

*2° edizione forum economia circolare e sostenibile*

## La Risorsa Acqua:

La qualità e la sostenibilità dell'acqua potabile  
Le soluzioni innovative per il trattamento delle acque

*11 dicembre 2019*

ABC e la qualità dell'acqua nella città di Napoli

Ing. Gianluca Sorgenti degli Uberti

**ABC - Acqua Bene Comune Napoli a.s.**  
nasce dalla trasformazione di ARIN SpA  
in Azienda Speciale del Comune di Napoli  
avvenuta nell'aprile 2013.

## I “numeri” della gestione

- **5** fonti di approvvigionamento
- oltre **200 Km** di tubazioni di adduzione idrica
- circa **70 Km** di canali
- oltre **2.300 Km** di rete di distribuzione idrica cittadina
- **9** serbatoi di capacità complessiva di 430.000 mc
- **7** impianti di sollevamento (potenza totale installata 10MW)
- **1** impianto di trattamento manganese e nitrati
- **1200** chilometri di rete fognaria
- **41** impianti di sollevamento fognario
- **1** impianto di trattamento di acque di falda (**Bagnoli**) <sup>3</sup>

## I “numeri” della gestione

- ✓ oltre **2.000.000** di cittadini serviti direttamente (città di Napoli) o indirettamente (comuni subdistributori) per circa 295.000 utenze
- ✓ **514** dipendenti
- ✓ circa **180 milioni** di mc di acqua immessa in rete
- ✓ circa **130.000** analisi di laboratorio all'anno

## Mission e qualità delle acque

ABC attribuisce massima importanza alla qualità del servizio pubblico essenziale che essa svolge, nonché alla tutela dell'ambiente in cui tale servizio si esplica.

Già come ARIN SpA è stata, tra i gestori di servizi idrici, una delle prime società italiane a dotarsi di un laboratorio interno per le analisi delle acque e a provvederne all'accreditamento secondo la **UNI CEI EN ISO/IEC 17025**

## Metodologia delle verifiche (D.Lvo 31 /01)

1. identificare “zone di approvvigionamento”, nel sistema gestito (qualità dell’acqua sostanzialmente uniforme)
2. verificare i quantitativi di acqua prelevata e/o distribuita
3. calcolare numero minimo dei controlli da effettuare
4. verificare l’elenco dei parametri chimico-fisico-microbiologici da analizzare e i relativi standard qualitativi da rispettare
5. individuare punti di prelievo rappresentativi dell’acqua distribuita

## Approccio di ABC

Suddivisione di tutto il sistema gestito in  
“zone di approvvigionamento”

