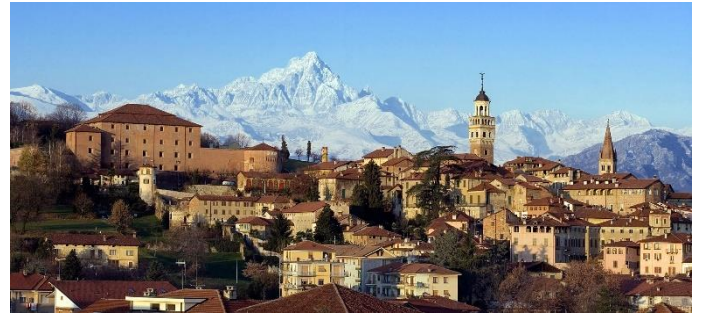


**PREDISPOSIZIONE DEL PROGRAMMA
DEGLI INTERVENTI, DELLA VALUTAZIONE AMBIENTALE STRATEGICA E DELLE
VALUTAZIONI ECONOMICHE
PER L'AGGIORNAMENTO DEL PIANO D'AMBITO**

CIG: 6698634FA2



PARTE C - ECONOMICA

C.2 DEFINIZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO (stato attuale)

codice	3247 - 0 8 - 0 0 1 0 1 . DOCX
--------	-------------------------------

C.2.1 Relazione tecnica

00	GIU. 17	G.FREGONESE A. GERTHOUX	C. MALERBA	S.CHIAPPINO
00	APR. 17	G.FREGONESE A. GERTHOUX	C. MALERBA	S.CHIAPPINO
REV.	DATA	REDAZIONE	VERIFICA	AUTORIZZAZIONE

INDICE

1. PREMESSA	1
2. ASSETTO ORGANIZZATIVO	1
2.1 ACDA	1
2.2 ALAC	2
2.3 Alpi Acque	2
2.4 ALSE	3
2.5 CALSO	3
2.6 Mondo Acqua	4
2.7 SISI	5
2.8 Tecnoedil	5
2.9 Assetto organizzativo – Evidenze e considerazioni	6
3. FUNZIONI DI CARATTERE GENERALE	7
3.1 ACDA	7
3.2 ALAC	8
3.3 Alpi Acque	8
3.4 ALSE	8
3.5 CALSO	8
3.6 Mondo Acqua	9
3.7 SISI	9
3.8 Tecnoedil	10
4. GESTIONE CLIENTI E AMMINISTRAZIONE	10
4.1 ACDA	10
4.2 ALAC	10
4.3 Alpi Acque	11
4.4 ALSE	11
4.5 CALSO	12
4.6 Mondo Acqua	12
4.7 SISI	12
4.8 Tecnoedil	13
5. MANUTENZIONI E AREA TECNICA	14
5.1 ACDA	14
5.2 ALAC	14
5.3 Alpi Acque	14
5.4 ALSE	15
5.5 CALSO	16
5.6 Mondo Acqua	16
5.7 SISI	16
5.8 Tecnoedil	17
6. ATTIVITÀ OPERATIVE DI SUPPORTO	17
6.1 ACDA	17

6.2	ALAC	18
6.3	GRUPPO AETA (Alpi Acque – ALSE – Tecnoedil)	18
6.4	CALSO	18
6.5	MONDO ACQUA	18
6.6	SISI	18
7.	SISTEMI INFORMATIVI	19
7.1	ACDA	19
7.2	Alpi Acque	20
7.3	ALAC	20
7.4	ALSE	20
7.5	CALSO	21
7.6	MONDO ACQUA	21
7.7	SISI	21
7.8	Tecnoedil	22

ALLEGATO 1 - Cartografia del modello gestionale

1. PREMESSA

La presente relazione analizza gli assetti gestionali dei soggetti oggi operanti in ATO/4 Cuneese coinvolti nel processo aggregativo a seguito della scadenza degli affidamenti oggi attivi in capo a tali soggetti.

I dati riportati sono stati acquisiti nel corso di incontri diretti con i gestori e la successiva fornitura degli stessi di tutti i principali elementi utili per caratterizzare la gestione in essere.

In allegato è stata inoltre inserita una cartografia con l'ubicazione territoriale dell'organizzazione attualmente operativa come: sedi legali, sportelli all'utenza e unità locali istituite a Camera di Commercio (tipicamente magazzini/depositi).

2. ASSETTO ORGANIZZATIVO

2.1 ACDA

La struttura organizzativa di ACDA si compone di 125 addetti suddivisi in 28 funzioni elencate di seguito:

- Direzione Generale
- Servizi Affari Istituzionali
- Servizio Prevenzione e Protezione
- Direzione Amministrativa Finanza e Clienti
- Settore Finanza
- Settore Contabilità Generale ed Amm.ne Personale
- Ufficio fatturazione
- Misure e Letture
- Morosità e Recupero Crediti
- Ufficio Gestione Clienti
- Presidio risorse e Servizi
- Controllo di Gestione e Bilancio di Sostenibilità
- Formazione
- Risk Management
- Comunicazione Interna ed Esterna
- Qualità
- Settore Approvvigionamenti, Appalti e Contratto
- Servizi Innovazione, Tecnologia e Sistemi Informatici
- Cartografia e Modellazione
- Servizio Processi Chimici, Strumenti e Misure
- Funzione telefonia, telecontrollo e Energia
- Area Gestione/Esercizio
- Segreteria Tecnica
- Settore Progetti e Lavori
- Fognatura
- Servizio Reti Acquedotto
- Settore Depurazione

- Settore Manutenzioni Reti e Impianti

Complessivamente, il personale è raggruppabile per settore come segue:

TOTALE PER SETTORE	Tecnici e amministrativi	Acquedotti	Fognatura e Depurazione
	62	30	33
	50%	24%	26%

Dai dati emerge che la metà degli addetti (50%) svolge funzioni tecnico-amministrative trasversali ai tre settori di riferimento mentre il personale dedicato alle specifiche funzioni è quasi equamente suddiviso tra le attività di gestione degli acquedotti (30 addetti, 24%) e gestione di impianti e reti di fognatura e depurazione (33 addetti, circa 26%)¹.

