

COMUNE DI MONTEMARCIANO

Provincia di Ancona



Razionalizzazione periodica delle partecipazioni pubbliche al 31.12.2022

(art. 20, co. 1 e ss. D.Lgs. n. 175/2016 - T.U.S.P.)

PARTE 3 – Appendice: situazione gestionale servizi pubblici locali di rilevanza economica affidati con modalità in house providing



L'art. 30 del D.Lgs. n. 201/2022, prevede "1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti. 2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. **Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.** 3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto".

Il comune di Montemarciano ha approvato la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica di cui all'art. 30 del D.Lgs. n. 201/2022 per l'annualità 2023, con deliberazione di Giunta comunale n. 171 del 12.12.2023.

Come riportato nella Sezione B del predetto documento, l'ente possiede una partecipazione pari al 2,88074 % nella società Viva Servizi s.p.a., la quale svolge il servizio idrico integrato (affidamento in house providing).

L'affidamento del servizio idrico ad oggi non è di competenza dei singoli comuni, quanto piuttosto dell'ente territoriale di Ambito A.A.T.O N. 2 MARCHE CENTRO ANCONA, pertanto la redazione della relazione sulla gestione di tale servizio pubblico locale è stata redatta all'ente indicato.

Ai sensi dell'articolo 30 comma 2 del D. Lgs. n. 201/2022 la relazione dell'ente territoriale di Ambito A.A.T.O N. 2 MARCHE CENTRO ANCONA sul servizio idrico integrato costituisce appendice della presente revisione ordinaria delle partecipazioni adottata annualmente ai sensi dell'articolo 20 del D. Lgs. n. 175/2016 (Testo Unico in materia di Società a Partecipazione Pubblica – T.U.S.P.) e viene pertanto riportata in calce, come approvata con Determinazione n. 49 del 12.12.2023 del Direttore del suddetto Ente.



Assemblea di Ambito territoriale ottimale n. 2
“Marche centro – Ancona”

Presentazione

Relazione annuale sullo stato del Servizio Idrico Integrato nell’A.T.O. n. 2 “Marche Centro Ancona”

Anno 2023

AAto n. 2 "Marche centro - Ancona"

Presidente

Sauro Ragni

Revisore dei Conti

Giuseppe Medaglia

Direttore

Massimiliano Cenerini

Assemblea di Ambito territoriale ottimale n. 2 "Marche centro - Ancona"

Via Gallodoro n. 67-69

60035 - Jesi (An)

Tel. 0731 / 214894

Fax 0731 / 214731

e-mail: segreteria@aato2.marche.it

PEC: aato2.marche@legalmail.it

sito web: <https://www.aato2.marche.it/>

Relazione del Direttore dell'Ato n. 2 "Marche centro - Ancona"

Massimiliano Cenerini

INDICE

1. ANALISI DELLO STATO ATTUALE DEL SERVIZIO NELL'ATO 2 "MARCHE CENTRO - ANCONA".....	1
1.1 ATTUAZIONE DEL PROCESSO DI RIFORMA NELL'ATO 2 "MARCHE CENTRO - ANCONA".....	1
1.2 ANALISI DELLO STATO ATTUALE DEL SERVIZIO	3
1.2.1 <i>La disponibilità e la qualità della risorsa idrica</i>	4
1.2.2 <i>La dotazione impiantistica</i>	9
1.2.3 <i>La struttura organizzativa del gestore</i>	13
1.2.4 <i>La qualità contrattuale e la qualità tecnica</i>	15
1.2.4.1 - La qualità contrattuale	15
1.2.4.2 - La qualità tecnica	21
1.2.5 <i>L'aggiornamento dello schema regolatorio dell'ATO 2 per il biennio 2022-2023 - La struttura dei corrispettivi da applicare all'utenza ed il Bonus idrico</i>	29
1.2.5.1 - L'aggiornamento biennale dello schema regolatorio dell'ATO 2 per il periodo 2022-2023.....	29
1.2.5.2 - La struttura dei corrispettivi da applicare all'utenza ed il Bonus idrico	49
1.2.6 <i>Le tariffe e gli investimenti anno 2022</i>	51
1.2.7 <i>L'analisi economico - finanziaria e reddituale della gestione</i>	52
1.2.8 <i>L'analisi della produttività dei servizi del SII</i>	62
1.2.9 <i>Gli obblighi di comunicazione</i>	68
1.2.10 <i>La tutela degli utenti</i>	68
1.2.11 <i>Sintesi</i>	71
2. ATTIVITÀ SVOLTE DALL'ENTE DI AMBITO E PROGRAMMI FUTURI	75
2.1 ATTIVITÀ SVOLTE NELL'ULTIMO ANNO	75
2.2 PROGRAMMI FUTURI	79

TABELLE

TABELLA 1 - VOLUME EROGATO NEL 2018 E 2021 - RIPARTIZIONE PERCENTUALE FRA I DIVERSI USI	11
TABELLA 2 - UTENZE - RIPARTIZIONE PERCENTUALE NEL 2018-2021	11
TABELLA 3 - CONSUMO MEDIO PER TIPOLOGIA DI UTENZA (MC/ANNO) NEL 2018-2021.....	12
TABELLA 4 - ORGANICO AZIENDA VIVA SERVIZI (ANNO 2022)	13
TABELLA 5 - NUMERO ADDETTI PER SERVIZIO	14
TABELLA 6 - STANDARD SPECIFICI	16
TABELLA 7 - STANDARD GENERALI	18
TABELLA 8 - STANDARD INTEGRATIVI	19
TABELLA 9 - PREREQUISITI	22
TABELLA 10 - STANDARD SPECIFICI (QUALITÀ TECNICA) - ANNO 2018-2019-2020 -2021.....	24
TABELLA 11 - INDICATORI GENERALI DI QUALITÀ TECNICA	24
TABELLA 12 - INVESTIMENTI 2020-2023	40
TABELLA 13 - INVESTIMENTI REALIZZATI E PIANIFICATI ANNO 2022 (EURO).....	51
TABELLA 14 - SCOSTAMENTO FRA I FINANZIAMENTI PIANIFICATI E QUELLI OTTENUTI ANNO 2022.....	52
TABELLA 15 - CONTO ECONOMICO E STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO DAL 2017 AL 2022 E RELATIVO SCOSTAMENTO PERCENTUALE.....	52
TABELLA 16 - ANALISI DI BILANCIO - INDICI PATRIMONIALI, DI LIQUIDITÀ E DI REDDITIVITÀ E RELATIVO SCOSTAMENTO RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE	60
TABELLA 17 - DATI PER IL CONTROLLO DELLA PRODUTTIVITÀ.....	63
TABELLA 18 - INDICATORI DI PRODUTTIVITÀ	64

GRAFICI

GRAFICO 1 - VARIAZIONE VOLUME EROGATO NEGLI ANNI DAL 2005 AL 2021.....	10
GRAFICO 2 - VARIAZIONE DEL FATTURATO, MOL E UTILE NETTO PERIODO 2017-2022.....	55
GRAFICO 3 - ANDAMENTO DEL FATTURATO E COSTI OPERATIVI NEL PERIODO 2017-2022	56
GRAFICO 4 - ANDAMENTO DEL RISULTATO OPERATIVO NEL PERIODO 2017-2022	56
GRAFICO 5 - ANDAMENTO DELL'UTILE NETTO (RISULTATO POST IMPOSTE).....	57
GRAFICO 6 - COMPOSIZIONE DELLO STATO PATRIMONIALE DEL GESTORE.....	58

1. ANALISI DELLO STATO ATTUALE DEL SERVIZIO NELL'ATO 2 "MARCHE CENTRO - ANCONA"

1.1 *Attuazione del processo di riforma nell'ATO 2 "Marche Centro – Ancona"*

Il processo di riforma del servizio idrico integrato è stato implementato nel territorio dell'ATO 2 secondo il seguente percorso.

Il **30 giugno 2003**, l'Assemblea dell'AATO 2 ha affidato la gestione del servizio idrico integrato a due società di capitali interamente pubbliche, attivando pertanto il processo di riforma previsto dalla Legge Galli.

L'affidamento è avvenuto ai sensi del comma 5 dell'art. 35 della Legge Finanziaria 2002, che prevedeva la possibilità per l'Autorità di Ambito di affidare il servizio idrico integrato, senza procedere alla gara, a società di capitali partecipate unicamente da enti locali che fanno parte dello stesso ATO, per un periodo limitato ad una fase transitoria la cui durata massima doveva essere definita in un successivo regolamento mai emesso. In base al suddetto art. 35, entro 2 anni la società avrebbe dovuto cedere almeno il 40% del capitale mediante procedura ad evidenza pubblica.

I gestori affidatari Gorgovivo S.p.A. per 21 Comuni (74% degli abitanti residenti) e Cisco Acque S.r.l per 24 Comuni (26% degli abitanti residenti) sono quindi confluiti nel corso del **2004** in un unico gestore (Multiservizi S.p.A.) che è subentrato nella gestione del servizio nell'intero ambito, rispettando in tal modo le prescrizioni della normativa regionale che prevede a regime la presenza di un solo gestore per ogni ambito. L'affidamento del servizio è stato effettuato sulla base di un piano d'ambito a medio termine (5 anni) che i gestori sono stati chiamati a rispettare, in attesa del completamento del piano di ambito definitivo articolato su un orizzonte temporale di lungo periodo.

