

L'acquedotto del Fiora

L'ATO6 della provincia di Grosseto e Siena, sceglie il sistema informatizzato dell'Acquedotto del Fiora per estenderlo a tutto l'Ambito: un sistema di controllo di gestione consolidato, referenziato e certificato per la gestione del servizio idrico integrato dell'Ambito.

Cliente: Acquedotto del Fiora
Mercato: Energy&Utilities
Soluzione: L'organizzazione dell'ATO6 gestito dall'acquedotto del Fiora: un sistema informatico unico consolidato, integrato ed efficiente.
Anno: 2003
Internet: www.fiora.it



L'ATO6 della provincia di Grosseto e Siena, sceglie il sistema informatizzato dell'Acquedotto del Fiora per estenderlo a tutto l'Ambito: un sistema di controllo di gestione consolidato, referenziato e certificato per la gestione del servizio idrico integrato dell'Ambito.

Il cliente

L'Acquedotto del Fiora è il gestore unico del servizio idrico integrato dell'Ambito Territoriale Ottimale n.6 Ombrone (ATO6), che si occupa della gestione integrale di tutte le tipologie di servizio idrico per 56 comuni, concentrati nelle province di Grosseto e Siena, servendo complessivamente una popolazione pari a 379.000 unità (che diventano 600.000 nella stagione estiva). La storia inizia quando, nel settembre del 1938, 16 Comuni della provincia di Grosseto costituiscono il Consorzio Fiora per la costruzione, la manutenzione e l'esercizio dell'acquedotto. Nel 1951 viene istituito l'Ente Maremma (Ente per la Colonizzazione della Maremma Tosco-Laziale) che assumerà anche la gestione della rete acquedottistica. L'appalto di gestione dell'acquedotto passa, negli anni settanta, all'ETSAF (Ente Toscano di Sviluppo Agricolo e Forestale) e, pochi anni dopo, si costituisce ad hoc, il Consorzio Intercomunale per l'Organizzazione delle Risorse Idriche e la Gestione dell'Acquedotto del Fiora, che nel 1994 adegua il proprio Atto Costitutivo e il proprio Statuto ai principi delle Aziende Speciali Consortili, in conformità dell'Art.60 della Legge 142/1990. Nel 1999, il Consorzio Acquedotto del Fiora, viene trasformato in SpA e, dopo aver conseguito la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 (dicembre 2000), diventa Gestore Unico dell'ATO n.6 Ombrone. Oggi, la società per azioni Acquedotto del Fiora è partecipata da tutti i Comuni dell'Ambito ma, attraverso gara pubblica, è stato selezionato un partner privato (tra cui figura ACEA Roma) che, a breve, subentrerà nella compagine societaria per il 40%. Con i suoi circa 300 dipendenti, nel settore è la più estesa realtà gestionale dell'Italia centrale e si occupa di servizi che includono captazione, adduzione e distribuzione di

acqua ad usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, oltre che il trattamento terziario delle acque per il loro riutilizzo e la dissalazione di acqua di mare e salmastra.

L'organizzazione dell'ATO6 gestito dall'acquedotto del Fiora: un sistema informatico unico consolidato, integrato ed efficiente.

Il processo di riorganizzazione dei servizi idrici in Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) è stato disposto dal punto di vista normativo nel 1994, anno in cui la Legge Galli 36/94 ha aperto la strada al riordino dei servizi idrici e all'industrializzazione del sistema. L'obiettivo è quello di superare la frammentazione delle gestioni con la costituzione degli ATO, la cui istituzione permetterà di ridurre il numero da circa 8.000 a 91 soggetti e, allo stesso modo, separare nettamente l'attività di programmazione e controllo della risorsa idrica da quella di amministrazione del servizio. L'attuazione disposta dalla normativa è però molto indietro, essendo stati affidati solo una ventina di gestioni in tutta Italia. In questo scenario, l'ATO6 OMBRONE, gestito dall'Acquedotto del Fiora è partito in anticipo rispetto alle altre realtà italiane. La Regione Toscana, da questo punto di vista, è fra le poche regioni ad essersi organizzata e basti pensare che solo qualche anno fa i gestori del servizio idrico in Toscana erano duecento e oggi sono sei. Se nel '98 il 45% della popolazione non

