2017	
E2	produzione fanghi depurazione	t/AE	0,060	0,060	2017	
	grado di smaltimento dei fanghi	%	100	100	2017	
E3	consumo specifico acquedotto	kWh/mc	0,762	0,750	2017	
	consumo specifico fognatura	kWh/mc	0,198	0,198	2017	parametro difficilmente controllabile per l'elevata incidenza di fattori esterni
	consumo specifico depurazione	kWh/mc	0,267	0,267	2017	parametro difficilmente controllabile per l'elevata incidenza di fattori esterni
E4	Stress sul livello di falda	mt	5,6	5,0	2017	
E5	adeguamento sfioratori	%	11,32	26,42	2017	

F. Criticità del servizio di misura

cod. AEEGSI	INDICATORI	u.d.m.	VALORE INIZIALE	VALORE OBIETTIVO	TERMINE
F1	Numero impianti dotati di misuratore non funzionante	%	0	0	2017
F3	Anno medio misuratori impianti	y	2007	2010	2017
F4	Misuratori da sostituire	%	2,42	2,00	2017
F5	Copertura servizio lettura	%	86,72	88,00	2017
F7	Numero verifiche correttezza lettura o autolettura	n/1000 ut	12,8	11,5	2017

G. Criticità nei servizi al consumatore

cod. AEEGSI	INDICATORI	u.d.m.	VALORE INIZIALE	VALORE OBIETTIVO	TERMINE
G1	Incidenza errori massivi di fatturazione	%	0	0	2017
G2	Numero contatti per utente	%	51,5%	51,5%	2017
	Attesa media agli sportelli	mn	10	10	2017
	Attesa media al telefono	mn	0,38	0,36	2017
G3	Numero interruzioni idriche per scarsità o per casi di pericolo	%	0,0	0,0	2017
G4	Incidenza mancato rispetto standard	%	0,00	0,00	2017

H. Altri obiettivi

cod. AEEGSI	INDICATORI	u.d.m.	VALORE INIZIALE	VALORE OBIETTIVO	TERMINE
H1	Finanziamenti già concessi non ricevuti per scadenza dei termini	€	0	0	2017
H2	incidenza debiti a breve termine	%	48,5%	36,1%	2017
H3	procedimenti giudiziari promosse dagli utenti	n/1000 ut	0,034	0,031	2017

CAPITOLO 6. Strategie di intervento

A. Criticità di approvvigionamento idrico (captazione e adduzione)

In merito alla criticità in oggetto, che non denota particolari urgenze, si intende continuare l'attività di realizzazione delle interconnessioni tra le varie reti comunali concentrandosi ove queste possano scongiurare eventuali crisi quantitative nei picchi estivi.

Altro aspetto tenuto in debita considerazione è l'opportunità di ridurre le numerose fonti di approvvigionamento aumentandone contemporaneamente la potenzialità massima e di volumi di riserva, per garantire qualità e continuità del servizio nel periodo estivo.

Altri interventi, anche di piccola entità, saranno mirati al migliore sfruttamento della risorsa idrica ove, attualmente, non vi è capacità di stoccaggio, con particolare riferimento alle sorgenti in quota.

B. Criticità nella fornitura di acqua potabile (potabilizzazione e distribuzione)

Vista la buona copertura del servizio non sono stati pianificati particolari interventi di estensione delle reti di distribuzione. Gli unici interventi previsti, seppur di piccola entità, riguardano l'installazione sul territorio gestito di cassette dell'acqua, progetti questi di piccola entità ma che tanto favore hanno riscontrato tra la popolazione ove questo intervento è già stato fatto, vista la ottima qualità della risorsa fornita e l'ampia riduzione nello smaltimento di bottiglie di plastica che ne deriva.

Anche in relazione agli obiettivi di razionalizzazione della distribuzione, si ritiene che non ci siano criticità o urgenze tali da comportare la pianificazione di particolari interventi in questo senso. E' solamente prevista la realizzazione di un nuovo pozzo a servizio di una località dove prossimamente si potrebbero manifestare delle crisi idriche di natura quantitativa.