Oltre a queste funzioni, il gestore specifica che esistono ulteriori funzioni di front office (sportello) e back office (call center– laboratorio).

2.2 ALAC

La struttura organizzativa di ALAC si compone di 10 addetti, di cui 5 dedicati operativamente alle attività di servizio idrico integrato e 5 tra tecnici ed amministrativi. La società non si occupa di servizi di fognatura e depurazione per cui non vi sono ulteriori risorse impiegate. Le principali funzioni sono elencate in seguito:

- Direzione
- Settore Contabilità Generale ed Amm.ne Personale
- Servizio Reti Acquedotto

Complessivamente, il personale è raggruppabile per settore come segue:

TOTALE PER SETTORE	Tecnici e amministrativi	Acquedotti	Fognatura e depurazione
	5	5	0
	50%	50%	0%

2.3 Alpi Acque

La struttura organizzativa di Alpi Acque si compone di 52 addetti, di cui 32 dedicati specificatamente alle attività di servizio idrico integrato, 18 tra tecnici ed amministrativi e 2 dedicate ad un settore di attività diverso dal S.I.I. (illuminazione pubblica). Le principali funzioni sono elencate in seguito:

- Direzione Generale
- Servizio Prevenzione e Protezione
- Direzione Amministrativa Finanza e Clienti
- Settore Contabilità Generale ed Amm.ne Personale
- Qualità
- Settore Approvvigionamenti, Appalti e Contratto

¹ Il numero di addetti indicati dal gestore per le attività di manutenzione reti e impianti (20 risorse) è stato convenzionalmente diviso in modo uguale tra le attività di gestione acquedotto e le attività di gestione di fognature e depurazione.

- Fognatura
- Servizio Reti Acquedotto
- Settore Depurazione

Complessivamente, il personale è raggruppabile per settore come segue:

TOTALE PER SETTORE	Tecnici e amministrativi	Acquedotti	Fognatura e depurazione	Altre attività non idriche
	18	18	14	2
	35%	35%	27%	3%

Dai dati emerge che 32 risorse (62%) è direttamente impiegato nei settori di gestione acquedotti e fognatura/depurazione mentre 2 risorse sono dedicate agli altri settori di cui si occupa la società (illuminazione pubblica). I restanti 18 addetti sono invece impiegati in attività tecniche ed amministrative trasversali ai diversi servizi offerti

2.4 ALSE

La struttura organizzativa di ALSE si compone di 12 addetti, di cui 4 dedicati specificatamente alle attività di servizio idrico integrato, 3 tra tecnici ed amministrativi e 5 dedicati ad altri settori di (igiene urbana ed altri). La società dispone solamente delle funzioni di amministrazione e servizio tecnico mentre tutte le altre funzioni sono gestite dalle altre società del Gruppo.

Complessivamente, il personale è raggruppabile per settore come segue:

TOTALE PER SETTORE	Tecnici e amministrativi	Acquedotti	Fognatura e depurazione	Altre attività non idriche
	3	3	1	5
	25%	25%	8%	42%

Dai dati emerge che su un totale di 12 risorse, 4 sono direttamente impiegate nei settori di gestione acquedotti e fognatura/depurazione mentre 5 risorse sono dedicate agli altri settori di cui si occupa la società (illuminazione pubblica). I restanti 3 addetti sono invece impiegati in attività tecniche ed amministrative trasversali ai diversi servizi offerti

2.5 CALSO

La struttura organizzativa di ACDA si compone di 23 addetti, di cui 10 principalmente dedicati alle attività di servizio idrico integrato e 13 dedicati principalmente alle altre attività di cui si occupa la società (raccolta rifiuti, servizi cimiteriali e affissioni). Le principali funzioni sono elencate in seguito:

- Direzione Generale
- Servizio Prevenzione e Protezione
- Direzione Amministrativa Finanza e Clienti
- Settore Contabilità Generale ed Amm.ne Personale
- Ufficio fatturazione
- Misure e Letture

- Ufficio Gestione Clienti
- Segreteria Tecnica
- Settore Progetti e Lavori
- Fognatura
- Servizio Reti Acquedotto
- Settore Depurazione

Complessivamente, il personale è raggruppabile per settore come segue:

TOTALE PER SETTORE	Tecnici e amministrativi	Acquedotti	Fognatura e depurazione
	13	8	2
	57%	35%	8%

Dai dati emerge che solamente 10 risorse sono direttamente impiegate nei settori di gestione acquedotti e fognatura/depurazione mentre i rimanenti 13 sono dedicati agli altri settori di cui si occupa la società. Il gestore ha inoltre comunicato che di questi ultimi 13 addetti, 4 sono in parte condivisi con i settori di gestione idrico e fognatura/depurazione.

2.6 Mondo Acqua

La struttura organizzativa di Mondo Acqua si compone complessivamente di 15 addetti, suddivisi nelle funzioni elencate di seguito:

- Direzione Generale
- Servizio Prevenzione e Protezione
- Direzione Amministrativa Finanza e Clienti
- Settore Contabilità Generale ed Amm.ne Personale
- Ufficio fatturazione
- Qualità
- Segreteria Tecnica
- Fognatura
- Servizio Reti Acquedotto
- Settore Depurazione

Complessivamente, il personale è raggruppabile per settore come segue:

TOTALE PER SETTORE	Tecnici e amministrativi	Acquedotti	Fognatura e depurazione
	7	7	1
	47%	47%	6%

Dai dati emerge che il personale impiegato nelle attività di gestione del servizio idrico integrato è pari a complessive 8 unità tra fornitura acqua e gestione fognatura e depurazione mentre le rimanenti 7 unità svolgono attività amministrative, direzionali e di pianificazione.