Acquedotto del Fiora - Settore Clientela - Microsoft Internet Explorer

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indirizzo <http://www.fiora.it/clientela.htm>

home mappa sito info Acquedotto del Fiora

settore clientela

l'azienda
settore clientela
 Regolamento del Servizio Idrico Integrato
 Carta dei servizi
 Condizioni generali di contratto
 Autocertificazione
 Nuovi allacciamenti
 Subentri
 Disdetta
 Cambi di residenza
 Fattura
 Segnalazione guasti
 Reclami
 Autolettura
 Link utili
 L'Euro
 Legge 675/1996

settore fornitori
bandi di gara
per contattarci

Volete soddisfare la vostra sete d'informazione? Desiderate prendere una "nuova condotta"? O ancora, segnalarci qualcosa che "fa acqua"? Allora, state navigando nella pagina giusta.

Il Settore Clientela è infatti lo spazio interamente dedicato ai cittadini.

Qui potete trovare qualsiasi tipo d'informazione: dagli orari dei nostri uffici ai numeri utili, alle notizie sull'Euro. Sempre on-line, potete richiedere nuovi allacciamenti o subentri compilando un semplice modulo; comunicare un cambio di residenza, la disdetta di un contratto, oppure l'autolettura.

E, in caso di guasto, vi basta un click per individuare subito il problema e sapere cosa fare. Non solo. In questa sezione potete "dare sfogo" al vostro spirito d'iniziativa con idee, suggerimenti, e proposte per migliorare la qualità del nostro servizio.

I disegni presenti in questa sezione fanno parte del Concorso "Come immaginare un mondo senz'acqua", anno scolastico 1998/1999.

torna su

L'organizzazione dell'ATO: il fondamentale supporto all'unificazione dei gestori grazie alla consolidata collaborazione ed esperienza di Neta.

Con la costituzione dell'ATO6 e la partenza in effettivo della gestione operativa, era necessario scegliere lo strumento informativo di supporto. In questo ha prevalso il sistema Neta già utilizzato a Grosseto, dove il sistema gestionale e il billing rappresentavano ormai una realtà consolidata, integrata e funzionale. Neta ha supportato tutto il processo di trasformazione e di organizzazione dell'ATO, in particolare il difficile lavoro di unificazione del bacino tariffario e della conversione delle banche dati, su supporti differenti e provenienti da enti privati e comunali. "Ci siamo trovati ad acquisire le banche dati di molti Comuni, con gestione in economia, con i problemi di normalizzazione ed integrazione delle informazioni tipici di certi processi. Neta ci ha supportato in modo valido e collaborativo", ricorda Serenella Scalzi. Dato l'impegno gravoso che il gestore unico (ATO6) stava affrontando, la strategia aziendale è stata di impiegare e focalizzare tutte le risorse per il cambiamento. "Quando eravamo Acquedotto del Fiora, con 70 dipendenti, abbiamo investito risorse economiche e finanziarie in termini di sviluppo e di soluzioni informatiche. Nel momento della costituzione dell'ATO6, il processo innovativo ha subito una rifocalizzazione. Abbiamo deciso di ottimizzare

poteva contare su sistemi di depurazione, oggi la percentuale è scesa al 23%. Le perdite dovute alla rete idrica e alle mancate fatturazioni dal '98 ad oggi sono passate dal 43% al 37%. (Fonte Quindici, Newsletter Federgasacqua) "Naturalmente l'essere partiti subito e fra i primi non ci ha concesso diversi modelli da seguire ma alla fine i risultati sono stati molto buoni" spiega la Dott.ssa Serenella Scalzi, ex Responsabile dei Sistemi Informativi ora del Responsabile del Servizio Commerciale dell'acquedotto del Fiora. "Sarebbe stato sicuramente molto utile operare sinergicamente con aziende che condividono le stesse esigenze ed esperienze. Tuttavia il confronto tra diverse realtà non è semplice e sempre possibile; il passaggio obbligato a nuove soluzioni tecnologiche e organizzative deve fare i

conti necessariamente con esigenze molto particolari e personalizzate, che l'azienda coinvolta deve affrontare singolarmente. E' invece fondamentale una consulenza esperta e competente in grado di indirizzare i gestori verso gli sviluppi ottimali e più aderenti alla propria realtà", sottolinea Giancarlo Carbini, Solution Design Manager di Neta. "Al fine di realizzare questo progetto, abbiamo coinvolto tutte le nostre risorse e tutte le nostre forze per acquisire il personale dalle gestioni preesistenti, formarlo ed uniformare le banche dati", racconta Serenella Scalzi. "È stato, effettivamente, un grosso impegno tradotto in tempi brevissimi, anche perché si aveva l'obiettivo di fatturare subito, con la "scommessa" di dover gestire 200 mila clienti, un numero dieci volte superiore a quello della nostra gestione abituale".