Se quindi dal punto di vista qualitativo e quantitativo non paiono esserci particolari criticità, l'attenzione sarà posta agli interventi di rifacimento e potenziamenti delle reti con una serie di opere specifiche su tratti ove alcune difficoltà si sono già manifestate. E' previsto infatti

uno specifico intervento a Torri del Benaco, oggetto peraltro di cofinanziamento da parte della Regione Veneto, mentre le rimanenti somme pianificate riguardano piccoli interventi diffusi su tutto il territorio.

Sebbene poi le carenti disponibilità finanziarie non permettano una normale pianificazione degli interventi, viene ugualmente destinata una parte di risorse alla ricerca perdite, a sottolineare il continuo interesse di Ags verso il contenimento degli sprechi e la conseguente salvaguardia della risorsa idrica. Attenzione sarà rivolta anche a quelle attività, come ad esempio la distrettualizzazione del territorio gestito, che permettono un miglioramento degli indici specifici di consumo energetico e all'ammodernamento del parco dei misuratori, principale causa delle perdite apparenti. L'obiettivo di tali interventi è quello di ridurre ulteriormente gli indicatori sopra citati.

Una somma rilevante è stata destinata poi alle manutenzioni straordinarie, caratterizzate da un elevato numero di piccoli interventi difficilmente programmabili che permettono di mantenere in efficienza le reti e gli impianti gestiti. L'intero ammontare previsto nel quadriennio oggetto di pianificazione è pari a quasi 2 milioni di euro.

C. Criticità del servizio di fognatura

La pianificazione prevede, già per il 2014, la realizzazione di quell'estensione fognaria che permetterebbe di raggiungere la soglia della copertura del 95% degli abitanti soggetti all'obbligo di allaccio alla rete fognaria anche in quell'unico agglomerato che ad oggi non vede rispettato tale limite. Si fa ovviamente riferimento agli agglomerati inferiori a 2 mila AE, in quanto le realtà superiori a tale soglia sono già state regolarizzate. Gli altri interventi di estensione rete previsti, sia che si tratti di agglomerati, che di altre località, permettono di elevare ulteriormente il grado di copertura in zone dove la soglia di copertura posta come obiettivo è già raggiunta.

La pianificazione degli interventi di separazione delle reti miste dà precedenza alle situazioni in cui i carichi di acque bianche creano disfunzioni e inefficienze gestionali marcate e, in alcuni casi, si tratta di interventi caratterizzati da limitato importo ed elevata strategicità.

Per quanto riguarda poi la ristrutturazione del collettore, in cui intervento come detto non può trovare copertura dal gettito tariffario, è terminata la fase di progettazione preliminare e

sono in corso i contatti con le Istituzioni Regionali e Nazionali per affrontare una questione che potrebbe a breve trasformarsi in un'emergenza di carattere nazionale con importanti risvolti di carattere economico e sociale.

Continua poi la pianificazione degli interventi di messa a norma degli sfioratori, attraverso la programmazione di un intervento specifico, particolarmente oneroso, e lo stanziamento di una cifra annua destinata di volta in volta alle situazioni ritenute maggiormente urgenti. L'ammontare degli interventi programmati per il periodo 2014-2017 rappresenta più del 6% di quanto previsto dal Piano d'Ambito per l'intero periodo di durata della concessione.

La quantificazione delle manutenzioni straordinarie relative alle reti fognarie, definita come esposto in premessa, ammonta a 340 mila euro.

D. Criticità dell'impatto con l'ambiente

L'intervento principale della programmazione quadriennale in tema di impianti di depurazione risponde principalmente alla criticità evidenziata nel paragrafo precedente a proposito dell'impianto di Affi. Tale intervento, per un totale di 1,5 milioni di euro, permetterà di elevare la potenzialità nominale da 7.000 AE a 9.500 AE, superando di fatto le criticità evidenziate in sede di Piano d'Ambito. Gli altri interventi oggetto di pianificazione riguardano il miglioramento dell'efficienza depurativa dell'impianto di Sant'Ambrogio di Valpolicella e la conclusione della realizzazione di un nuovo impianto, in località Santa Lucia di Valeggio sul Mincio, della capacità nominale di 500 AE.

Analogamente poi a quanto già detto in merito agli altri due segmenti di servizio vengono pianificati circa 750 mila euro per manutenzioni straordinarie e migliorie tecniche sugli impianti.