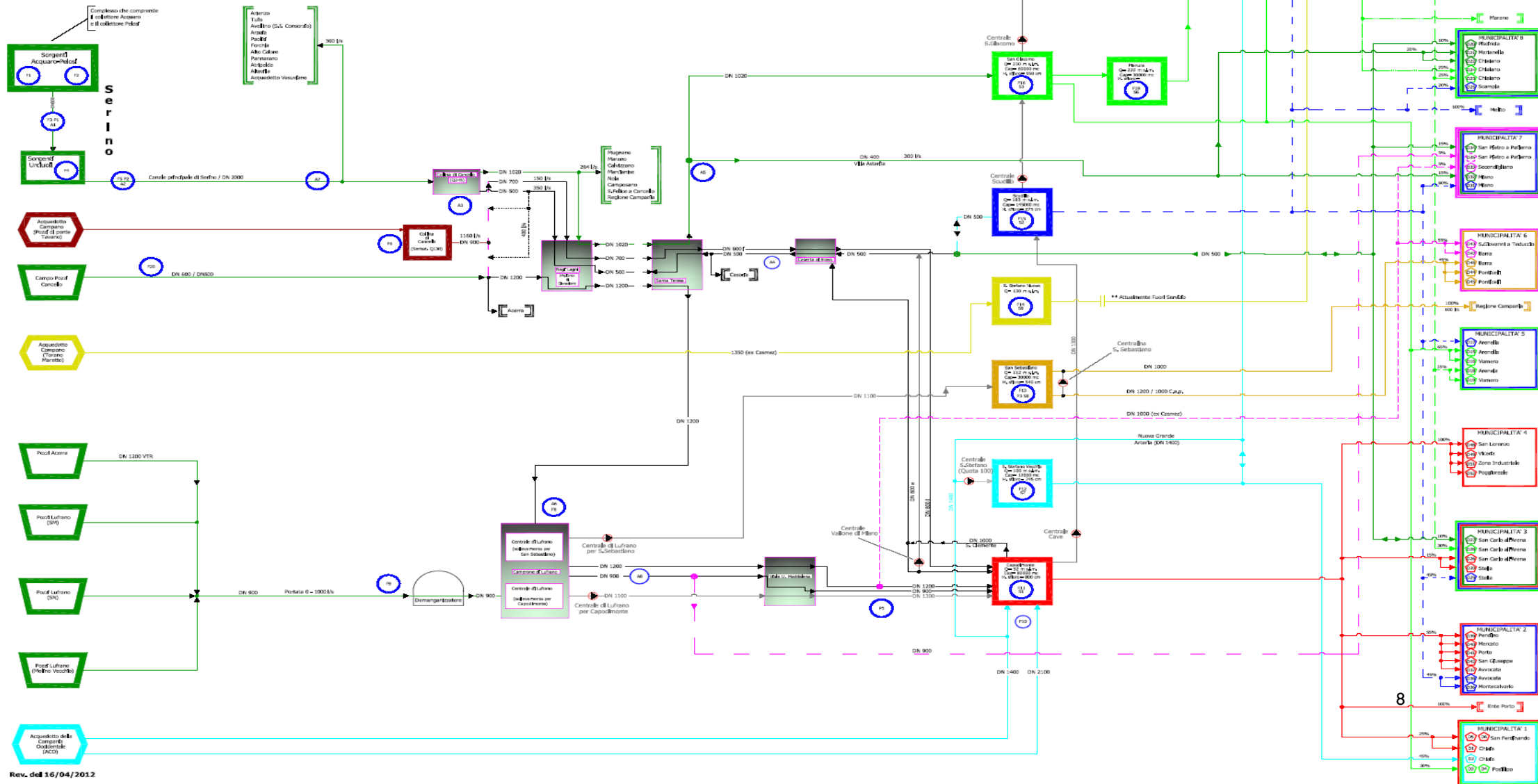


Definizione/realizzazione di punti di prelievo  
rappresentativi dell'acqua fornita in ciascuna zona



Composizione della “ Filiera ” dell'acqua  
ovvero lo Schema del Sistema ABC

# Schema dei punti di controllo ABC



Rev. del 16/04/2012



# Garanzia e trasparenza delle prove analitiche di ABC

Utilizzo metodi ISS successivamente validati

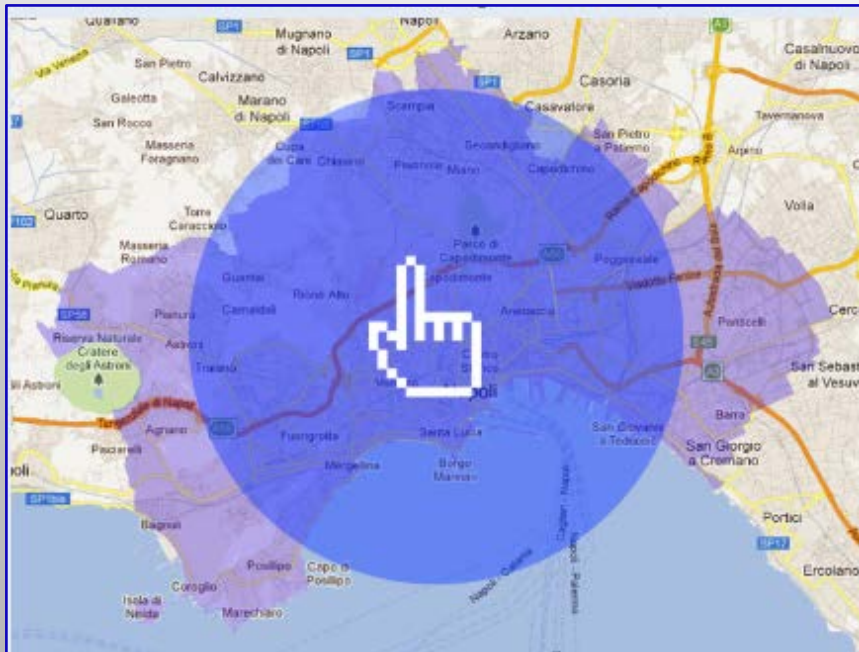


Certificazione del Sistema Qualità del Laboratorio ABC in conformità alla UNI EN ISO 9001:2008 (per tutte le attività del Laboratorio) dal 2003



Accreditamento del Laboratorio ABC in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 (rif. cert. Accredia n°0480L rev3).