Nel mese di giugno dell'anno **2005** è stata data attuazione all'indirizzo dell'Assemblea dell'AATO 2, che aveva scelto quale forma di gestione del servizio idrico integrato quella dell'"in house", procedendo all'affidamento secondo i requisiti indicati dalla normativa vigente. Per rendere compatibile l'affidamento con tali requisiti di legge si sono preliminarmente apportate alcune modifiche allo statuto del gestore per rafforzare le forme di controllo (in fase previsionale, concomitante e consuntiva) da parte degli enti soci, potenziando le competenze dei Comuni ed introducendo maggioranze qualificate per alcune decisioni strategiche (a tutela dei soci con quote minori); si è proceduto all'ingresso nella compagine societaria di tutti i Comuni ricadenti nell'ambito ed infine si è posto il vincolo che almeno l'80% dell'attività svolta, sia come solo servizio idrico che complessivamente, venga sviluppato per gli enti soci dell'ambito.

È stato approvato nel corso del **2006** il piano d'ambito definitivo con durata venticinquennale, tale piano è stato modificato tramite approvazione di richiesta di variante nei primi mesi del 2008 presentata dal gestore. La scadenza dell'affidamento del servizio è fissata per l'anno 2030.

Nel corso del **2008** sono state apportate alcune modifiche allo statuto del gestore, mirate a rafforzare il potere di controllo da parte dei Comuni soci e a delimitare ulteriormente l'attività della società quasi esclusivamente a favore di questi.

Nel corso del **2010** l'Assemblea dell'ATO ha deliberato di inoltrare la richiesta all'AGCM per il mantenimento della gestione del servizio idrico secondo la modalità "in house". Tale richiesta, a seguito

dell'esito del referendum di giugno 2011, non è più necessaria e pertanto il mantenimento dell'affidamento esistente risulta confermato.

Nel corso del **2012** è stato implementato il nuovo metodo tariffario transitorio AEEG (oggi ARERA) e di conseguenza è stato modificato il piano d'ambito definitivo riducendone, temporaneamente, l'orizzonte temporale (fino al 2014).

Nel corso del **2013**, è stata regolarmente svolta l'attività di implementazione della regolazione dell'AEEG, prevalentemente centrata su problematiche tariffarie (determinazione tariffe 2012-2013 e relativa attività propedeutica di validazione dei dati del gestore; restituzione remunerazione del capitale investito, a seguito degli esiti referendari del 12 e 13 giugno 2011); inoltre, l'Assemblea dell'ATO ha contribuito al consolidamento di medio periodo del finanziamento del gestore e, ai sensi della L.R. n. 30/2011, ad interventi di semplificazione amministrativa in materia di concessioni idriche.

Nel corso del **2014** al fine della determinazione delle tariffe per gli anni 2014 e 2015 in applicazione del nuovo Metodo Tariffario Idrico della AEEGSI (oggi ARERA) è stato approvato il Piano degli Interventi ed il Piano Economico – Finanziario aggiornati riferiti al periodo 2014-2017.

Nel corso del **2015** si è ultimato il processo di ricerca del soggetto che finanzia nel lungo periodo il Piano degli interventi approvato in applicazione del Metodo Tariffario Idrico. Con tale soggetto, costituito da un pool di banche, è stato stipulato un contratto di finanziamento per un importo di 109 milioni di euro che verrà interamente restituito entro la fine della concessione.

Nel corso del **2016**, è stata regolarmente svolta l'attività di implementazione a livello locale della regolazione dell'AEEGSI, prevalentemente centrata su problematiche tariffarie (aggiornamento dello schema regolatorio per il periodo 2016-2019), adeguamento della Carta del SII per quanto riguarda gli aspetti inerenti la Qualità contrattuale, adeguamento della Convenzione di gestione.

In applicazione della L.R. n. 30 del 28/12/2011 in data 18/07/2016 si è insediata formalmente la Assembleia di Ambito territoriale ottimale n. 2 "Marche centro - Ancona", che rappresenta il nuovo ente di governo del SII sul territorio di competenza.

Nel corso del **2017** è stata data definitiva attuazione ai provvedimenti già approvati della AEEGSI in materia tariffaria, di qualità contrattuale, di *unbundling* contabile, e di erogazione del servizio di misura d'utenza. È stato inoltre avviato in sinergia con il gestore il percorso di recepimento a livello locale dei contenuti del provvedimento della AEEGSI inerente il processo di omogeneizzazione su scala nazionale della struttura dei corrispettivi applicati alla utenza in applicazione del Testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI). È stato infine revisionato integralmente il "Modello di controllo" sul gestore per renderlo coerente con la recente regolazione della AEEGSI.

Nel corso del **2018** sono stati implementati i provvedimenti ARERA in materia di aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie per le annualità 2018 e 2019 (918/2017), la regolazione della qualità tecnica (917/2017), il testo integrato per il bonus sociale idrico (897/2017), il riordino della struttura dei corrispettivi tariffari da applicare all'utenza (665/2017). Con Delibera ARERA 451/2018 è stata approvata la proposta di aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie per le annualità 2018 e 2019 dell'ATO n. 2. Nel mese di novembre 2018 il gestore ha variato la denominazione sociale in VIVA Servizi S.p.A.

Nel corso del **2019** sono state completate le attività di recepimento a livello locale dei contenuti dei provvedimenti della ARERA approvati nel corso dell'anno 2018 ed è stato implementato a livello locale il provvedimento 311/2019 in materia di contenimento della morosità.

Nel corso del **2020** sono stati implementati i provvedimenti ARERA in materia di aggiornamento della pianificazione per il periodo regolatorio 2020 - 2023 (MTI-3) con definizione dello *specifico schema regolatorio da proporre* all'Autorità ai fini della relativa approvazione ed è stata formulata istanza per prorogare la durata della concessione fino all'anno 2033. Sono state svolte inoltre tutte le attività propedeutiche all'applicazione della tariffa idrica pro-capite per le utenze domestiche residenti, che verrà determinata a partire dall'anno 2021 in base al numero dei componenti del nucleo familiare domestico residente.

Nel corso del **2021** ARERA ha valutato la proposta di schema regolatorio proposto dall'AAto 2 Marche - Centro Ancona in applicazione del MTI-3, approvandolo nel mese di marzo. In materia di omogeneizzazione della struttura dei corrispettivi applicati alla utenza in applicazione del "Testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI)", a partire dall'inizio dell'anno 2021 viene applicato il c.d. "criterio pro capite individuale" per la determinazione della quota variabile del servizio di acquedotto per le utenze domestiche residenti sulla base del numero effettivo di componenti dell'utenza. Tale criterio ha sostituito il criterio pro capite standard utilizzato in via transitoria.

Nel corso del **2022** ARERA ha valutato la proposta di schema regolatorio proposto dall'AAto 2 Marche - Centro Ancona in applicazione della Delibera n. 639/2021/R/IDR per le annualità 2022 e 2023 approvandolo nel mese di dicembre con la Delibera n. 671/2022/R/IDR.

Nel corso del **2023** a seguito della approvazione, con il decreto direttoriale n. 1 del 10 gennaio 2023 del MIT - Direzione generale per le dighe e le infrastrutture idriche, della graduatoria definitiva delle proposte di finanziamento con i fondi PNRR, il progetto proposto dall'Ente di governo di ambito AAto n. 2 "Marche Centro - Ancona è risultato tra le domande ammesse e finanziate per un importo pari a 14,19 milioni di euro. Poiché il finanziamento è risultato inferiore a quanto richiesto al fine di potere incrementare la quota di autofinanziamento necessario per garantire l'equilibrio economico finanziario della gestione, nel mese di Febbraio 2023 è stata presentata ad ARERA una istanza di revisione *infra* periodo della predisposizione tariffaria già approvata per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato per il biennio 2022-2023; tale istanza è stata valutata positivamente da parte di ARERA con relativa approvazione in data 20/04/2023 con la Delibera n. 175/2023/R/IDR.

1.2 Analisi dello stato attuale del servizio

Lo stato del servizio verrà analizzato dal punto di vista della efficacia, efficienza ed economicità, attraverso indicatori di qualità sia del sistema infrastrutturale (reti e impianti), che della capacità operativa del gestore. L'analisi dello stato del servizio idrico integrato verterà sui seguenti aspetti:

- la disponibilità e la qualità della risorsa idrica;
- la dotazione impiantistica;
- la struttura organizzativa del gestore;
- la qualità contrattuale e la qualità tecnica;
- l'aggiornamento dello schema regolatorio dell'ATO 2 per il biennio 2022-2023 - La struttura dei corrispettivi da applicare all'utenza ed il Bonus idrico;
- le tariffe e gli investimenti anno 2022;
- l'analisi economico – finanziaria e reddituale della gestione;
- la analisi della produttività dei servizi del SII;

- gli obblighi di comunicazione;
- la tutela degli utenti.

1.2.1 La disponibilità e la qualità della risorsa idrica

La disponibilità della risorsa idrica

Il sistema di approvvigionamento e adduzione nel territorio dell'ATO è strettamente legato alle caratteristiche orografiche dell'area. Nella zona costiera e nella vicina zona collinare, dove peraltro si concentra la domanda idrica maggiore, è attivo un unico acquedotto alimentato dalla sorgente Gorgovivo (Comune di Serra San Quirico), integrato per le sole condizioni di richiesta di punta estiva, da alcuni pozzi di sub alveo. Nella parte appenninica invece sono attivi numerosi acquedotti che fanno capo a differenti sorgenti o pozzi. Molti di questi sono "locali" ossia servono solo il Comune o parte del Comune in cui si trovano, alcuni invece integrano l'alimentazione di più Comuni.