E. Criticità dell'impatto con l'ambiente

Si richiama, a questo proposito, quanto già detto in merito al progetto di rifacimento della linea fanghi del depuratore di Peschiera del Garda.

In attesa di poter realizzare tale opera, non si rilevano particolari interventi in merito a tale criticità.

F. Criticità nei servizi al consumatore

Non riscontrando criticità particolari, in questo settore non si ritiene di evidenziare particolari interventi.

G. Criticità nei servizi al consumatore

Anche a proposito della criticità in oggetto non si ravvede la necessità di intervenire in modo rilevante. Vale la pena solamente sottolineare come, unitamente al Consiglio di Bacino, si sia intrapresa una strada di condivisione e di revisione della Carta dei Servizi assieme alle Associazioni dei Consumatori che, a breve, porterà ad una nuova stesura della stessa.

H. Altri obiettivi

In merito al totale sfruttamento dei finanziamenti ricevuti, e alla riduzione dell'esposizione debitoria e breve termine, si richiamano qui i concetti espressi nella presentazione di questa sezione delle criticità.

CAPITOLO 7. Cronoprogramma degli interventi

Viene di seguito allegato l'elenco dettagliato delle opere previste per il periodo 2014-2017.

Tutti gli importi inseriti nel prospetto fanno riferimento ai valori di progettazione, ad eccezione delle manutenzioni straordinarie che sono state previste sulla base dell'andamento storico fatto registrare negli ultimi anni.

A margine degli interventi è stato altresì previsto un ammontare di allacciamenti determinati sulla base dell'andamento storico da questi manifestato. In analogia con quanto previsto dalla delibera citata, e con quello che è il trattamento contabile adottato, si è ritenuto di esporre un contributo a fondo perduto di pari importo per ciascuna annualità.

La programmazione proposta, ed i singoli interventi in essa contenuti, saranno recepiti, e quindi approvati, dall'ATO Veronese in sede di determinazione delle tariffe 2014-2015 unitamente alla documentazione relativa alla pianificazione economico-finanziaria.

IL DIRETTORE GENERALE

(ing. Alberto Ardieli)