# Trasparenza delle informazioni



## abcinforma

Tutte le informazioni commerciali e tecniche utili agli utenti: orari agenzie, stipula e disdetta contratti, tariffe, agevolazioni sociali ...

- + in primo piano
- + agenzie
- + tariffe
- + contratto di fornitura
- + bonus idrico
- + bolletta

## qualità dell'acqua

- + modulistica, reclami, comunicazioni, glossario
- + cosa fare per...
- + domande frequenti
- + contatti, info ed emergenze (call center commerciale e call center tecnico)
- + contatore
- + carta dei servizi
- + regolamento
- + customer satisfaction
- + risparmiare acqua
- + abcinforma



## azienda

Una descrizione delle attività di ABC e della sua organizzazione.



## amministrazione trasparente

Informazioni relative all'organizzazione, all'attività amministrativa e alle prestazioni erogate da ABC.



## area utenti



## qualità dell'acqua

L'acqua è una risorsa preziosa che non va sprecata. Soprattutto se si tratta di acqua potabile, come quella che ogni giorno Abc controlla e porta fino a casa tua.

In questa sezione puoi visualizzare e scaricare dalla mappa interattiva il documento con le caratteristiche dell'acqua distribuita nella tua zona di riferimento. I dati sono aggiornati ogni mese dal nostro laboratorio di analisi.

In fondo alla pagina troverai anche una descrizione sintetica dei parametri controllati.

Se invece preferisci avere informazioni sui valori **medi** dei principali parametri relativi alla qualità dell'acqua puoi consultare la specifica tabella "dati medi settimanali qualità dell'acqua".



- + dati puntuali mensili qualità acqua
- + i parametri
- + dati medi mensili qualità acqua

user id

.....

login

password dimenticata?

Inserite i vostri dati per accedere e visualizzare tutti i contenuti disponibili e il tuo profilo utente.

Avete dimenticato i dati di accesso?

Basta avere a portata di mano una bolletta recente da cui reperire il codice cliente e cliccare sulla pagina "area utenti" nella sezione dedicata.

cerca

**emergenze**  
800.00.95.85  
numero verde (gratuito)  
attivo 24 ore su 24

## Punti di rispetto della conformità (Art.5 D.Lvo 31 /01)

- 1. i valori di parametro fissati nell'allegato I devono essere rispettati nei seguenti punti: a) per le acque fornite attraverso una rete di distribuzione, nel punto in cui queste fuoriescono dai rubinetti utilizzati per il consumo umano
- 2. nell'ipotesi di cui al comma 1, lettera a), il gestore si considera aver adempiuto agli obblighi di cui al presente decreto quando i valori di parametro fissati nell'allegato I sono rispettati nel punto di consegna, indicato all'articolo 2, comma 1, lettera b). per gli edifici e le strutture in cui l'acqua è fornita al pubblico, il titolare ed il gestore dell'edificio o della struttura devono assicurare che i valori di parametro fissati nell'allegato 1, rispettati nel punto di consegna, siano mantenuti nel punto in cui l'acqua fuoriesce dal rubinetto

## Punti di rispetto della conformità (Art.5 D.Lvo 31/01)

Potremmo dire che i dettami della norma rappresentano: i limiti del gestore relativamente alle responsabilità sui controlli (ABC verifica la qualità dell'acqua al limite della proprietà pubblico-privato) e, allo stesso tempo, gli obblighi del **titolare/gestore dell'edificio** che, spesso non è consapevole di questa responsabilità.

Il progetto avviato con UNINA potrebbe fare da apripista a nuove attività di controllo su grandi reti private.

## Gli obiettivi primari di ABC e le nuove sfide

- ✓ **Migliorare la qualità** del prodotto/servizio fornito;
- ✓ Migliorare lo stato delle infrastrutture gestite;
- ✓ **Assicurare** l'erogazione di acqua destinata al consumo umano, conforme ai requisiti previsti dalla normativa di riferimento;
- ✓ **Garantire il continuo miglioramento delle prestazioni ambientali** dei processi, ai fini della prevenzione dell'inquinamento e della salvaguardia dell'ambiente.