2.7 SISI

La struttura organizzativa di SISI si compone complessivamente di 28 *FTE*, di cui 26 addetti *full-time* e 4 addetti *part-time*, suddivisi nelle funzioni elencate di seguito:

- Direzione Generale
- Servizio Prevenzione e Protezione
- Direzione Amministrativa Finanza e Clienti
- Settore Contabilità Generale ed Amm.ne Personale
- Qualità
- Segreteria Tecnica
- Fognatura
- Servizio Reti Acquedotto
- Settore Depurazione

Complessivamente, il personale è raggruppabile per settore come segue:

TOTALE PER SETTORE	Tecnici e amministrativi	Acquedotti	Fognatura e depurazione
	12	0,5	15,5
	43%	2%	55%

Dai dati emerge che la maggior parte degli addetti (15,5 *FTE*, circa 55%) sono dedicati alle attività di gestione del servizio di fognatura e depurazione mentre solamente 0,5 *FTE* sono dedicate al servizio idropotabile. Le rimanenti 12 *FTE* svolgono invece incarichi di tipo tecnico-amministrativo.

2.8 Tecnoedil

La struttura organizzativa di Tecnoedil si compone complessivamente di 81 addetti, suddivisi in 28 funzioni elencate di seguito:

- Direzione Generale
- Servizi Affari Istituzionali
- Servizio Prevenzione e Protezione
- Direzione Amministrativa Finanza e Clienti
- Settore Finanza
- Settore Contabilità Generale ed Amm.ne Personale
- Ufficio fatturazione
- Misure e Letture
- Morosità e Recupero Crediti
- Ufficio Gestione Clienti
- Presidio risorse e Servizi
- Controllo di Gestione e Bilancio di Sostenibilità
- Formazione
- Risk Management
- Comunicazione Interna ed Esterna
- Qualità

- Settore Approvvigionamenti, Appalti e Contratto
- Servizi Innovazione, Tecnologia e Sistemi Informatici
- Cartografia e Modellazione
- Servizio Processi Chimici, Strumenti e Misure
- Funzione telefonia, telecontrollo e Energia
- Area Gestione/Esercizio
- Segreteria Tecnica
- Settore Progetti e Lavori
- Fognatura
- Servizio Reti Acquedotto
- Settore Depurazione
- Settore Manutenzioni Reti e Impianti

Complessivamente, il personale è raggruppabile per settore come segue:

TOTALE PER SETTORE	Tecnici e amministrativi	Acqua	Fognatura e depurazione
		33	14
	58%	25%	17%

Dai dati emerge che il personale direttamente impiegato nelle attività di gestione del servizio idrico integrato è pari a 24 unità (42%). Le altre 33 risorse invece (58%) svolgono ruoli di tipo tecnico-amministrativo trasversali ai diversi settori di attività.

2.9 Assetto organizzativo – Evidenze e considerazioni

I diversi gestori del SII nell'ATO di Cuneo risultano strutturati in funzione della dimensione dell'attività economica, per cui le aziende di dimensioni maggiori come ACDA e Tecnoedil dispongono di organigrammi più complessi con funzioni più dettagliate.

Complessivamente, gli addetti impiegati dai gestori analizzati sono 336, di cui 31 dedicati ad attività non idriche. In media, il 45% circa degli addetti sono risorse di tipo tecnico amministrativo non dedicate ad un'attività in particolare. Il dato presenta poca varianza in quanto, con l'esclusione di ALSE che risulta una società meno strutturata, la percentuale di impiegati tecnico amministrativi varia tra il 35% ed il 50%.

	Tecnici e amministrativi	Acquedotti	Fognatura e Depurazione	Altre attività non idriche	Totale
ACDA	62 50%	30 24%	33 26%		125
ALPI ACQUE	18 35%	18 35%	14 27%	2 4%	52
ALSE	3 25%	3 25%	1 8%	5 42%	12
CALSO	13 57%	8 35%	2 9%		23
MONDO ACQUA	7 47%	7 47%	1 7%		15
SISI	12 43%	0,5 2%	15,5 55%		28
TECNOEDIL	33 41%	14 17%	10 12%	24 30%	81
TOTALE	148 44%	80,5 24%	76,5 23%	31 9%	336

Per quanto riguarda invece il personale dedicato ad una specifica attività, questo risulta suddiviso quasi equamente tra le attività di gestione degli acquedotti (80,5 addetti) e le attività di gestione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione (76,5 addetti). Tra i diversi gestori le allocazioni di risorse tra le due attività hanno alcune divergenze in funzione delle attività svolte. Ad esempio, SISI impiega la maggior parte delle risorse nel servizio di fognatura e depurazione in quanto il suo business è principalmente focalizzato su queste attività e solo marginalmente sulla fornitura di acqua.

3. FUNZIONI DI CARATTERE GENERALE

3.1 ACDA

Gestione Finanziaria: Fondi, contributi pubblici e mutui a m/l termine con Istituti Bancari (12 finanziamenti attivi con debito residuo complessivo circa 22,3 mln Euro).

Modalità di esternalizzazione servizi e forniture: I servizi e forniture oltreché i lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria vengono esternalizzati con gare di appalto con applicazione del Codice degli appalti D.Lgs. n. 50/2016. Le gare vengono indette:

- A procedura negoziata con inviti rivolti a ditte iscritte all'Albo Fornitori, tenendo conto del principio di rotazione e non discriminazione oppure, ove non presente l'Albo Fornitori per il servizio/fornitura, mediante pubblicazione sul sito ACDA di indagine di mercato e successivo invito a chi ha manifestato interesse;
- A procedura aperta con pubblicazione su siti web previsti e sui giornali.

Presenza di Sistema amministrativo-gestionale: Microsoft Dynavision

3.2 ALAC

Gestione Finanziaria: finanziamento con fondi propri (il riconoscimento di EGATO è stato fatto solo nel dicembre 2016).

Modalità di esternalizzazione servizi e forniture: I servizi e le forniture sono acquisiti mediante piattaforma CONSIP oppure mediante gare di appalto.

3.3 Alpi Acque

Gestione Finanziaria: Approvvigionamento diretto dal mercato finanziario (mutui, leasing...) comunque sulla base di valutazioni di Gruppo.

Modalità di esternalizzazione servizi e forniture: Adozione di un sistema regolamentato per l'affidamento di lavori, forniture, servizi e progettazione in accordo al D.Lgs. 50/2016.