La condotta di adduzione Gorgovivo, a partire dal serbatoio di carico di Serra San Quirico, si sviluppa per circa 70 km in direzione della costa, adducendo le acque della sorgente a ben 37 Comuni dell'AAto n. 2 con popolazione totale di quasi 340 mila abitanti, pari all'86,6% del totale. La sorgente serve i Comuni della Vallesina (Cupramontana, Belvedere Ostrense, San Marcello, Morro d'Alba, Montecarotto, Monte Roberto, San Paolo di Jesi, Staffolo, Castelbellino, Maiolati Spontini, Mergo, Rosora, Castelplanio, Poggio San Marcello, Jesi, Santa Maria Nuova, Monsano, Chiaravalle, Monte San Vito, Montemarciano, Agugliano, Camerata Picena, Polverigi, Offagna e Serra San Quirico), e i Comuni costieri di Ancona, Falconara Marittima, Senigallia e Camerano. Inoltre, grazie all'impianto di sollevamento di Castelplanio, le acque della sorgente sono rilanciate a dieci Comuni della valle del Misa: Serra dei Conti, Barbara, Castelleone di Suasa, Corinaldo, Ostra Vetere, Ostra, Trecastelli e Arcevia.

Tutte le captazioni presenti nel territorio dell'AAto 2 forniscono un volume medio annuo che si aggira mediamente intorno ai **44,5 milioni di mc** di acqua potabile, circa il 71,6% erogati dalla sola sorgente Gorgovivo. Nel 2022 sono stati prelevati 45,0 milioni di mc.

In base ai fabbisogni idrici, i 37 Comuni serviti dalla sorgente Gorgovivo possono essere così ripartiti:

- **gruppo A:** i 12 Comuni di Belvedere Ostrense, Camerata Picena, Chiaravalle, Jesi, Mergo, Monsano, Monte San Vito, Montemarciano, Morro d'Alba, Rosora, San Marcello e Santa Maria Nuova, con una popolazione totale di circa **89,0 mila abitanti**, sono serviti completamente ed esclusivamente dalla sorgente Gorgovivo;
- **gruppo B:** gli 11 Comuni di Agugliano, Ancona, Castelplanio, Falconara Marittima, Offagna, Camerano, Poggio San Marcello, Montecarotto, Polverigi, Trecastelli (per la parte relativa al precedente Comune di Ripe) e Senigallia, con una popolazione totale di circa **195,5 mila abitanti**, sono serviti dalla sorgente Gorgovivo per tutto il corso dell'anno; tali acque vengono in parte integrate, soprattutto durante i periodi con maggiori consumi, con quelle provenienti da una serie di campi pozzi di subalveo del fiume Esino (campo pozzi Fiumesino, campo pozzi Manifattura e campo pozzi Borgo Loreto) e da altri pozzi e campi pozzi (pozzi Molino, pozzo Camerano, pozzo Massignano, campo pozzi Barbadoro, campo pozzi Betelico e campo pozzi Coppo); l'integrazione può variare dal 5% al 35%;
- **gruppo C:** i 10 Comuni, considerando anche il Comune di Trecastelli per la parte relativa ai precedenti Comuni di Castel Colonna e Monterado, Barbara, Castelbellino, Castelleone di Suasa, Corinaldo, Maiolati Spontini, Monte Roberto, Ostra, Ostra Vetere e Serra dei Conti, con una

popolazione totale di quasi **41,1 mila abitanti**, sono serviti nel corso dell'anno sia dalla sorgente Gorgovivo, sia da altre opere di captazione minori;

- **gruppo D:** i 5 Comuni di Arcevia, Cupramontana, San Paolo di Jesi, Serra San Quirico e Staffolo con una popolazione totale di circa **14,2 mila abitanti**, sono serviti durante l'anno da altre fonti; solo durante il periodo di maggior consumo e di magra, le acque sono integrate dalle acque della sorgente Gorgovivo.

Il territorio dell'ATO è dal punto di vista idraulico quasi autosufficiente: infatti, esclusivamente per motivi di locale opportunità tecnica, viene comprata acqua per un volume annuo pari circa allo 0,5% del volume prelevato nell'Ambito ed immesso in rete, per l'alimentazione idrica di Matelica e, a partire dal 2009, anche di Camerano.

Nel 2022, così come nel 2020 e 2021, per un periodo limitato di tempo, il gestore ha fornito acqua all'ingrosso al Comune di Poggio San Vicino, temporaneamente in crisi idrica per impoverimento delle proprie captazioni di riferimento.

La disponibilità idrica è fortemente legata agli eventi piovosi che si hanno durante l'anno. Un anno piovoso influenza contemporaneamente sia la disponibilità della risorsa che i consumi. Infatti, gli eventi meteorici che si hanno durante l'anno contribuiscono ad arricchire le falde, in particolare quelle profonde che, in relazione ai tempi di ricarica relativamente lunghi accumuleranno volumi disponibili per il periodo estivo. Gli eventi piovosi che si verificano nel periodo estivo, oltre ad avere un effetto immediato sui livelli delle falde più superficiali, incidono in maniera considerevole sui consumi che diminuiscono a causa della riduzione delle temperature e della limitazione di certi usi (es: annaffiamento giardini, riempimento piscine, ecc.).

Il 2022 è stato un anno particolarmente siccitoso. Il lungo periodo di insufficienti piogge verificatosi tra gennaio ed aprile, seguito da un altrettanto lungo periodo di tempo secco dei mesi estivi di maggio, giugno e luglio, hanno innescato la fase di decrescita di tutte le sorgenti anticipatamente rispetto all'anno medio di circa 1 – 1,5 mesi, come già avvenuto nel 2021 con la conseguente attivazione dei pozzi integrativi alla sorgente Gorgovivo. Il mese di agosto 2022 è stato un mese piovoso in diverse zone dell'entroterra con una distribuzione delle precipitazioni non uniforme e con intensità e quantità giornaliera di pioggia molto variabili da zona a zona. Anche il mese di settembre è stato molto piovoso e questo ha di fatto rimpinguato le falde sotterranee bloccando momentaneamente la fase di esaurimento di tutte le sorgenti e innescando la risalita delle portate erogate, che è stata considerevole in quasi tutte le sorgenti dell'entroterra dell'ATO 2. A fine settembre la maggior parte delle fonti primarie dell'entroterra soddisfaceva i fabbisogni della rete idrica e conseguentemente il prelievo dalle fonti ausiliarie è stato drasticamente ridotto o arrestato. Dal mese di ottobre si è verificato nuovamente un lungo periodo di tempo secco (assenza totale di piogge) che si è protratto fino alle prime settimane di novembre che ha innescato una nuova fase di esaurimento in tutte le sorgenti e pozzi. A fine ottobre 2022 le sorgenti erogavano portate simili a quelle registrate a metà – fine giugno 2022, e a causa della nuova fase di esaurimento delle fonti principali, si è dovuto ricorrere nuovamente al prelievo dalle fonti ausiliarie. Infine, le copiose piogge che si sono avute dalla seconda metà del mese di novembre 2022, stanno rimpinguato le falde sotterranee innalzando i livelli e incrementando le portate erogate.

Anche il gruppo sorgentizio Gorgovivo ha risentito del lungo periodo di piogge scarse e di siccità verificatosi nei primi mesi dell'anno, tanto che da una prima fase di decrescita, a fine luglio la sorgente aveva iniziato una fase di esaurimento che si è interrotta con il livello minimo annuale raggiunto a fine agosto 2022. La successione del periodo secco di ottobre delle abbondanti precipitazioni della seconda metà di novembre ed inizio dicembre ha fatto sì che si rialzassero i livelli idrici sia del fiume Esino che

della falda nell'intorno dell'opera di captazione; conseguentemente i valori minimi della falda sono tornati simili a quelli della media storica.

Nel primo quadrimestre 2023, si sono verificati fenomeni di piovosità concentrati soprattutto nei mesi di gennaio ed aprile con valori medi al di sopra degli stessi periodi degli ultimi anni e pertanto la disponibilità quantitativa di acqua delle fonti di approvvigionamento a servizio dell'Ato2, hanno recuperato i livelli di falda con valori al di sopra delle medie stagionali. Anche nel secondo quadrimestre 2023 si è avuta una piovosità al di sopra delle medie degli stessi periodi negli ultimi anni e questo ha contribuito a mantenere una buona disponibilità idrica di tutte le fonti di approvvigionamento utilizzate per il pubblico acquedotto. A partire dal mese di luglio sono comunque stati attivati, come solitamente avviene nel periodo di maggior consumo (luglio-settembre), i pozzi della centrale Fiumesino di Falconara M.ma e della centrale Manifattura di Chiaravalle usati ad integrazione della sorgente di Gorgovivo per l'approvvigionamento idrico dei comuni di Ancona, Falconara M., Camerano, Offagna e Senigallia.

Il tempo secco che si è avuto nei mesi di settembre-ottobre 2023 ha innescato una fase di esaurimento delle sorgenti che comunque, almeno per Gorgovivo, grazie ai livelli raggiunti nei mesi precedenti, risultano ancora sopra alla media storica del periodo di misurazione. Le sorgenti minori, hanno maggiormente risentito della diminuzione delle piogge, e questo ha determinato a livello gestionale l'avvio delle fonti ausiliarie.

Non si sono registrate particolari criticità gestionali e l'acqua è stata sempre disponibile all'utenza ed è mancata localmente solo in occasione dei lavori di riparazione e/o manutenzione delle condotte, con disagio minimo per l'utenza.

Considerazioni in merito agli scolmatori: divieti di balneazione conseguenti agli sversamenti e prescrizioni per autorizzazioni

Un effetto indiretto delle precipitazioni è quello dell'attivazione degli scolmatori delle reti miste. Tale dinamica nel nostro territorio è particolarmente attenzionata per gli eventi estivi di piovosità intensa che si verificano sulla costa da cui derivano i divieti di balneazione ed i conseguenti disagi per gli operatori, i cittadini ed i turisti.