RIEPILOGO INVESTIMENTI 2014-2017

CAT AEEGSI	CAT AATO	DESCRIZIONE	ST_PROG	COMUNE / IMPIANTO	imp_PROG.	PROG._FIN	ante_14	ante_14	2014	2014_FIN	2015	2015_FIN	2016	2016_FIN	2017	2017_FIN	post_17	post_17
D4	B2 - DEP. (> 2.000 AE)	Ampliamento dep. Affi	PE	02 - DEP. AFFI	1.500	1.000			1.000	1.000	500							
C5	B5 - RIABIL. FOGNATURE	Sep. reti via Canevon	PP	03 - BARDOLINO	70								70					
A5	C3 - POTENZIAMENTI	Interconnessione Vaso - Castelletto	PP	04 - BREZZONE	150										150			
A5	C3 - POTENZIAMENTI	Interconnessione Castelletto - Pora (S. Zeno)	PP	04 - BREZZONE	300						100		200					
C1	B1 - AGGLOMERATI	Est. fognatura loc. Silani	PE	05 - CASTELNUOVO	400	200			300	200	100							
C1	B1 - AGGLOMERATI	Est. fogn. Vilmezzano - Renzon (29024.9.2)	PD	07 - CAPRINO	40						40							
A4	C5 - MANUT. ACQUED.	Rif. partitore Braga	PE	07 - CAPRINO	100				100									
E2	D2 - MANUT. DEPUR.	Adeg. linea fanghi	PP	08 - DEP. CAPRINO	40								40					
C1	B1 - EST. RETI FOGNARIE	Est. fognatura Panoramica - Faino	PE	09 - CAVAION	150	70			150	70								
B1	C5 - MANUT. ACQUED.	Rif. acquedotto Panoramica - Faino	PE	09 - CAVAION	50	30			50	30								
A5	B1 - EST. RETI FOGNARIE	Estensioni reti fognarie	PD	10 - COSTERMANO	500				120		230		150					
D4	A2 - NUOVE FONTI	Realizz. pozzo Volargne	PP	11 - DOLCE'	160										80		80	
B1	D2 - MANUT. DEPUR.	Pot. Depuratore Dolce'	PP	11 - DOLCE'	40						40							
E5	C5 - MANUT. ACQUED.	Rif. acquedotto Castelletti Fraine	PP	12 - FERRARA	50						50							
B1	B4 - SFIORATORI	Realizz. sfioratori Garda-Costermano	PP	13 - GARDA	100				100									
D2	C3 - POTENZIAMENTI	Rif. rete idrica lung.go Garibaldi	PP	17 - PESCHIERA	70										70			
C1	D2 - MANUT. DEPUR.	Manutenzioni straordinarie	PE	18 - DEP. BENACENSI					130		150		150		200			
C5	B1 - AGGLOMERATI	Est. fogn. Cristane e Montalto V.no (29128.1/2)	PP	19 - RIVOLI	160						60		60		40			
B1	B5 - RIABIL. FOGNATURE	Sep. reti via del Pontiere	PP	20 - S. AMBROGIO	150										100		50	
B1	C3 - POTENZIAMENTI	Adeg. acquedotto S. Giorgio - Monte	PP	20 - S. AMBROGIO	70				70									
A4	C5 - MANUT. ACQUED.	Adeg. impianto Scalettote	PD	20 - S. AMBROGIO	70				70									
D2	B2 - DEP. (> 2.000 AE)	Rif. sistema ossigenazione e centrifugazione	PP	21 - DEP. S. AMBROGIO	40				40									
D2	D2 - MANUT. DEPUR.	Coperture impianto S. Ambrogio	PP	21 - DEP. S. AMBROGIO	117		77						40					
C1	B1 - AGGLOMERATI	Est. fognatura Prada (29079.2)	PD	22 - S. ZENO	40				40									
B1	C3 - POTENZIAMENTI	Pot. acquedotto Dosso Croce	PD	22 - S. ZENO	70				30		40							
B1	C3 - POTENZIAMENTI	Potenziamento rete acquedotto	PE	23 - TORRI	1.063	1.000			800	800	263	200						
D1	B3 - DEP. (< 2.000 AE)	Realizz. depuratore S. Lucia (29012)	PE	24 - VALEGGIO	140	140	30	30	110	110								
A4	C5 - MANUT. ACQUED.	Rif. impianto Vallata Caprino	PP	26 - VALL. CAPRINO	350										100		250	
E5	B4 - SFIORATORI	Realizz. sfioratori	PP	27 - COMUNI VARI					70		70		70		70			
C5	B5 - RIABIL. FOGNATURE	Riabilitazione fognature e collettori	-	27 - COMUNI VARI					102		102		102		102			
B1	C3 - POTENZIAMENTI	Potenziamenti acquedotto	-	27 - COMUNI VARI					250		250		250		250		100	
B1	C5 - MANUT. ACQUED.	Adeg. reti e impianti	-	27 - COMUNI VARI					400		360		380		400		300	
C2	D2 - MANUT. FOGN.	Adeg. reti e impianti	-	27 - COMUNI VARI					85		85		85		85		95	
-	A1 - CASSETTE	Cassette dell'acqua	-	28 - COMUNI VARI					90	30	90	30	90	30				
B4	C4 - RICERCA PERDITE	Ricerca perdite e sost. contatori	-	28 - COMUNI VARI					50		50		50		50			
-	TLC - TELECONTROLLO	Adeguamento telecontrollo	-	30 - STRUTTURA					25		25		25		140			
-	TSI - SIST. INFORMATICI	Sistemi informatici	-	30 - STRUTTURA					40		40		40		40			
-	ZZ - ALLACCI	Nuovi allacciamenti	-	28 - COMUNI VARI					350	350	350	350	350	350	350	350		
		TOTALE INVESTIMENTI LORDI							4.572	2.590	2.995	580	2.152	380	2.227	350	875	
		TOTALE INVESTIMENTI NETTI							1.982		2.415		1.772		1.877			

LEGENDA STATO PROGETTO: PROGETTO PRELIMINARE (PP); PROGETTO DEFINITIVO (PD); PROGETTO ESECUTIVO (PE);