Presenza di Sistema amministrativo-gestionale:

- Sistema gestione utenza: Net@H2O
- Sistema amministrativo-contabile: SAP

3.4 ALSE

Gestione Finanziaria: Approvvigionamento diretto dal mercato finanziario (mutui, leasing...) comunque sulla base di valutazioni di Gruppo

Modalità di esternalizzazione servizi e forniture: Approvvigionamenti «*in house*» per lavori da Tecnoedil a Tecnoedil Lavori Scarl (come da delibera ato/4 n. 23 del 29/10/2007)

Presenza di Sistema amministrativo-gestionale:

- Sistema gestione utenza: Net@H2O
- Sistema amministrativo-contabile: SAP

3.5 CALSO

Gestione Finanziaria: Mezzi propri, contributi pubblici e mutui a m/l termine con Istituti Bancari (2 finanziamenti attivi con debito residuo complessivo circa 1,7 mln Euro).

Modalità di esternalizzazione servizi e forniture: L'esternalizzazione di servizi e forniture sono esperiti con le seguenti procedure:

- Affidamenti diretti per lavori, servizi e forniture di importi inferiori a Euro 40.000;
- Gare per lavori, servizi e forniture di importi superiori a Euro 40.000.

Presenza di Sistema amministrativo-gestionale: Sistema interno di gestione e sistema NAV (Accordo 28/11/2016 con ACDA di Cuneo per ambiente lavorativo)

3.6 Mondo Acqua

Gestione Finanziaria: Finanziamenti bancari per 347 mila Euro con scadenza 31/12/2018 e finanziamenti bancari per 1,3 mln Euro con scadenza 31/12/2021

Modalità di esternalizzazione servizi e forniture:

- Procedure previste da D.Lgs 50/2016;
- Per acquisti di importo inferiore a 10.000 Euro si procede con affidamento diretto a fornitore convenzionato;
- Per acquisti unitari tra 10.001 Euro e 25.000 Euro si procede ad inviare almeno 2 richieste di offerta;
- Per acquisti unitari tra 25.001 Euro e 75.000 Euro si procede ad inviare almeno 3 richieste di offerta;
- Per acquisti unitari tra 75.001 Euro e 250.000 Euro si procede ad inviare almeno 4 richieste di offerta;
- Per acquisti unitari tra 250.001 Euro e fino alla soglia Comunitaria si procede ad inviare almeno 5 richieste di offerta;
- Per acquisto di beni e servizi ad uso ricorrente si provvede alla stipula di contratti aperti o convenzioni;
- Per appalti di lavori inferiori a 10.000 Euro si procede con affidamento diretto;
- Per appalti di lavori tra 10.001 Euro e 200.000 Euro si procede ad inviare almeno 2 richieste di offerta;
- Per appalti di lavori tra 200.001 Euro e 2.500.000 Euro si procede ad inviare almeno 4 richieste di offerta;
- Per appalti di lavori tra 2.500.000 Euro e fino alla soglia Comunitaria si procede ad inviare almeno 5 richieste di offerta;

Presenza di Sistema amministrativo-gestionale:

- Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/01 con Codice Etico;
- Contabilità generale e centri di costo mediante software Teamsystem;
- Sistema di qualità ISO 14000 servizio depurazione;
- Gestione rifiuti speciali mediante software gestionale EDP-Prometeo.

3.7 SISI

Gestione Finanziaria: contributi pubblici (19,1 mln Euro) e mutui a m/l termine con Istituti Bancari (finanziamenti attivati per 16,8 mln Euro con debito residuo complessivo circa 7,2 mln Euro).

Modalità di esternalizzazione servizi e forniture: affidamento in conformità al D. Lgs. 50/2016 e Regolamento per acquisizione lavori, forniture e servizi di SISI Srl:

- Evidenza pubblica per importi superiori alle soglie comunitarie;
- Conformemente al regolamento interno per importi sotto soglia e acquisti in economia;
- Formazione elenchi ditte mediante manifestazione di interesse ovvero elenchi interni.

Presenza di Sistema amministrativo-gestionale:

- Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/01 con Codice Etico;
- Contabilità generale e centri di costo mediante software Teamsystem;
- Sistema di qualità ISO 14000 servizio depurazione;
- Gestione rifiuti speciali mediante software gestionale EDP-Prometeo.

3.8 Tecnoedil

Gestione Finanziaria: Il socio unico EGEA S.p.A. garantisce direttamente o indirettamente (mutui, leasing...) l'approvvigionamento finanziario.

Modalità di esternalizzazione servizi e forniture: Approvvigionamenti «in house» per lavori da Tecnoedil a Tecnoedil Lavori Scarl (come da delibera ATO/4 n. 23 del 29/10/2007)

Presenza di Sistema amministrativo-gestionale:

- Sistema gestione utenza: Net@H2O
- Sistema amministrativo-contabile: SAP

4. GESTIONE CLIENTI E AMMINISTRAZIONE

4.1 ACDA

Sportelli sul territorio:

Località	Indirizzo	Orari di apertura
Cuneo	C.so Nizza 88	Lun-Ven dalle 8 alle 16 Sab dalle 8 alle 12
Manta di Saluzzo	SS 589, 98i	Lun dalle 14 alle 16 Mar e Ven dalle 8.30 alle 13

Telesportelli numeri verdi: Un numero verde di contatto, un numero verde di pronto intervento, un numero verde di autolettura contatori, un numero SMS, uno sportello online web

Contabilità: Gestita con sistema amministrativo-gestionale Microsoft Navision e consulente esterna

Approvvigionamenti: gestiti internamente secondo procedura Codice Appalti

Area commerciale: gestita internamente (nel 2016 3.114 contratti e 159.184 bollette)

Gestione personale: coordinata internamente dal Presidio risorse umane e dall'amministrazione del personale; consulenza esterna per gestione buste paga

4.2 ALAC

Sportelli sul territorio:

Località	Indirizzo	Orari di apertura
Cuneo	C.so Nizza, 9	

Contabilità: La contabilità aziendale e la bollettazione sono svolte dall'ufficio ragioneria

Approvvigionamenti e gestione personale: svolti dalla direzione

4.3 Alpi Acque

Sportelli sul territorio:

Località	Indirizzo	Orari di apertura
Savigliano		Mar 8.20-12.30 e 14.00-16.00 Gio e Ven 8.20-12.30
Fossano		Mar 8.20-12.30 e 14.00-16.00 Gio e Ven 8.20-12.30
Saluzzo		Mar e Gio 8.20-12.30 Ven 8.20-12.30 e 14.00-16.00

Telesportelli numeri verdi: In fase di implementazione sistema unico a livello di Gruppo AETA che prevede un numero verde per servizio clienti e un numero verde per pronto intervento (servizi di acquedotto, fognatura e depurazione)

Contabilità: Gestita attraverso risorse dedicate e con supervisione e coordinamento da parte del Gruppo AETA; il controllo di gestione è effettuato a livello di Gruppo

Approvvigionamenti: Gestiti internamente dall'Ufficio Acquisti che fa capo all'Ufficio acquisti di Gruppo EGEA

Area commerciale: gestita a livello di Gruppo con il supporto del sistema Net@H2O

Gestione personale: Gestito attraverso l'Ufficio Risorse Umane di Gruppo; il servizio paghe e contributi è gestito in *outsourcing*

4.4 ALSE

Sportelli sul territorio:

Località	Indirizzo	Orari di apertura
Bossolasco		Mar 14.00-16.00 Mer 8.30-12.00
Cortemilia		1° Ven 10.15-13.00 2° Ven 10.00-13.00
Alba	C.so N. Bixio, 8	Lun/Mer/Ven 8.00-13.00 Mar/Gio 8.00-17.00 Sab 8.00-12.00

Telesportelli numeri verdi: In fase di implementazione sistema unico a livello di Gruppo AETA che prevede un numero verde per servizio clienti e un numero verde per pronto intervento (servizi di acquedotto, fognatura e depurazione)

Contabilità: outsourcing con EGEA S.p.A.

Approvvigionamenti: Gestiti internamente dall'Ufficio Acquisti che fa capo all'Ufficio acquisti di Gruppo EGEA

Area commerciale: gestita a livello di Gruppo con il supporto del sistema Net@H2O

Gestione personale: Gestito attraverso l'Ufficio Risorse Umane di Gruppo; il servizio paghe e contributi è gestito in *outsourcing*

4.5 CALSO

Sportelli sul territorio:

Località	Indirizzo	Orari di apertura
Dogliani	V.le Prof. Gabetti, 23B	Lun-Gio 8.30-12.30 e 14.00-18.00 Ven 8.00-16.00

Telesportelli numeri verdi: attivo portale web per ricezione e consultazione bollette, comunicazione lettura, invio reclami e modulistica. Attivo numero verde per comunicazione lettura contatore. Numero verde per call center e reperibilità saranno gestiti in base all'accordo del 28/11/2016 con ACDA.

Contabilità: gestita internamente con supporto studio commercialistico per redazione bilancio

Approvvigionamenti: gestiti mediante contratti di fornitura con CIG (no albo fornitori)

Area commerciale: gestita con front-office (1 impiegato)

Gestione personale: interna

4.6 Mondo Acqua

Sportelli sul territorio:

Località	Indirizzo	Orari di apertura
Mondovi	V. Venezia, 6B	Lun-Mer-Gio 13.45-16.45 Mar-Ven 8.15-11.45

Telesportelli numeri verdi: in fase di attivazione numero verde.

Contabilità: Software specifico ed innovativo sviluppato per l'azienda

Approvvigionamenti: In base alle procedure di affidamento

Area commerciale: gestione interna morosità su bollette e affidamento esterno attività recupero crediti

Gestione personale: dal 2016 interna con software rilevazione presenze (ND24) mentre è esternalizzato il servizio di elaborazione buste paga.

4.7 SISI

Sportelli sul territorio:

Località	Indirizzo	Orari di apertura
Alba		Lun-Gio 8.00-13.00 e 13.30-16.30 Ven 8.00-16.00 Sab 8.00-12.00
Santo Stefano Belbo	P.zza Umberto I	2° e 4° Mer 9.00-12.30

Telesportelli numeri verdi:

- Sportello online su sito istituzionale;

- Numero verde utenti;
- Numero verde segnalazione guasti.

Contabilità: gestita internamente mediante software Teamsystem con esternalizzazione servizio assistenza fiscale

Approvvigionamenti:

- Evidenza pubblica per importi superiori alle soglie comunitarie;
- Conformemente al regolamento interno per importi sotto soglia e acquisti in economia;
- Formazione elenchi ditte mediante manifestazione di interesse ovvero elenchi interni.

Area commerciale:

- Acquedotto: gestita internamente tramite COGESI;
- Servizio depurazione: gestita internamente;
- Servizio rifiuti speciali: gestita internamente.

Gestione personale: gestita internamente con esternalizzazione servizio consulenza del lavoro e acquisizione lavoro temporaneo mediante agenzia interinale

4.8 Tecnoedil

Sportelli sul territorio:

Località	Indirizzo	Orari di apertura
Alba	C.so N. Bixio, 8	Lun/Mer/Ven 8.00-13.00 Mar/Gio 8.00-17.00 Sab 8.00-12.00 Mer 8.30-12.00
Alba	V. Vivaro, 2	Gio 8.00-13.00
Bra		Lun/Mar/Gio 8.30-12.30 Mer/Ven 8.30-12.30 e 14.30-17.00

Telesportelli numeri verdi: In fase di implementazione sistema unico a livello di Gruppo AETA che prevede un numero verde per servizio clienti e un numero verde per pronto intervento (servizi di acquedotto, fognatura e depurazione)

Contabilità: outsourcing con EGEA S.p.A.

Approvvigionamenti: Gestiti internamente dall'Ufficio Acquisti che fa capo all'Ufficio acquisti di Gruppo EGEA

Area commerciale: gestita a livello di Gruppo con il supporto del sistema Net@H2O

Gestione personale: Gestito attraverso l'Ufficio Risorse Umane di Gruppo; il servizio paghe e contributi è gestito in *outsourcing*

5. MANUTENZIONI E AREA TECNICA

5.1 ACDA

Organizzazione territoriale: Gestione del servizio idrico integrato di n°100 Comuni, suddivisi in n. 3 Aree (Cuneo con Comuni limitrofi e Vallate, Valle Tanaro, Valle Po, Bronda e Varaita). Interventi di manutenzione ordinaria, segnalazioni, pronto intervento.