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente (D.lgs. n. 116/2008 in attuazione della Direttiva 2006/7/CE), ed in base alle indicazioni del competente ufficio regionale in materia di acque di balneazione, i Sindaci emettono una ordinanza, valida per tutto il periodo estivo, con la quale si istituisce il divieto preventivo di balneazione ogni qualvolta si attivano gli scolmatori. Il divieto viene revocato in base ai campionamenti di verifica dell'ARPAM.

Negli ultimi anni sono stati effettuati diversi studi, uno dei quali commissionato all'Università Politecnica delle Marche, per individuare e studiare i fattori che hanno determinato i numerosi eventi di sversamento (andamento delle piogge, dimensioni e stato della rete fognaria, dimensioni e stato degli scolmatori, aree drenanti in rapporto alla rete esistente) ed individuare la migliore soluzione, a fronte di una valutazione costi – benefici. Gli esiti di tali studi, si sono concretizzati nel luglio 2019 con l'approvazione del Documento Preliminare alla Progettazione (DDP), e la presentazione alla cittadinanza ad agosto da parte delle Amministrazioni di Ancona e Falconara Marittima. Sulla base del Documento Preliminare alla Progettazione è stata espletata la gara per l'affidamento dei servizi di ingegneria (progettazione e direzione lavori) di tre lotti. Entrambe le amministrazioni comunali coinvolte, non appena avviata la progettazione, hanno richiesto di localizzare le opere in posizioni differenti a quelle precedentemente comunicate ed inserite nel DPP. È stato redatto ed inoltrato alle due Amministrazioni comunali il Documento di Fattibilità delle Alternative Progettuali (DOCFAP). Il Comune di Ancona ha di fatto

condiviso, con nota del 25 settembre 2021, la soluzione progettuale individuata nel DOCFAP che prevede un sistema di laminazione centralizzato nell'area agricola in destra idraulica al fosso Manarini, evidenziando però, la necessità di spostare il sistema di vasche di circa 50 – 100 m per la previsione sul PRG vigente di una strada nell'area agricola scelta per la realizzazione dell'opera (lotto 1).

L'iter presso l'Amministrazione Comunale di Falconara Marittima si è dimostrato più lungo. Nel settembre 2021, con riferimento alla soluzione progettuale individuata nel DOCFAP, il Comune ha rappresentato diverse osservazioni e richieste riconducibili principalmente alla mole degli scavi, alle interferenze con la viabilità, all'impatto delle vasche in relazione alla vicinanza alle abitazioni; il Comune ha inoltre rappresentato la proposta di valutare nuove aree (compreso il litorale) e nuove proposte progettuali come le condotte sottomarine MUDS. Dato atto che il DOCFAP e le proposte progettuali in esso contenute derivavano dalle iniziali richieste delle Amministrazioni Comunali coinvolte, e che lo studio commissionato all'Università Politecnica delle Marche escludeva interventi rilevanti in spiaggia, Viva Servizi, in attesa che il Comune di Falconara si esprimesse, ha dato mandato ai progettisti del lotto 3 di suddividere la progettazione in 3 macro-interventi indipendenti tra loro. Successivamente ha chiesto anche ai progettisti del lotto 2 di procedere con la suddivisione in ulteriori interventi.

Nel gennaio del 2022, il Comune di Falconara, con Delibera di Giunta, ha invitato Viva Servizi a valutare ogni accorgimento e scelta progettuale, anche alternativa a quelle presentate (con riferimento alle proposte di cui al DOCFAP del settembre 2021), atta a minimizzare gli impatti del collettore di gronda sulla cittadinanza e sui sottoservizi, e ha espresso la propria contrarietà alla vasca da ubicare presso la Caserma dei Carabinieri.

Sono seguiti quindi da parte dei progettisti una serie di attività di studio, monitoraggi, interlocuzioni varie e verifiche, finalizzate a studiare nuove soluzioni progettuali, in particolare quelle che prevedono la realizzazione di opere lungo l'arenile sia come collettori fognari che come vasche di prima pioggia. In data 25 ottobre 2022 le nuove soluzioni progettuali sono state illustrate in sede di seduta della II Commissione Consiliare – Urbanistica che si è espressa favorevolmente allo sviluppo della progettazione lungo l'arenile.

Nel gennaio del 2023 il Comune di Falconara M.ma, con Delibera di Giunta, ha preso atto delle soluzioni progettuali rappresentate dal gestore nell'agosto del 2022 esprimendo parere favorevole all'avvio dell'iter tecnico e amministrativo finalizzato all'attuazione della stessa soluzione. Di fatto si torna a riallocare le opere sull'arenile secondo le ipotesi progettuali del 2016.

Si procederà ora con la fase di progettazione definitiva (ovvero Progetto di fattibilità tecnico economica ai sensi dell'art. 41 del D.Lgs. 36/2023) la cui durata per gli aspetti puramente ingegneristici è stimabile in circa 6 mesi, ma la durata reale complessiva dipenderà dai tempi di rilascio delle varie autorizzazioni.

Sempre in merito agli scolmatori, si rappresenta che nell'ATO 2 risultano aperte svariate istruttorie di richieste di autorizzazioni AUA relative agli scarichi degli scolmatori/sfioratori di piena che hanno subito sensibili rallentamenti per la necessità di definizione di alcuni aspetti interpretativi sulle Norme Tecniche di Attuazione emanate con il Piano Regionale di Tutela delle Acque (D.A.A.L.R. n. 145 del 26/01/2010). Tale situazione è ormai in corso da oltre tre anni e nel dicembre 2019 la Regione Marche, con l'intento di fornire agli Enti preposti alcuni chiarimenti, ha generato qualche elemento di incertezza con conseguenti impatti rilevanti sulla programmazione degli interventi del SII e sulle procedure autorizzative. Nello specifico, dal chiarimento fornito dalla Regione nel dicembre 2019, si evince che tutti gli scolmatori soggetti a rinnovo di autorizzazione realizzati antecedentemente la data di entrata in vigore delle NTA, sono da considerare "di nuova realizzazione" e conseguentemente devono essere assoggettati alle prescrizioni delle opere di "nuova realizzazione". Ciò significa prevedere l'installazione di sistemi di grigliatura e di opere per la decantazione dei solidi sospesi sedimentabili su manufatti, che all'epoca della loro realizzazione non erano stati predisposti per tali inserimenti e sui quali frequentemente non vi è la

oggettiva possibilità tecnica di adeguamento (carenza spazi e/o volumi, presenza di sottoservizi, necessità di realizzare manufatti di decantazione con profondità elevata in vicinanza di fondazioni, etc). Alcuni dei manufatti esistenti, se dovranno essere dotati di sistemi di ritenuta dei solidi, senza una preventiva valutazione discrezionale delle condizioni tecnico/operative di fattibilità, richiederanno necessariamente un aumento considerevole degli interventi di pulizia (e quindi dei costi operativi), che dovrebbero effettuarsi in relazione ad ogni evento piovoso, per incidere sull'intasamento dei sistemi di ritenuta dei solidi, ovvero sui possibili conseguenti rigurgiti ed allagamenti, senza peraltro alcuna garanzia in merito alla prevenzione dagli allagamenti; infatti, a meno di installazione di sistemi automatici non sempre utilizzabili in base alla posizione del manufatto esistente, gli interventi di pulizia manuale periodica non garantiscono da eventuali intasamenti successivi alla pulizia stessa. In alcuni casi, l'installazione delle sezioni previste per le nuove opere, prevede la realizzazione delle strade di accesso per i mezzi per la necessaria pulizia/manutenzione; laddove queste sono realizzabili, nella maggior parte dei casi dovrebbero essere realizzate su aree private (con conseguenti lunghe azioni di acquisizione aree e/o servizi) ed in zone spesso difficilmente accessibili e in prossimità di corpi idrici superficiali. Tali criticità sono state rappresentate alla Regione Marche nel gennaio del 2020, e successivamente riproposte anche dal gestore del SII; la Regione, con nota n. 575030 del 17 maggio 2021, ha fornito alcuni chiarimenti che hanno consentito di risolvere alcune delle criticità emerse a seguito della suddetta nota del 2019, infatti poche pratiche AUA, anche se non ancora concluse, hanno visto un riavvio ed uno scambio di chiarimenti ed informazioni. Anche nel mese di settembre 2023, è stato necessario un incontro tra i vari soggetti coinvolti a diverso titolo nel rilascio delle AUA degli scolmatori alla quale hanno partecipato la Regione in qualità di organo regolatore (e titolare del PTA e delle relative indicazioni di chiarimento), la Provincia di Ancona, l'ARPAM, i vari gestori operanti nel territorio della Provincia di Ancona, l'AAtO2 e l'AAtO3. Vista anche la necessità di un successivo confronto con l'AST, le indicazioni operative derivate da tale incontro non sono ancora state ufficialmente trasmesse.

La qualità della risorsa idrica

Le fonti di approvvigionamento dell'ATO 2 sono tutte di tipo sotterraneo e di ottima qualità e non necessitano di particolari processi di potabilizzazione prima della distribuzione, ma vengono sottoposte ad una semplice disinfezione. In genere, i principali fenomeni di inquinamento verificatisi fino ad oggi, sono riconducibili a contaminazione di natura microbiologica per lo più associata alla natura superficiale delle sorgenti o alla momentanea disfunzione dell'impianto di disinfezione. In generale il ripristino delle condizioni di potabilità è stato sempre molto rapido. Al fine di contrastare tale tipo di inquinamento, negli ultimi anni si è lavorato per ottimizzare il sistema di disinfezione.

I controlli ufficiali dell'ARPAM, nel 2023, così era avvenuto anche nel 2022, hanno individuato pochissimi superamenti e qualche caso di torbidità. In particolare, si è avuto un caso di torbidità in Loc. Fontenera di Cerreto D'Esi e in un punto nella Flaminia di Ancona, un caso di superamento di parametri chimici in Loc. Rocchetta di Genga, e un caso di superamento di parametri microbiologici in Loc. Piane di Matelica.