## Gli obiettivi primari di ABC e le nuove sfide

Il D.M. 14.06.2017 ha recepito la Direttiva UE 2015/1787 rappresenta un'importante modifica della normativa vigente in materia di qualità dell'acqua destinata al consumo umano

**Nuovo approccio** al controllo della qualità delle qualità delle acque potabili basato maggiormente sulla **prevenzione**

Obbligatoria per i Gestori la redazione di un  
**Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA)**  
relativo al sistema gestito

# COSA È UN PSA

- “IL MODO PIÙ EFFICIENTE DI ASSICURARE LA QUALITÀ DI UNA FORNITURA DI ACQUA POTABILE È L'USO DI UN APPROCCIO DI RISK ASSESSMENT E RISK MANAGEMENT CHE CONSIDERI TUTTE LE FASI, DAL PRELIEVO ALLE FONTI, FINO AL CONSUMATORE. QUESTO APPROCCIO È NOTO COME WATER SAFETY PLAN”.

ORGANIZZAZIONE MONDIALE DELLA SANITÀ

# COSA È UN PSA

- IL PSA È UN APPROCCIO PROATTIVO DI ANALISI DEL RISCHIO ESTESO A CIASCUNA FASE DELLA FILIERA IDRICA, DALLA CAPTAZIONE FINO ALL'UTENTE FINALE, PER GARANTIRE NEL TEMPO LA PROTEZIONE DELLE RISORSE IDRICHE E LA RIDUZIONE DI POTENZIALI PERICOLI PER LA SALUTE UMANA NELL'ACQUA DESTINATA AL CONSUMO UMANO.
- DEFINISCE I SOGGETTI COINVOLTI, I COMPITI E LE RELATIVE RESPONSABILITÀ E TUTTE LE AZIONI DA INTRAPRENDERE PER LA CORRETTA REALIZZAZIONE DI UN PIANO DI AUTOCONTROLLO DELLA FILIERA IDRICA.



# COSA È UN PSA

- STABILISCE PROCEDURE:

PER VERIFICARE LA COERENZA FRA I DOCUMENTI DI RIFERIMENTO, E IL LORO UTILIZZO;

PER PREVENIRE ED EVITARE IL MANIFESTARSI DI PERICOLI ED EVENTI PERICOLOSI;

PER MIGLIORARE CONTINUAMENTE IL SISTEMA.