Accordi con Comuni: Accordo con circa N°20 Comuni per lavori di primo intervento.

Supporto alla Logistica: Gestione con programma Microsoft Dynavision. I magazzini censiti sono nr. 7 così dislocati:

- 1) Cuneo (sede centrale)
- 2) Valle Tanaro (Ceva e Garessio)
- 3) Valle Po (Manta)
- 4) Hydra (ditta esterna a Ceva)
- 5) Costrade (ditta esterna in Valle Po)
- 6) S. Benigno (c/o depuratore)
- 7) SMT (ditta esterna per sostituzione contatori su Cuneo)

Mezzi: Nr. 80 automezzi esclusi i rimorchi.

Progettazione: Interna, basata su Programmazione Piano D'Ambito e manutenzioni straordinarie.

5.2 ALAC

Organizzazione territoriale: Sul territorio operano 2/3 squadre per la manutenzione ordinaria, verifiche, controlli e letture strumentazioni e contatori. Il pronto intervento è garantito mediante servizio di reperibilità 24/24 dai tecnici.

Mezzi: La società dispone di 4 autovetture furgonate

Progettazione: Svolta dai tecnici interni per quanto di competenza

Programmazione manutenzioni: gestito dall'ufficio tecnico

5.3 Alpi Acque

Organizzazione territoriale – Acquedotto:

- Lettura utenze: area unica bacino Alpi Acque
- Gestione reti: squadre operative ripartite – Area Savigliano-Saluzzo – Area Fossano
- Gestione impianti: area unica bacino Alpi Acque
- Reperibilità squadre operative e pronto intervento

Organizzazione territoriale – Fognatura e Depurazione:

- Area Fossano – Area Savigliano – Area Saluzzo
- Reperibilità squadre operative e pronto intervento

Supporto alla Logistica: Magazzini a Savigliano e Fossano. Magazzino di gruppo ad Alba con scorte a disposizione di tutte le società

Mezzi: Sono a disposizione complessivi 49 mezzi, di cui:

- 6 mezzi d'opera
- 7 autocarri;
- 36 autoveicoli (compresi commerciali).

Progettazione: Uffici tecnici societari in base alla complessità procedono:

- affidamento a tecnici interni;
- affidamento a professionisti esterni secondo regolamento e albo professionisti di gruppo.

Programmazione manutenzioni:

- ordinarie programmate: piani periodici previsti dai responsabili di servizio;
- ordinarie non programmate: gestite ed eseguite internamente o esternamente con ordini di servizio (a cura dei responsabili di servizio);
- straordinaria: secondo i piani d'ambito.

5.4 ALSE

Organizzazione territoriale:

- Lettura utenze: area unica bacino ALSE
- Coordinamento tecnico: interno e da Tecnoedil
- Gestione reti acquedotto e fognatura
- Gestione impianti acquedotto e depurazione
- Reperibilità squadre operative e pronto intervento

Supporto alla Logistica: Magazzini a Cissone e Cortemilia. Magazzino di gruppo ad Alba con scorte a disposizione di tutte le società

Mezzi: Sono a disposizione complessivi 15 mezzi, di cui:

- 3 mezzi d'opera
- 2 autocarri per Servizio Idrico e 6 autocarri per Servizio Igiene Urbana;
- 4 autoveicoli (compresi commerciali).

Progettazione: Uffici tecnici societari in base alla complessità procedono:

- affidamento a tecnici interni;
- affidamento a professionisti esterni secondo regolamento e albo professionisti di gruppo.

Programmazione manutenzioni:

- ordinarie programmate: piani periodici previsti dai responsabili di servizio;
- ordinarie non programmate: gestite ed eseguite internamente o esternamente con ordini di servizio (a cura dei responsabili di servizio);
- straordinaria: secondo i piani d'ambito.

5.5 CALSO

Organizzazione territoriale: La sede operativa gestisce gli interventi sull'intero territorio su cui l'azienda ricopre il ruolo di gestore del servizio idrico integrato. In base alla programmazione ed alle esigenze di intervento sono organizzate le squadre operative. È attivo 24h su 24h un servizio di reperibilità per le emergenze.

Supporto alla Logistica: Quale supporto alla logistica l'azienda si avvale del supporto di imprese qualificate autonome o con l'assistenza di personale dipendente. Il magazzino è interno all'azienda.

Mezzi: Sono a disposizione del S.I.I. complessivi 11 mezzi, di cui:

- 5 autoveicoli;
- 2 autocarri con massa massima ammissibile superiore a 35t;
- 1 terna;
- 2 mini-escavatori;
- 1 escavatore da 50q.

Progettazione: Interna. Saltuariamente, in occasione di particolari esigenze, la progettazione è affidata esternamente.

Programmazione manutenzioni: le manutenzioni ordinarie sono programmate annualmente mentre le manutenzioni straordinarie sono organizzate settimanalmente e/o mensilmente in base alle esigenze lavorative.

5.6 Mondo Acqua

Organizzazione territoriale: Il personale si trova presso la sede principale e le squadre operative hanno quindi base nella stessa

Mezzi: 9 automezzi, di cui 4 autovetture e 5 veicoli commerciali

Progettazione: come da procedure di affidamento. In particolare l'azienda dispone di 2 professionisti esterni di fiducia cui affidare gli incarichi in base alle procedure previste

5.7 SISI

Organizzazione territoriale:

- Due sedi operative fognatura / depurazione presso impianti centralizzati Govone e S. Stefano Belbo
- Servizio controllo scarichi industriali con personale interno
- Esternalizzazione servizio manutenzione ordinaria e reperibilità acquedotto (appalto)
- Esternalizzazione lavori manutenzione straordinaria e pronto intervento acquedotto (appalto)
- Reperibilità interna depurazione/fognatura
- Esternalizzazione lavori manutenzione straordinaria e pronto intervento fognatura (appalto)
- Esternalizzazione servizi spurgo e disotturazione (appalto)

Supporto alla Logistica: Magazzino pezzi di ricambio depurazione presso impianti depurazione centralizzati Govone e S. Stefano Belbo.

