

Le statistiche delle telefonate a Publiacqua

	Telefonate	Richieste operatore	Richieste evase	Richieste non evase	Richieste non evase dopo 5 min.
Gen	44.506	24.373	13.826	10.547	2.887
Feb	60.760	34.793	13.926	20.867	9.016
Mar	44.832	26.286	15.902	10.384	4.225
Apr	20.726	12.922	11.758	1.164	103
Mag	27.996	18.465	17.102	1.363	83
Giu	29.541	19.955	19.022	933	45
Lug	34.065	23.170	20.192	2.978	161
Ago	26.363	16.672	13.231	3.441	651
Sett	38.637	23.836	18.831	5.005	633
Ott	27.555	18.330	16.468	1.862	143
Nov	31.415	21.883	17.165	4.718	749
Dic	18.750	12.928	12.178	750	45
Totale	405.146	253.613	189.601	64.012	18.741

Accessibilità al servizio: è realmente garantita all'utente?

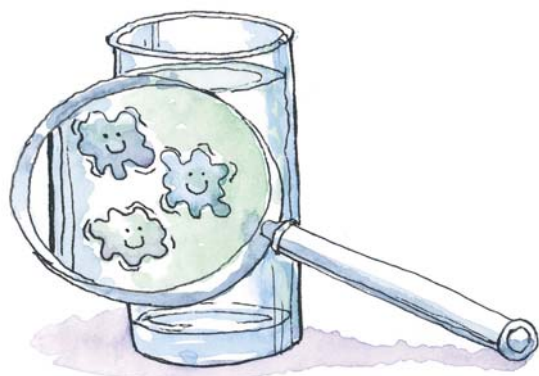
Nel corso del 2003, il call center di Publiacqua SpA ha registrato un totale di 405.146 telefonate di cui poco più del 60% sono state caratterizzate dalla richiesta di intervento di un operatore. Tale richiesta è stata evasa in 189.601 telefonate, mentre per 64.012 telefonate non è stato raggiunto il contatto con l'operatore. In particolare 18.741 telefonate non hanno ricevuto risposta entro i primi 5 minuti dalla richiesta di intervento, tempo massimo di attesa specificato nella Carta del Servizio. In pratica una richiesta di intervento ogni quattro non ha ricevuto risposta dagli operatori. Tale fenomeno, anche se influenzato da coloro che più volte hanno chiamato senza riuscire a mettersi in contatto con gli operatori, non è particolarmente lusinghiero ed ha avuto un andamento altalenante: nel solo mese di

febbraio ci sono state 20.867 telefonate non evase su un totale di 34.793 richieste con operatore di cui circa la metà di esse, pari a 9.016 telefonate, sono risultate fuori standard. A partire dal mese di aprile vi è stato un miglioramento complessivo della capacità di risposta del call center che ha comunque presentato momenti di difficoltà nel periodo da luglio a settembre e nel mese di novembre. Tali situazioni di emergenza sono principalmente connesse all'arrivo delle bollette e a richieste di informazioni a seguito dell'emergenza idrica del Pistoiese e Chianti. Le presenti statistiche telefoniche saranno utilizzate dall'Autorità per la definizione degli incentivi e penalità ai sensi della Convenzione di Affidamento.

Conclusa l'indagine sulla soddisfazione degli utenti del servizio idrico integrato

Come giudicano gli utenti Publiacqua?

1.800 famiglie residenti nei Comuni dell'ATO 3 sono state contattate dalla Demoskopea di Milano, società specializzata in sondaggi di opinione, per esprimere il proprio giudizio sulla gestione del servizio fornito da Publiacqua S.p.a. L'indagine, commissionata dall'Autorità di Ambito n. 3, ha lo scopo di mettere in luce la percezione da parte dell'utenza dei punti di forza e di debolezza della Società che dal 2002 gestisce il servizio idrico integrato. Il questionario è stato elaborato dalla Demoskopea in collaborazione con l'ufficio Tutela del Consumatore dell'Autorità di Ambito e con il Comitato Consultivo Utenti. I risultati della ricerca saranno pubblicati in autunno.