Le problematiche legate sia alla qualità che alla quantità della risorsa idrica, congiuntamente allo studio dello stato attuale delle infrastrutture e dello sviluppo della domanda negli anni, sono uno degli elementi analizzati per la pianificazione del Servizio Idrico Integrato. Attualmente risultano conclusi gli studi e le indagini finalizzati all'individuazione delle aree di salvaguardia sulle captazioni principali, coerentemente con il Piano Regionale di Tutela delle Acque. Inoltre, grazie ad una recente modifica delle Norme Tecniche di Attuazione del Piano di Tutela delle Acque (ex DGR n. 847 del 05/07/2021), sono state definite le scadenze per le AAtO per la presentazione degli studi delle Aree di Salvaguardia, distinguendo tra quelle relative alle grandi derivazioni e quelle relative alle piccole derivazioni, e la successiva tempistica per la

valutazione e l'approvazione delle stesse da parte dell'ufficio competente della Regione Marche. Secondo tale nuovo iter programmatico, l'Ato 2 ha già provveduto, nel rispetto delle scadenze, alla consegna dello studio che è alla base della proposta delle Aree di Salvaguardia per il gruppo sorgentizio Gorgovivo e per il campo pozzi Fiumesino (le 2 grandi derivazioni di competenza). Nel mese di ottobre del 2023 l'Ato 2 ha provveduto alla consegna dello studio che è alla base della proposta delle Aree di Salvaguardia per le captazioni idropotabili corrispondenti a piccole derivazioni con portata media derivata maggiore di 10 l/s funzionalizzate al servizio idrico integrato nel territorio di competenza.

La Regione, l'08/07/2022 ha pubblicato sul BUR n. 58 la D.G.R. n. 786 del 27 giugno 2022 di "Individuazione preliminare delle Aree di Salvaguardia delle captazioni idropotabili corrispondenti a grandi derivazioni finalizzate al servizio idrico integrato dell'Ato 2 Marche Centro – Ancona (Gruppo sorgentizio Gorgovivo e Campo Pozzi Fiumesino di Falconara)".

Con determinazione n. 42 del 20/10/2023 l'Ato ha presentato alla Regione Marche lo studio propedeutico per la successiva individuazione delle Aree di Salvaguardia delle captazioni idropotabili corrispondenti a piccole derivazioni con portata media derivata maggiore di 10 l/s funzionalizzate al servizio idrico integrato dell'Ato2 Marche Centro - Ancona.

Il Piano Regolatore Generale degli Acquedotti, strumento di programmazione fondamentale per l'individuazione delle acque che devono essere riservate per l'uso umano, alla cui redazione hanno partecipato fornendo la massima collaborazione sia l'Ato che il Gestore, è stato adottato con D.G.R. n. 238 del 10/03/2014.

La Regione, anche al fine di aggiornare il suddetto Piano Regolatore Generale degli Acquedotti, nel 2023 ha provveduto a redigere ed aggiornare la relazione sulla pianificazione di bilancio idrico nel territorio regionale.

In merito al prelievo di acqua per la distribuzione ad uso potabile negli anni 2013 e 2014, al fine di riordinare dal punto di vista amministrativo i prelievi ad oggi utilizzati per l'approvvigionamento dell'acquedotto, sono state verificate tutte le captazioni utilizzate, è stato creato un archivio completo e si è proceduto alla regolarizzazione dei canoni e degli atti amministrativi. Tale attività è stata possibile grazie alla sinergia ed alla collaborazione tra i diversi enti coinvolti: la Regione Marche, le Province di Ancona e Macerata, il gestore e l'Ato.

1.2.2 La dotazione impiantistica

Si riporta una sintesi dello stato attuale del servizio dal punto di vista delle infrastrutture impiantistiche esistenti.

Facendo riferimento all'anno 2022 l'Ambito Territoriale Ottimale n. 2 "Marche Centro - Ancona" è costituito da 43 Comuni (41 della Provincia di Ancona e 2 della Provincia di Macerata) con circa 392,3 mila abitanti (dati Qualità Tecnica 2022) su un territorio di 1.835 km² che corrispondono ad una densità media di popolazione di circa **214 abitanti/km²**.

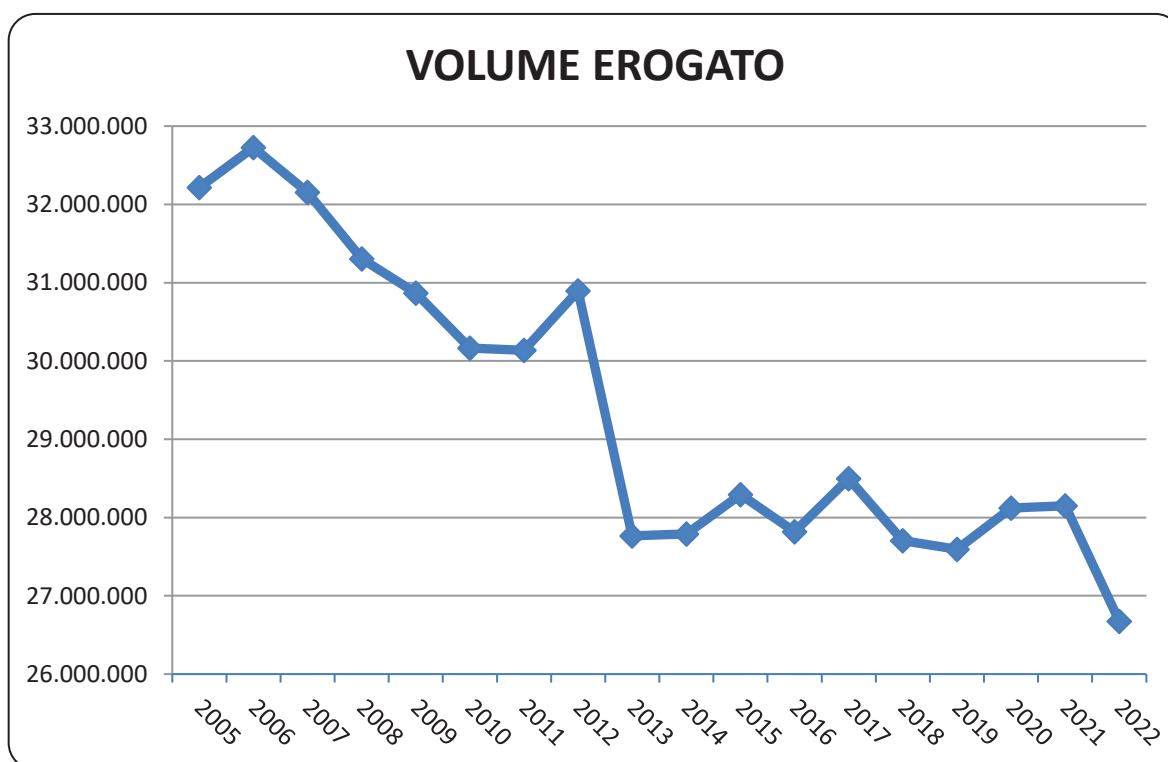
Il servizio di acquedotto

La copertura del servizio di acquedotto è praticamente totale (valutazione sulla popolazione residente). Le fonti di approvvigionamento nel corso del 2013 e 2014 sono state oggetto di revisione e riorganizzazione. All'esito di tale attività le fonti di approvvigionamento della risorsa idrica attualmente sfruttabili sono 139 (tra sorgenti, gruppo di sorgenti, pozzi o campi pozzi), raggruppate in 72 derivazioni che rappresentano un complesso di reti ed impianti che alimentano una porzione indipendente di acquedotto. Di queste derivazioni 70 sono "piccole derivazioni" (prelievi al di sotto dei 100 l/s) e 2 sono

“grandi derivazioni” (gruppo sorgentizio Gorgovivo e campo pozzi Fiumesino). L’attuale rapporto tra la disponibilità idrica e la domanda di servizio permette di non ricorrere allo sfruttamento di acque superficiali che richiederebbero processi di potabilizzazione chimico-fisici spinti, con il conseguente aumento dei costi operativi.

Le utenze totali sono quasi 222 mila, pari a quasi 44 utenze per chilometro di rete. Su tutto il territorio sono distribuiti circa 168 impianti di disinfezione. Nel 2022 sono stati prelevati dall’ambiente ed immessi in rete circa 43,0 milioni di mc di acqua (44,5 nel 2021, 44,9 nel 2020, 44,6 nel 2019, 44,9 nel 2018, 45,3 nel 2017, 43 nel 2015 e 2016, 42,1 nel 2014, 41,8 nel 2013, 45,3 nel 2012, 45,1 nel 2011, 43,4 nel 2010, 44 nel 2009, 45,1 nel 2008 e 44,1 nel 2007), circa 181 mila mc sono stati acquistati da distributori al di fuori dell’Ambito. I volumi erogati sono stati 26,7 milioni di mc pari a 5.287 mc/km di rete e a circa 120 mc/utente. Il dato è in linea con il trend degli ultimi anni; infatti, dal 2013 i volumi erogati oscillano tra 28,3 e 27,7 milioni di mc mentre negli anni precedenti i valori erano tra i 32,7 ed i 30,1 milioni di mc/anno. L’andamento dei volumi è illustrato dal *Grafico 1*.