Mezzi: N. 6 auto/furgoni/pickup aziendali per spostamento personale, N. 2 sollevatori telescopici "Merlo".

Progettazione:

- Progettazione interna per importi < 100.000 euro
- Progettazione esterna per lavori > 100.000 euro (appalto in cottimo fiduciario o evidenza pubblica)

Programmazione manutenzioni: Programma manutenzioni interno collegato al Modello Organizzativo aziendale ed alla certificazione ISO 14000.

5.8 Tecnoedil

Organizzazione territoriale - Acquedotto:

- Lettura utenze: area unica bacino Tecnoedil
- Gestione reti: coordinamento aree Alba, Bra, Langa, Roero;
- Gestione impianti: coordinamento aree Albese, Roero-Bra, Langa e Telecontrollo
- Squadre operative e pronto intervento Tecnoedil Lavori SCARL

Organizzazione territoriale – Fognatura e Depurazione:

- Fognatura: coordinamento aree Roero, Bra, Langhe-Cherasco, Narzole
- Depurazione: coordinamento aree Roero, Langhe-Cherasco-Narzole, Bra
- Squadre operative e pronto intervento Tecnoedil Lavori SCARL

Supporto alla Logistica: Magazzino di Alba con scorte a disposizione di tutte le società

Mezzi: Sono a disposizione complessivi 65 mezzi, di cui:

- 16 mezzi d'opera
- 19 autocarri;
- 30 autoveicoli (compresi commerciali).

Progettazione: Uffici tecnici societari in base alla complessità procedono:

- affidamento a tecnici interni;
- affidamento a professionisti esterni secondo regolamento e albo professionisti di gruppo.

Programmazione manutenzioni:

- ordinarie programmate: piani periodici previsti dai responsabili di servizio;
- ordinarie non programmate: gestite ed eseguite internamente o esternamente con ordini di servizio (a cura dei responsabili di servizio);
- straordinaria: secondo i piani d'ambito.

6. ATTIVITÀ OPERATIVE DI SUPPORTO

6.1 ACDA

Laboratorio di analisi: Nel laboratorio ACDA, ubicato presso la ditta Floramo Corp. Srl a Rocca de' Baldi, si eseguono con personale in somministrazione le analisi chimiche e microbiologiche su campioni di acqua potabile e reflue. Personale interno ACDA è abilitato alla firma dei rapporti di prova. I parametri analitici determinati sono elencati nelle tabelle 1 -2-3- rispettivamente per acquedotto, fognatura e depurazione. L'attività di analisi per gli altri parametri analitici previsti dal D.lgs. 152/2006 e D.lgs. 31/2001 è subappaltata.

Sicurezza personale – Impianti: Programmazione e controlli effettuati da RSPP, RLS

Lettura contatori: Servizio esternalizzato con controlli e programmazione fatta internamente con elaborazione calendario letture.

Cartografia: Utilizzo software GE Smallword - Vers. 4.3.0.9

6.2 ALAC

Laboratorio di analisi: laboratorio analisi esterno identificato dopo gara su piattaforma CONSIP

Sicurezza personale: gestito da ufficio tecnico

Lettura contatori: svolta da ufficio tecnico

6.3 GRUPPO AETA (Alpi Acque – ALSE – Tecnoedil)

Laboratorio di analisi: Laboratorio analisi di Gruppo ad Alba con diversa strumentazione disponibile.

Sicurezza personale – Impianti: RSPP e RLS interno. Corsi di aggiornamento periodici.

Lettura contatori: Ciascuna società si avvale di propri lettori, con sistema di fotolettura, software di gestione letture e sistema di gestione utenza e fatturazione allineati alla normativa AEEGSI.

6.4 CALSO

Laboratorio di analisi: Per le analisi ci si avvale di un laboratorio esterno.

Sicurezza personale – Impianti: Il RSPP è esterno. Periodicamente sono svolti corsi di aggiornamento del personale sulle procedure da svolgere per eseguire in sicurezza gli interventi previsti.

Lettura contatori: Servizio esternalizzato a ditta esterna. È in previsione l'indizione di una gara per l'affidamento delle letture secondo le norme AEEGSI.

6.5 MONDO ACQUA

Laboratorio di analisi: Per le analisi ci si avvale di un laboratorio esterno. In corso di allestimento nuovo piccolo laboratorio interno in collaborazione con Università e scuole professionali.

Sicurezza personale – Impianti: RSPP esterno. RLS interno.

Lettura contatori: Servizio esternalizzato a ditta esterna.

6.6 SISI

Laboratorio di analisi:

- 2 laboratori interni per analisi di routine e di processo presso impianti centralizzati di Govone e S. Stefano Belbo
- Esternalizzazione laboratorio analisi fiscali e specialistiche (appalto) fognatura e depurazione
- Esternalizzazione laboratorio analisi di controllo acquedotto (appalto cottimo fiduciario)

Sicurezza personale – Impianti:

- Delega funzioni datore di lavoro (da 2017) a dirigente Boffa
- RSPP esterno (affidamento fiduciario)
- Medico del lavoro esterno (appalto cottimo fiduciario)

Lettura contatori:

- Lettura contatori scarichi industriali con personale interno
- Lettura contatori acquedotto (fotolettura) tramite COGESI

7. SISTEMI INFORMATIVI

7.1 ACDA

Tecnologia: Il sistema di telecontrollo di ACDA è composto da 270 stazioni remote (RTU) che comunicano con un software centrale di supervisione (SCADA)

Impianti di acquedotto: sulla rete e sugli impianti a servizio dell'acquedotto sono installate 172 RTU di cui 96 per monitoraggio livelli e acquisizione contatori e 76 che, oltre al monitoraggio, provvedono all'automazione dei pompaggi gestendo il mantenimento dei livelli in vasca o la pressione in rete.

Impianti di fognatura: sulla rete e sugli impianti a servizio della fognatura sono installate 34 RTU di cui 6 per monitoraggio livelli e 28 a servizio dell'automazione dei pompaggi della rete fognaria.