Professionisti abilitati al collaudo degli appalti sui servizi idrici

Istituto l'elenco dei professionisti

Dal 31/05/2005 è stato istituito dall'Autorità di Ambito, a seguito di avviso pubblico, un elenco di professionisti, valido per il triennio 2005-2007, che sarà utilizzato da Publiacqua SpA per l'effettuazione di collaudi di lavori nel settore degli appalti riguardanti le opere del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione). Gli incarichi saranno di importo inferiore a 100.000 euro. Poiché l'elenco verrà aggiornato annualmente, i soggetti non ancora iscritti e che intendono farlo, possono presentare apposita domanda all'Autorità, seguendo le procedure descritte nel Disciplinare pubblicato nella pagina "bandi e concorsi" del nostro sito www.ato3acqua.toscana.it.

Il Decalogo per ridurre la spesa dei consumi idrici

Bolletta dell'acqua: consigli utili per contenerne l'importo

La principale fonte di risparmio è quella di evitare sprechi inutili della risorsa idrica. Sono sufficienti alcuni piccoli accorgimenti, spesso che hanno un lieve impatto sulle nostre abitudini ma un elevato effetto sui consumi e dunque sulla bolletta. Ecco dieci consigli utili per ridurre il consumo di acqua e la spesa del servizio idrico integrato.



1. **Chiudere i rubinetti** mentre ci si lava: un rubinetto ha una portata di oltre 10 litri al minuto
2. **Fare la doccia invece che il bagno** permette un risparmio di oltre il 75%
3. **Controllare eventuali perdite** verificando che i rubinetti non gocciolino
4. **Controllare il contatore** tramite la lettura del livello di consumo registrato dal medesimo la sera e la mattina seguente tenendo chiusi i rubinetti. Una differenza anche minima significa che c'è una perdita
5. **Installare una cassetta di scarico dotata di doppio tasto**, o di regolatore di flusso, inserire nella cassetta dello scarico un mattone, che, non ostacolando il meccanismo di scarico, permette di risparmiare oltre il 30%.
6. **Montare un semplice frangigetto** permette un risparmio fino al 50%
7. **Usare la lavatrice, la lavastoviglie a pieno carico** fa consumare meno acqua e meno energia.
8. **Lavare l'auto con parsimonia** usando il secchio
9. **Lavare i piatti, le verdure riempiendo un contenitore** usando l'acqua corrente solo per il risciacquo
10. **Installare un sistema d'irrigazione a timer** o innaffiare la sera e cercare di raccogliere l'acqua piovana

Quanto si risparmia in bolletta se si seguono i suddetti consigli?

Facciamo l'esempio di una famiglia di tre persone che consuma 150 m³/annui e che, conseguentemente in base alle tariffe del 2005, riceve una bolletta annuale di importo pari a 183,70 euro iva inclusa.

Secondo uno studio dell'American Water Works Association all'interno delle abitazioni americane il 26,7% dei consumi idrici è imputabile allo scarico del wc. L'utilizzo di un regolatore di flusso allo scarico ha l'effetto di ridurre i consumi del wc del 57%.

Se una famiglia di tre persone utilizza le cassette di scarico dotate di doppio tasto si arriva ad un risparmio di circa il 14,8% del consumo idrico annuale complessivo.

Tale famiglia, mediante l'utilizzo del regolatore di flusso, può risparmiare per il wc, ben 22 m³/annui consumando 128 m³ invece di 150 m³. Il consumo di 128 m³ determina una spesa annuale di 150,86 euro invece di 183,70 euro, iva inclusa, con un risparmio monetario pari a 32,84 euro all'anno e una riduzione di spesa del 17,9%.