Grafico 1 – Variazione volume erogato negli anni dal 2005 al 2022



Sulla base dei dati e del monitoraggio condotto secondo le prescrizioni dell’Autorità nazionale, le perdite totali nel 2022 ammontano a circa 16,2 milioni di mc annui, pari al 37,7% del volume totale immesso nel sistema di distribuzione. Considerato che la rete idrica è costituita da 5.046 km di tubazioni (corrispondente ad una lunghezza pro-capite di 12,9 m/abitante), il volume perso rapportato alla rete di acquedotto, corrisponde a 3.212 mc/km di rete all’anno. Il consumo idrico pro-capite calcolato sulla base dei volumi erogati relativi a tutti gli usi, in relazione alla popolazione servita, risulta pari a 186 l /ab. servito×giorno.

Nella presente relazione, fino alla pubblicazione del 2018, veniva rappresentata, confrontandone l’andamento dal 2005 al 2017, la ripartizione percentuale tra i diversi usi dei volumi erogati, la ripartizione percentuale delle utenze e il consumo medio per tipologia di utenza. Risultava evidente che negli anni

non si verificavano variazioni rilevanti, fatta eccezione nel caso in cui da un anno al successivo era stata applicata una diversa definizione di uno specifico uso, e quindi si era verificata la migrazione di utenze da un uso ad un altro.

Dal 2019, a seguito della Delibera n. 665/2017/R/IDR con cui l'ARERA ha introdotto nuovi criteri per la definizione dell'articolazione tariffaria applicata agli utenti del servizio idrico integrato, recepita a livello locale con la Delibera AATO n. 8 del 24 luglio 2018 di approvazione della nuova struttura dei corrispettivi, non è più possibile implementare le tabelle precedentemente utilizzate. Pertanto di seguito si riportano le tabelle relative alla ripartizione percentuale tra i diversi usi dei volumi erogati (*Tabella 1*), alla ripartizione percentuale delle utenze (*Tabella 2*) e al consumo medio per tipologia di utenza (*Tabella 3*) per i soli anni 2018-2019-2020-2021-2022.

Tabella 1 – Volume erogato nel 2018 e 2022 - ripartizione percentuale fra i diversi usi

Tipologia utenza	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022
	%	%	%	%	%
USO DOMESTICO RESIDENTE	63,63	62,29	65,05	65,01	62,78
USO DOMESTICO NON RESIDENTE	4,00	4,32	4,71	5,09	5,13
USO DOMESTICO CONDOMINIALE	5,46	5,49	5,43	5,44	5,48
USO INDUSTRIALE	2,69	2,57	2,60	2,62	2,99
USO COMMERCIALE E ARTIGIANALE	9,40	10,21	8,68	8,62	9,76
USO AGRICOLO E ZOOTECNICO	2,23	2,56	2,28	2,39	2,33
USO PUBBLICO ND - SCUOLE E ANTICENDIO COMUNALE	1,24	1,26	1,09	1,11	1,11
USO PUBBLICO ND - ALTRI USI	3,74	3,78	3,46	3,47	3,42
USO PUBBLICO ND - ANTICENDIO SENZA CONTATORE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
USO PUBBLICO D - COMUNALE	2,81	2,74	2,50	2,12	2,11
USO PUBBLICO D - ALTRI USI	0,34	0,27	0,30	0,26	0,33
ALTRI USI - USI DIVERSI	4,14	4,25	3,68	3,67	4,36
ALTRI USI ND - ANTICENDIO CON CONTATORE	0,33	0,27	0,22	0,19	0,20
ALTRI USI ND - ANTICENDIO SENZA CONTATORE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTALE	100	100	100	100	100

Tabella 2 – Utenze - ripartizione percentuale nel 2018-2022

UTENZE ripartizione percentuale	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022
USO DOMESTICO RESIDENTE	70,58	69,58	69,07	68,83	68,86
USO DOMESTICO NON RESIDENTE	11,42	12,59	13,23	13,47	13,55
USO DOMESTICO CONDOMINIALE	4,36	4,27	4,24	4,21	4,19

UTENZE ripartizione percentuale	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022
USO INDUSTRIALE	0,19	0,18	0,18	0,17	0,17
USO COMMERCIALE E ARTIGIANALE	4,92	4,89	4,81	4,77	4,68
USO AGRICOLO E ZOOTECNICO	1,33	1,23	1,21	1,18	1,15
USO PUBBLICO ND - SCUOLE E ANTICENDIO COMUNALE	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34
USO PUBBLICO ND - ALTRI USI	0,24	0,23	0,23	0,23	0,22
USO PUBBLICO ND - ANTICENDIO SENZA CONTATORE	0,09	0,09	0,09	0,09	0,07
USO PUBBLICO D – COMUNALE	0,91	0,92	0,91	0,91	0,90
USO PUBBLICO D - ALTRI USI	0,10	0,10	0,10	0,12	0,12
ALTRI USI - USI DIVERSI	5,06	5,09	5,10	5,21	5,24
ALTRI USI ND - ANTICENDIO CON CONTATORE	0,39	0,40	0,41	0,41	0,41
ALTRI USI ND - ANTICENDIO SENZA CONTATORE	0,07	0	0	0	0
TOTALE	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Tabella 3 – Consumo medio per tipologia di utenza (mc/anno) nel 2018-2022

CONSUMO MEDIO PER TIPOLOGIA DI UTENZA	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022
	mc/ anno	mc/ anno	mc/ anno	mc/ anno	mc/ anno
USO DOMESTICO RESIDENTE	113	112	120	120	110
USO DOMESTICO NON RESIDENTE	44	43	45	48	46
USO DOMESTICO CONDOMINIALE	157	161	163	164	157
USO INDUSTRIALE	1.812	1.752	1.838	1.938	2.155
USO COMMERCIALE E ARTIGIANALE	241	262	230	230	251
USO AGRICOLO E ZOOTECNICO	211	259	241	257	243
USO PUBBLICO ND - SCUOLE E ANTICENDIO COMUNALE	457	455	403	413	390
USO PUBBLICO ND - ALTRI USI	1980	2038	1921	1954	1845
USO PUBBLICO ND - ANTICENDIO SENZA CONTATORE	0	0	0	0	0
USO PUBBLICO D – COMUNALE	387	373	349	297	281
USO PUBBLICO D - ALTRI USI	408	330	371	291	325
ALTRI USI - USI DIVERSI	103	104	92	90	100
ALTRI USI ND - ANTICENDIO CON CONTATORE	107	85	68	58	57
ALTRI USI ND - ANTICENDIO SENZA CONTATORE	0	0	0	0	0
MEDIA	126	125	128	127	120

Il servizio di fognatura e depurazione

In base ai dati di fatturazione 2022, le utenze per il servizio di fognatura sono circa 198,4 mila, il volume fatturato è stato di quasi 23 milioni di mc corrispondente a 115 mc/anno×utente.

La rete fognaria di raccolta e quella di collettamento dei reflui risulta costituita da 2.100 km di tubazioni con una lunghezza pro-capite di 5,9 m per abitante residente. La copertura del servizio fognatura è pari all'90,7% (valutazione sugli abitanti residenti).

Le utenze per il servizio di depurazione sono circa 184,0 mila per un volume fatturato di 21,0 milioni di mc. Gli impianti di depurazione in funzione al 31/12/2022 sono 40 di cui, grazie all'attivazione del depuratore di Trecastelli in località Ripe, potenziato a 16.000 A.E., 7 con potenzialità di progetto maggiore di 15.000 A.E. (di cui 4 a servizio di più Comuni).

La copertura del servizio di depurazione è pari all'85,8% (valutazione sugli abitanti residenti).

Nel corso dell'anno 2022 sono stati complessivamente trattati quasi 38 milioni di mc di acque reflue ed un carico inquinante di 26,7 tonnellate di COD/giorno corrispondente a circa 222,7 mila Abitanti Equivalenti; sono stati prodotti dagli impianti circa 19,1 mila tonnellate di rifiuti dei quali circa l'88,8% conferiti in discarica. Sono state utilizzate 1.463 tonnellate di reagenti per il trattamento di depurazione. Presso gli impianti gestiti sono stati trattati circa 64,5 mila mc di reflui speciali autotrasportati conto terzi.

1.2.3 La struttura organizzativa del gestore

Nel territorio dell'ATO 2 la gestione del servizio è stata inizialmente affidata a 2 soggetti, Gorgovivo S.p.A. e Cisco Acque S.r.l., che hanno operato sui rispettivi territori di competenza fino alla costituzione del gestore unico (Multiservizi prima e Viva Servizi S.p.A. poi) che è subentrato nel corso del 2004. Dal 2019 la denominazione dell'azienda è stata modificata in **Viva Servizi S.p.A.**

Viva Servizi era una azienda *multiutilities* fino al 01/07/2014; da tale momento non gestendo più il servizio di distribuzione gas è configurabile come azienda mono utility in quanto i servizi forniti diversi dalla gestione del SII incidono in termini di fatturato e di personale per pochi punti percentuali.

Alcuni dati inerenti agli aspetti di natura organizzativa.

L'organico articolato per livelli contrattuali (aggiornato al 31/12/2022) è indicato in *Tabella 4*.