Impianti di depurazione: sugli impianti di depurazione sono installate 64 RTU che provvedono all'automazione per la gestione completa dell'impianto. Laddove il processo è più complesso la stazione di telecontrollo è affiancata da PLC (Programmable Logic Controller) per il controllo di processo.

La gestione degli allarmi viene elaborata con un sistema ridondante su due canali di comunicazione separati: a fronte di un allarme (livello minimo, tracimazione, intervento di protezioni, ecc.) la stazione remota invia un sms al personale reperibile. Contemporaneamente si attiva una comunicazione con il posto centrale SCADA il quale provvede ad inviare una notifica via mail al personale di gestione.

Il posto centrale di supervisione, consultabile sia sulla rete aziendale che dal web, provvede alle seguenti funzioni:

- rappresentazione grafica degli impianti riportando i principali dati di processo (livelli, pressioni, portate, valori di processo, stato di marcia e allarmi delle apparecchiature elettromeccaniche);
- invio ed archiviazione degli allarmi;
- archiviazione e rappresentazione in trends delle grandezze di processo (livelli, portate, ossigeno, torbidità) elaborazioni di report giornalieri, mensili e annuali di portate ed ore di funzionamento dei macchinari.

Hardware:

- PC laptop
- PC desktop
- stampanti personali
- stampanti di rete condivisa
- fax
- scanner
- Fotocopiatrici multifunzione

- Server
- Software: Gestionale, applicazioni ecc.

7.2 Alpi Acque

Caratteristiche HW-SW:

- telecontrollo: server dedicato con modem di trasmissione tra centro e periferiche autonome e programmabili, sistema operativo Windows con backup automatico e comunicazione multi vettore, software specifici per tipologia
- GIS sistema informativo territoriale: server Alpiacque e software GIS Master

Software:

- Gestionale: NET@H2O – GEA4
- Gestione finanziaria: TLQ Remote Banking
- Amministrazione e contabilità: SAP
- Computi e preventivi: AutoCad, Primus
- Applicativo telecontrollo/telegestione: WIT
- Applicativi di gestione, manutenzione e analisi di laboratorio
- Centralino AVAYA

7.3 ALAC

Caratteristiche HW-SW: server centrale e da unità periferiche per gli utenti. Telecontrollo (20stazioni periferiche e 1 server centrale) per il monitoraggio dei parametri caratteristici di funzionamento

Software:

- MS Office
- CAD

7.4 ALSE

Caratteristiche HW-SW:

- telecontrollo Gemini: singole stazioni radio di telecontrollo/teletrasmissione
- telecontrollo Honeywell: singole centraline telelettura/telegestione remote di dati
- Server

Software:

- Gestionale: NET@H2O – GEA4
- Gestione finanziaria: TLQ Remote Banking
- Amministrazione e contabilità: SAP
- Recupero crediti: Topkey HH
- Computi e preventivi: Autokad, Primus
- Applicativo telecontrollo/telegestione: Gemini, Flower, Honeywell
- Applicativi di gestione, manutenzione e analisi di laboratorio
- Centralino AVAYA

7.5 CALSO

Caratteristiche HW-SW: il telecontrollo di recente implementazione copre il 65% della rete idrica gestita dall'azienda ed è parzialmente automatizzato per il controllo dei sollevamenti.

Tecnologia:

- HW CGT: Server HP Proliant;
- SW CGT: Scada GE I/fix 5.1 – SO Windows7/2008 srv
- HW RTU: RT2 GPRS – con il depuratore di Carrù connessione VPN Modbus RTU tramite Router 3G Ewaion

Software:

- Gestionale interno sviluppato da UNI.COMP;
- Gestionale paghe INAZ.

7.6 MONDO ACQUA

Caratteristiche HW-SW:

- Sistema di telecontrollo di tipo Vijeo Cytec. La grafica contempla la visualizzazione degli allarmi elettrici e la visualizzazione degli allarmi idraulici su di uno schema 3D, con rappresentazione sinottica dell'impianto in essere
- Infrastruttura in Cloud (in 2 datacenter diversi) – Soluzione Saas

Tecnologia:

- N. 2 sistemi IBM POWER I – replicati con Wss NoMax
- Applicazione Smart H2O per la gestione del ciclo idrico integrato
- Applicazione Acg Enterprise per la gestione della contabilità
- Ambiente Linux ospite
- Piattaforma server e storage virtualizzata con VMware ospitante:
- Virtual machine per Server Documentale e Workflow Arxivar
- Virtual machine per Server Business Intelligence Qlik Sense

Software:

- Applicazione web Smart H2O;
- Applicazione web ACG Enterprise;
- Applicazione web document & workflow;
- Applicazione web Business Intelligence.

7.7 SISI

Caratteristiche HW-SW:

- SIT non presente;
- Telecontrollo impianti e reti solo per servizio fognatura e depurazione
- Rete in fibra ottica e SCADA-DH+/Ethernet

Tecnologia: AB

Hardware: 3 server (Alba + Govone + S. Stefano)

- Alba: HP Proliant DL380 G9, n.3 macchine virtuali Windows server 2012 R2, switch Netgear Prosafe 24 porte, Synology Rackstation per backup
- Govone: HP Server 2012
- S. Stefano Belbo: PC Server

Software:

- Vmware Vsphere 6.0;
- CAD;
- GPS Laika.

7.8 Tecnoedil

Caratteristiche HW-SW:

- telecontrollo Gemini: singole stazioni radio di telecontrollo/teletrasmissione
- telecontrollo Honeywell: singole centraline telelettura/telegestione remote di dati
- Server

Software:

- Gestionale: NET@H2O – GEA4
- Gestione finanziaria: TLQ Remote Banking
- Amministrazione e contabilità: SAP
- Recupero crediti: Topkey HH
- Computi e preventivi: Autokad Primus
- Applicativo telecontrollo/telegestione: Gemini, Flower, Honeywell
- Applicativi di gestione, manutenzione e analisi di laboratorio
- Centralino AVAYA

ALLEGATO 1 - Cartografia del modello gestionale