le nostre risorse formandole e consolidando le procedure già avviate", afferma Serenella Scalzi. Dopo l'organizzazione dell'ATO6, il numero del personale passa ai circa 300 dipendenti che hanno cambiato le esigenze interne legate alla maggior consapevolezza e professionalità acquisita e all'apporto innovativo e di sviluppo che la nuova realtà aziendale offre. "La crescita è stata vissuta congiuntamente e sinergicamente a Neta", afferma Serenella Scalzi. "Siamo stati sempre supportati tecnologicamente in modo pronto e adatto, anzi gli stimoli provenivano da idee, comunicazioni e informazioni che Neta ci forniva".

Un controllo di gestione referenziato all'Università di Pisa

Quando nel 1997 l'Acquedotto del Fiora decide di investire sull'informatizzazione e sulla riorganizzazione aziendale, Neta

viene scelta come l'operatore in grado di supportare, per esperienza e competenza, l'intera fase di trasformazione: "la collaborazione con Neta è nata dall'esigenza di raggruppare tutti gli applicativi aziendali all'interno di un unico gestionale. Cercavamo un prodotto che avesse un buon rapporto fra qualità e prezzo e abbiamo scelto Neta per la sua esperienza decennale referenziata", sottolinea Serenella Scalzi. "Il progetto di informatizzazione e di sviluppo dell'azienda di Grosseto si è focalizzato da subito sulla parte contabile e sulla gestione dell'utenza, intesa come fatturazione dei consumi", racconta Andrea Nepi, account Manager di Neta. "Successivamente i moduli base sono stati implementati e integrati con altri più avanzati e completamente integrato alle procedure Neta", spiega il Dr. Mirko Neri, responsabile del Controllo di Gestione dell'Acquedotto del Fiora. Quando nel dicembre del 2000 viene eseguita la certificazione di qualità tutto il sistema dell'Acquedotto del Fiora funziona sui moduli Neta, la logistica, il magazzino, le commesse, la valutazione

fornitori, le proposte d'ordine, gli ordini. In particolare sono stati introdotti alcuni moduli per la gestione come il SIOUM (Sistema Informativo Ore/Uomo e Mezzi), integrato con il controllo di gestione, con l'implementazione del prodotto di Business Intelligence di Neta (il modulo software di e-Business integrato con il Sistema Informativo Utenza per la parte dei ricavi). L'Acquedotto del Fiora è organizzato, in sette aree periferiche corrispondenti a ciascuna sede, aventi ognuna un sistema commerciale, di contabilità e di magazzino autonomo: sono stati ridisegnati alcuni flussi di dati e di informazioni, che, grazie al gestionale Neta, sono rappresentabili nella suddetta struttura gestionale. Il controllo di gestione dell'Acquedotto del Fiora, è stato portato come esempio di eccellenza all'Università di Pisa, nel 2002. "Abbiamo presentato il nostro sistema di controllo di gestione presso un master della facoltà di Economia e Commercio sulla qualità e controllo di gestione nei servizi pubblici locali, cercando di evidenziare la forte integrazione esistente tra il nostro sistema qualità, i processi, e la struttura informatica", spiega Mirko Neri. Neta, grazie anche alla sinergia con i suoi clienti, come l'Acquedotto del Fiora, negli anni ha avuto il costante obiettivo di consolidare i traguardi raggiunti e di apportare miglioramenti al passo con gli sviluppi del mercato, con molteplici investimenti, non solo economici ma anche di formazione delle proprie risorse. "Ora stiamo sperimentando nuove tecnologie con procedure internettiche. Lo studio e lo sviluppo di nuovi sistemi sono calati nella realtà delle Public Utility e adattati alle esigenze aziendali, che stanno seguendo un'evoluzione tecnologica imposta dallo sviluppo del mercato non solo dell'acqua ma anche del gas, dell'energia elettrica e dell'igiene urbana" spiega Andrea Nepi.