Tabella 4 – Organico azienda Viva Servizi (anno 2022)

Riepilogo per Area Organizzativa	Inquadramento contrattuale										Tot
	LIV. 1	LIV. 2	LIV. 3	LIV. 4	LIV. 5	LIV. 6	LIV. 7	LIV. 8	LIV. Q	DIR	
DIRETTORE GENERALE										1	1
DIRETTORE TECNICO										1	1
AREA AMMINISTRAZIONE FINANZA E CONTROLLO		1	4	2	2	1		1		1	12
AREA APPALTI			3	5		1	1	1			11
AREA INFORMATICA				2	3	1	1	1	1		9
AREA INTERNAL AUDITING				1						1	2

AREA LEGALE			6	6	3	1	1			1	18
AREA OPERATIVA ACQUA POTABILE	6	25	64	17	3	2	3	5		1	126
AREA OPERATIVA ACQUA REFLUA	5	9	32	12	4	5	5	3	1		76
AREA PREVENZIONE E LOGISTICA			1	2	2	1			1		7
AREA QUALITA' E AMBIENTE		2	2	2	1	1	1	1	1		11
AREA RELAZIONI ESTERNE			17	1	5	2	1	1	1		28
AREA RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE		1	2		2			1			6
AREA SERVIZI SPECIALISTICI ED INNOVAZIONE		2	7	1		3			1		14
AREA SERVIZI TECNICI		1	5	1	2	6	4	4	1		24
MODULO SEGRETERIA TECNICA			1	1	1	1					4
SETTORE SEGRETERIA DI DIREZIONE		3	1		1	1					6
EDMA RETI GAS									1		1
ESTRA							1				1
TOTALE STRUTTURA ORGANIZZATIVA VIVA SERVIZI	11	44	145	53	29	26	18	18	8	6	358

La struttura organizzativa di Viva Servizi viene illustrata nella seguente *Tabella 5* in base allo stato di fatto al 31/12/2022 sul personale addetto diviso fra i vari servizi aziendali e per livello contrattuale.

Tabella 5 – Numero addetti per servizio

Inquadramento contrattuale	Servizio Acqua Potabile	Servizio Fognatura	Servizio Depurazione	Altre Attività Idriche	Totale personale diretto del SII	Altro (compresi i distaccati)	Totale complessivo Viva Servizi
1° livello	6,0		5,0		11,0		11,0
2° livello	30,4	3,0	9,8	0,4	43,5	0,5	44,0
3° livello	89,4	20,8	32,4	1,0	143,5	1,5	145,0
4° livello	30,0	6,0	15,6	1,0	52,7	0,3	53,0
5° livello	16,7	5,2	6,1	0,7	28,7	0,3	29,0
6° livello	12,7	8,1	4,5	0,5	25,8	0,2	26,0
7° livello	8,1	4,2	4,4	0,2	16,9	1,1	18,0
8° livello	10,6	3,8	3,1	0,4	17,9	0,1	18,0
QUADRI	3,8	1,6	1,4	0,2	6,9	1,1	8,0
DIRIGENTI	3,7	1,2	0,9	0,2	5,9	0,1	6,0
TOTALE	211,4	53,8	83,2	4,5	352,8	5,2	358,0

Dalla tabella precedente si evince che il servizio idrico integrato impiega complessivamente **353 unità**, per un peso percentuale di oltre il 98% sul totale dei dipendenti dell'Azienda.

Il numero totale degli addetti Viva Servizi al 31/12/2022 è aumentato rispetto al 31/12/2021 di 5 unità. Il numero dei dipendenti medi nel 2022 è stato di 358 unità a fronte di 353,2 del 2021 per una differenza di 5 unità medie in più.

Il costo del personale, al lordo delle capitalizzazioni è passato da 17,701 milioni di euro del 2021 a 17,852 milioni di euro del 2022, per un costo medio per dipendente di 49.867 euro/dipendente nel 2022 rispetto a 50.146 euro/dipendente del 2021, come evidenziato nel prospetto che segue:

		2022	2021	Differenza
Dipendenti al 31.12	Totale Viva Servizi	358	353	+5
	Di cui SII diretti	353	347	+6
DIPENDENTI MEDI		358	353,2	+5.8
Costo del personale lordo	Voce B9 – bilancio	17.852.539	17.701.477	+151.062
Costo medio per dipendente (tot. Costo personale/dip. Totali VS)		49.867	50.146	-279

Viva Servizi dispone in tutto di 27 sedi operative. Ulteriori dati inerenti all'organizzazione del servizio relativamente all'anno 2022: 10 infortuni durante l'orario di lavoro (9 nel 2021), 320.865 parametri chimici, fisici e biologici analizzati complessivamente tra acqua potabile e acque reflue (nel 2021 erano 338.214), con un decremento dei parametri analizzati del 5,12% rispetto all'anno precedente.

1.2.4 La qualità contrattuale e la qualità tecnica

1.2.4.1 - La qualità contrattuale

La convenzione di affidamento del servizio prevede, a partire dal 2003, il rispetto di alcuni standard di carattere gestionale, che il gestore è tenuto a garantire all'utente finale nell'espletamento delle proprie attività; dall'affidamento del servizio (anno 2003) fino al 2016, tali standard erano definiti standard organizzativi. Per ciascun fattore di qualità era stato identificato un indicatore misurabile in termini quantitativi ed un valore soglia il cui superamento comportava la corresponsione di penalità o di rimborsi all'utente.

Nell'anno 2016, i valori obiettivo ed i livelli di servizio definiti nell'ambito degli standard organizzativi, sono stati oggetto di revisione e modifica, a seguito della integrazione della regolazione locale della **qualità contrattuale** con quella nazionale definita dall'ARERA nel "Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)", approvato con Deliberazione n. 655/2015/R/idr (di seguito Del. 655/2015).

Nel RQSII sono definiti i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di indicatori consistenti in tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni da assicurare all'utenza. Tali indicatori sono suddivisi in standard di qualità specifici e generali.

Gli standard di qualità specifici sono riferiti alla singola prestazione di qualità e sono espressi da una soglia minima e/o massima, costituiscono un impegno che vincola il Gestore verso ogni singolo utente e pertanto da questo possono essere direttamente verificati (*Tabella 6*).

Gli standard di qualità generali sono riferiti al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore e sono espressi da un valore medio o da una percentuale sul totale delle prestazioni, costituiscono un impegno che vincola il gestore nel complesso delle prestazioni verso l'utenza (*Tabella 7*).

Come previsto dalla Del. 665/2015 gli Enti di governo d'ambito possono promuovere il conseguimento di livelli qualitativi superiori a quelli minimi previsti sull'intero territorio nazionale, pertanto, nel confronto tra la nuova regolazione definita dall'ARERA e quella locale già vigente (base sui c.d. standard organizzativi), si è scelto, a seguito di una procedura partecipata con il gestore, di mantenere i livelli già previsti nell'Ambito laddove questi fossero più "performanti" rispetto a quelli minimi previsti dalla Del. 655/2015, adeguando invece ai livelli della Del. 655/2015 quelli che risultavano meno "performanti" e di garantire anche alcuni standard organizzativi preesistenti a livello locale al fine di preservare la regolazione su segmenti del servizio non regolati dall'Autorità.

Tali standard sono stati definiti standard integrativi ed hanno mantenuto la classificazione preesistente (*Tabella 8*).

Il lavoro di adeguamento ha determinato l'inserimento di alcuni nuovi indicatori con i relativi livelli di servizio, l'inserimento di nuove procedure (al riguardo si evidenzia l'aumento considerevole del numero di prestazioni per le quali in caso di superamento delle tempistiche fissate, all'utente è riconosciuto un indennizzo automatico), e le variazioni di alcuni livelli di servizio già esistenti.

Un accenno va fatto agli sportelli presenti sul territorio. Al fine di programmare un servizio che consentisse, oltre al mantenimento del livello verso gli utenti, anche il rispetto dei tempi minimi e massimi come definiti dall'Autorità, si è optato, in una prima applicazione della qualità contrattuale, di mantenere i preesistenti sportelli aperti al pubblico (seppure in numero elevato rispetto al minimo richiesto da ARERA), e di aumentare le ore di apertura di quelli in cui si registra un maggior afflusso in attesa di verificarne le effettive prestazioni e conseguentemente ridefinirne l'ottimizzazione. Tali variazioni e modifiche sono diventate effettive a partire dal mese di luglio 2016, pertanto dal 2017 è stato possibile valutare l'impatto della nuova regolazione della qualità contrattuale del SII.

A dicembre 2018 (Delibera AAto n. 13 del 17/12/2018) è stata anche implementata la modalità di verifica del misuratore in loco; tale livello di qualità è monitorato dal 2019.

Nelle tabelle che seguono sono riportate le percentuali di raggiungimento dei vari standard di qualità contrattuale dell'anno 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022.

Tabella 6 – Standard specifici

Indicatore	Standard	Percentuale di raggiungimento **					
		anno 2017	anno 2018	anno 2019	anno 2020	anno 2021	anno 2022
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	*	*	*	*	*	*
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo	15 giorni lavorativi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	*	*	*	*	*	*
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo	20 giorni lavorativi	*	*	*	*	*	*
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo	10 giorni lavorativi	*	*	*	*	*	*
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo	20 giorni lavorativi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Indicatore	Standard	Percentuale di raggiungimento **					
		anno 2017	anno 2018	anno 2019	anno 2020	anno 2021	anno 2022
Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici	20 giorni lavorativi	*	*	*	*	*	*
Tempo massimo di esecuzione dei lavori semplici	10 giorni lavorativi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo massimo di attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	100,00%	99,88%	99,81%	100,00%	99,82%	98,20%
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura senza modifica della portata del misuratore	5 giorni lavorativi	100,00%	99,87%	100,00%	100,00%	100,00%	99,72%
Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore	10 giorni lavorativi	*	*	*	*	*	*
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	100,00%	99,94%	99,96%	99,96%	99,91%	100,00%
Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale	7 giorni lavorativi	100,00%	99,97%	99,94%	99,94%	100,00%	100,00%
Tempo massimo di esecuzione della voltura	5 giorni lavorativi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	2 ore	100,00%	100,00%	99,97%	99,97%	100,00%	99,99%
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni lavorativi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore non accessibile dal gestore (appuntamento concordato)***	7 giorni lavorativi						
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco				100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni lavorativi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo massimo di sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante	10 giorni lavorativi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo massimo di intervento per la sostituzione del misuratore non accessibile dal gestore (appuntamento concordato)***	7 giorni lavorativi						
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione	7 giorni lavorativi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione in caso di misuratore non accessibile dal gestore (appuntamento concordato)***	7 giorni lavorativi						
Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	7 giorni lavorativi	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Numero minimo di bollette annue per consumi medi fino a 100 mc/anno	≥2 (almeno una ogni 6 mesi)	99,9997%	99,9993%	99,9901%	99,9993%	100,00%	99,99%
Numero minimo di bollette annue per consumi medi tra 101 e 1000 mc/anno	≥3 (almeno una ogni 4 mesi)	99,9997%	99,9997%	99,9941%	99,9997%	99,99%	99,99%
Numero minimo di bollette annue per consumi medi tra 1001 e 3000 mc/anno	≥4 (almeno una ogni 3 mesi)	100,00%	100,00%	99,8411%	100,00%	99,93%	99,95%
Numero minimo di bollette annue per consumi medi superiori a 3000 mc/anno	≥6 (almeno una ogni 2 mesi)	99,62%	99,61%	99,79%	99,75%	99,23%	99,96%
Tempo massimo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	99,98%	99,98%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%