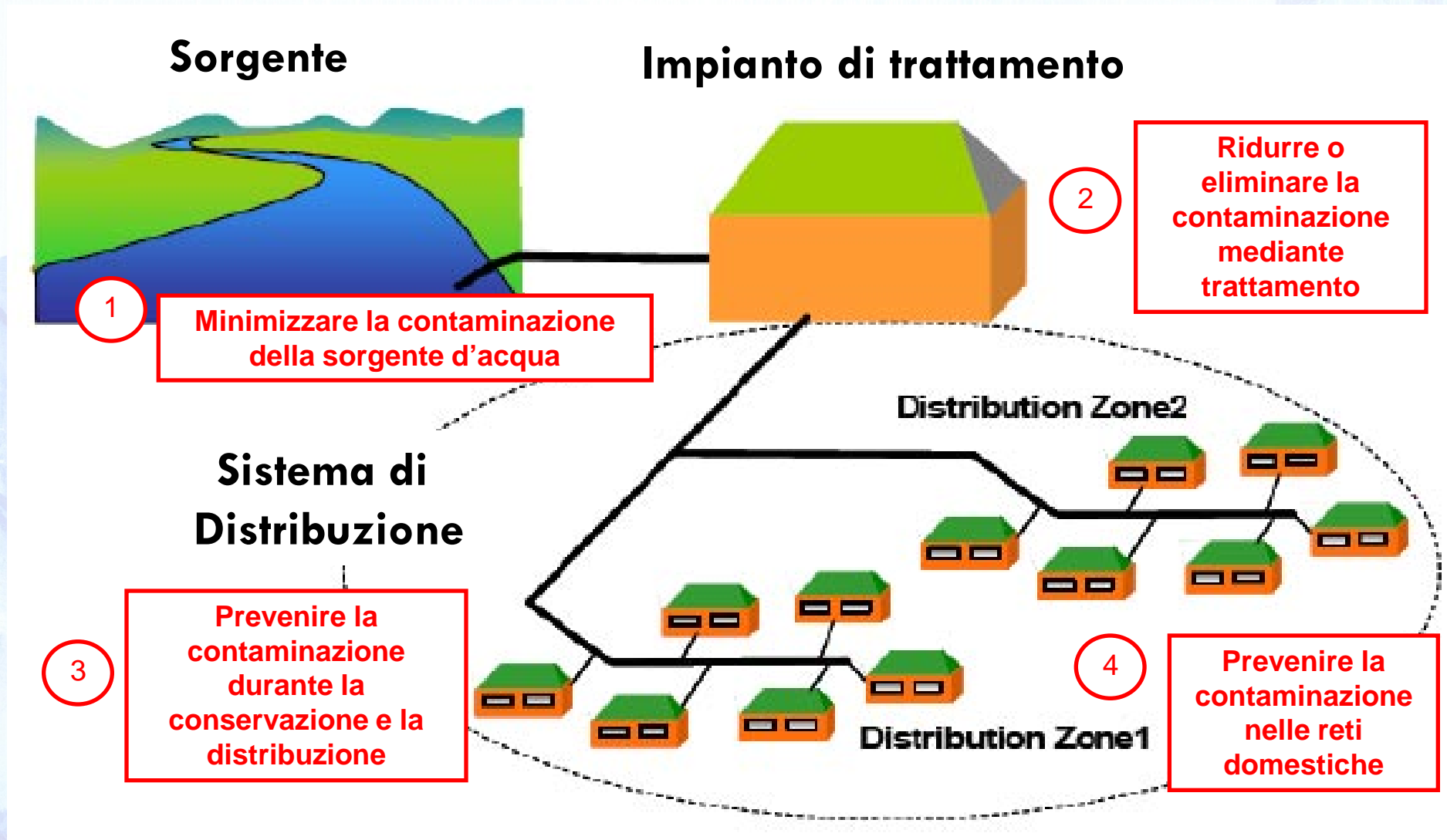
# FILIERA IDRICA

SEQUENZA DI TUTTE LE FASI E OPERAZIONI COINVOLTE:

- NELLA CAPTAZIONE,
- PRODUZIONE,
- TRATTAMENTO,
- DISTRIBUZIONE,
- STOCCAGGIO E GESTIONE.

DELLE ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO, IN TUTTI GLI ASPETTI AD ESSE CORRELATI, ANCHE PER QUANTO RIGUARDA MATERIALI E PROCESSI

# I 4 Obiettivi Chiave di un PSA



## Gli obiettivi primari di ABC e le nuove sfide

Per adempiere a tale obbligo ABC ha istituito uno specifico **gruppo di lavoro multidisciplinare** composto dai responsabili delle unità maggiormente coinvolte. Dal Laboratorio alla Progettazione, dalla gestione della Rete all'Organizzazione del Personale, dai Sistemi Informativi all'Area Clienti.

Contemporaneamente, è stato avviato un rapporto di collaborazione con **l'Istituto Superiore di Sanità** (*Ente di diritto pubblico, che fa capo al Ministero della Salute, riferimento in Italia sul PSA*)

## Gli obiettivi primari di ABC e le nuove sfide

Oggi i gestori di servizi idrici sono chiamati ad impegni sempre più importanti, dalla qualità dell'acqua che distribuiscono alla **salvaguardia dell'ambiente**.

ABC con la gestione del servizio fognature ha preso un ulteriore impegno con la città di Napoli e, ha iniziato ad interloquire con la regione Campania per l'affidamento della gestione della depurazione in modo da contribuire ulteriormente, con la dimostrata efficienza, a garantire l'intera "filiera dell'acqua" fino al nostro mare.

# Le nuove sfide nella Comunicazione

- Campagna ABC 2019 -



“  
CONTROLLATA  
OGNI  
SINGOLO  
GIORNO

#6500PRELIEVIALL'ANNO  
#LAFONTESEITU



COMUNE DI NAPOLI  
Acqua Bene Comune  
Napoli



“  
RINUNCIO ALLA  
PLASTICA E  
RISPARMIO 234  
EURO ALL'ANNO

#MENOPLASTICAMENOSPESE  
#LAFONTESEITU



COMUNE DI NAPOLI  
Acqua Bene Comune  
Napoli



“  
SENZA LA  
PLASTICA AIUTO  
L'AMBIENTE

#PICCOLESCELTECONSAPEVOLI  
#LAFONTESEITU



COMUNE DI NAPOLI  
Acqua Bene Comune  
Napoli

# Le nuove sfide nella Comunicazione

Le pagine Social di Facebook, Twitter, Instagram, si affiancano ai tradizionali canali d'informazione.