Indicatore	Standard	Percentuale di raggiungimento **					
		anno 2017	anno 2018	anno 2019	anno 2020	anno 2021	anno 2022
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni lavorativi	*	*	*	*	*	*
Tempo massimo per l'emissione della fattura o del riaccredito tramite rimessa diretta	45 giorni solari	*	*	*	*	*	*
Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni	20 giorni lavorativi	100,00%	100,00%	100,00%	99,84%	100,00%	100,00%
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti	20 giorni lavorativi	100,00%	99,23%	99,51%	99,36%	99,15%	99,21%

* non ci sono casi da dichiarare in questo standard

** percentuale di raggiungimento valutata per i casi di mancato raggiungimento dipendenti dal gestore.

*** come da indicazioni ARERA lo standard è monitorato nello standard generico degli "appuntamenti concordati"

Tabella 7 – Standard generali

Indicatore	Standard	Livello di raggiungimento	Percentuale di raggiungimento **					
			anno 2017	anno 2018	anno 2019	anno 2020	anno 2021	anno 2022
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	95% delle singole prestazioni	97,1%	95,7%	97,1%	97,8%	99,4%	99,6%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Media sul totale delle prestazioni	15,02 min.	13,81 min.	14,16 min.	10,51 min.	7,63 min.	6,96 min.
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	90%	Rispetto in almeno 10 mesi dell'anno	100% Standard rispettato in 12 mesi dell'anno	100% Standard rispettato in 12 mesi dell'anno	100% Standard rispettato in 12 mesi dell'anno	100% Standard rispettato in 12 mesi dell'anno	100% Standard rispettato in 12 mesi dell'anno	100% Standard rispettato in 12 mesi dell'anno
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 180 secondi	Rispetto in almeno 10 mesi dell'anno	Standard rispettato in 12 mesi dell'anno	Standard rispettato in 12 mesi dell'anno	Standard rispettato in 12 mesi dell'anno	Standard rispettato in 12 mesi dell'anno	Standard rispettato in 12 mesi dell'anno	Standard rispettato in 12 mesi dell'anno
Livello del servizio telefonico (LS)	≥ 80%	Rispetto in almeno 10 mesi dell'anno	LS totale annuo 86,9% Standard rispettato in 11 mesi dell'anno	LS totale annuo 86,4% Standard rispettato in 11 mesi dell'anno	LS totale annuo 90,95% Standard rispettato in 12 mesi dell'anno	LS totale annuo 95,05% Standard rispettato in 12 mesi dell'anno	LS totale annuo 96,24% Standard rispettato in 12 mesi dell'anno	LS totale annuo 95,35% Standard rispettato in 12 mesi dell'anno
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	≤ 120 secondi	90% delle singole prestazioni	94,9%	92,2%	95,2%	94,5%	93,9%	93,5%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	2 ore	90% delle singole prestazioni	91,6%	91,6%	93,6%	97,8%	94,5%	93,5%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni	100,0%	100,0%	99,3%	100,0%	100,0%	100,0%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni	*	*	*	*	*	*
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Indicatore	Standard	Livello di raggiungimento	Percentuale di raggiungimento **					
			anno 2017	anno 2018	anno 2019	anno 2020	anno 2021	anno 2022
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni lavorativi	90% delle singole prestazioni	100,0%	99,9%	99,5%	99,8%	99,5%	99,7%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	95% delle singole prestazioni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	20 giorni lavorativi	95% delle singole prestazioni	97,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,8%

* non ci sono casi da dichiarare in questo standard

** percentuale di raggiungimento valutata per i casi di mancato raggiungimento dipendenti dal gestore

Tabella 8 – Standard integrativi

COD	Indicatore	Standard	Percentuale di raggiungimento				
			anno 2018	anno 2019	anno 2020	anno 2021	anno 2022
Avvio del rapporto contrattuale							
S1	Tempo di autorizzazione all'allacciamento alla fognatura - verbale sopralluogo - autoriz. allaccio fognatura	20 giorni lavorativi 15 giorni lavorativi	96,3%	99,1%	98,81%	97,19%	91,00%
Accessibilità al servizio							
S4	Apertura degli sportelli dedicati o partecipati	168,15 ore settimanali 14 sportelli	100%	100%	**	**	**
S5	Svolgimento pratiche per via telefonica	40 ore settimanali *	100%	100%	100%	100%	100%
Continuità del servizio							
S16	Interventi di riparazione di guasti - straord. acq. Impianto o tubaz DN < 300 mm - straord. acq. Impianto o tubaz DN ≥ 300 mm - ord. acq. impianto o tubaz. - fognatura	12 ore 24 ore 24 ore 24 ore	100%	100%	99,08%	97,58%	98,44%
Qualità dell'acqua erogata							
S18	Qualità dell'acqua erogata	0 parametri fuori norma	99,80%	99,95%	99,93%	99,92%	***
Qualità dell'acqua depurata							
S19	Qualità dell'acqua depurata	0 parametri fuori norma	99,72%	99,91%	99,91%	99,75%	99,84%
S20	Controllo degli scarichi industriali in pubblica fognatura	Nr. Controllo.	100%	100%	100%	100%	100%
S21	Lettura dei contatori dei pozzi	Controlli: % rispetto al totale pozzi	100%	100%	100%	100%	100%

* Standard modificato da 45 a 40 ore settimanali con Delibera n. 6 del 28/04/2022; precedentemente derogato con Delibera n. 6 del 23 giugno 2020 e ulteriore proroga con Del. n.11 del 07 luglio 2021.

** L'anno 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza Covid-19 e dalla necessaria applicazione delle indicazioni del Governo Centrale e della Regione oltre che di misure di sicurezza nei confronti dei dipendenti dell'azienda oltre che degli utenti; si è provveduto alla chiusura degli sportelli dal 5 marzo al 31 agosto e

dal 01 novembre al 14 febbraio 2021 e all'apertura degli sportelli presso i quali era possibile l'applicazione delle misure di limitazione e contenimento di diffusione del virus, che dal 15 febbraio al mese di luglio è stata gestita su appuntamento. Da luglio 2021 sono stati riaperti gli sportelli che consentono di gestire in sicurezza gli accessi, e da gennaio 2022 lo sportello di Matelica è gestito su appuntamento.

*** dato non disponibile in quanto l'Ente competente alla conservazione dei dati di non potabilità non ha potuto fornire i dati.

Dalle tabelle sopra riportate, risulta un elevato tasso di raggiungimento degli obiettivi di qualità contrattuale di cui possono usufruire gli utenti dell'ATO 2.

Nel 2019 con Delibera n. 547/2019/R/idr, l'ARERA, con l'intento di rafforzare il rispetto degli standard minimi individuati dalla RQSII, ha introdotto un meccanismo incentivante di premi/penalità, su base nazionale, che si articola in ragione delle performance di qualità contrattuale delle singole gestioni, valutate in base a due macro-indicatori costituiti dalla aggregazione degli indicatori semplici: MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale", composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura; MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio", composto dagli indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

Per ciascun macro-indicatore, è individuata la classe di partenza in ragione del livello iniziale di performance e l'obiettivo di miglioramento/mantenimento che il gestore è tenuto a conseguire (annualmente) sulla base dei target fissati dall'Autorità. Tale meccanismo incentivante trova applicazione a partire dall'anno 2020 (utilizzando per la determinazione del livello di partenza, per il primo anno, i dati di qualità contrattuale relativi al 2018, e, a partire dal 2021, i dati riferiti all'annualità precedente) e i premi e le penalità sono quantificati a partire dal 2022 sulla base delle performance realizzate nel biennio precedente.

Con la Delibera 69/2022/R/idr ARERA ha avviato l'istruttoria per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del SII, conclusasi con la Delibera 734/2022/R/idr.

Con Delibera n. 476/2023/R/idr "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della Qualità Contrattuale del SII (RQSII) per le annualità 2020-2021", l'ARERA ha pubblicato gli esiti finali dell'istruttoria condotta per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del SII correlate agli obiettivi di Qualità Contrattuale consuntivati per gli anni 2020 e 2021.

La premialità riconosciuta per aver raggiunto l'obiettivo di mantenimento della classe più performante degli indicatori MC1 e MC2 ammonta a quasi 360 mila euro, l'importo deriva dalla collocazione del gestore al 6° posto nella graduatoria di tutti i gestori idrici italiani, e dalla mancata applicazione di penalità.

Il livello di performance raggiunto da Viva Servizi S.p.a. nel 2022 è quasi del 100% (del 99,986% per MC1 e 98,915 per MC2), il che colloca il gestore nella classe A, ovvero la prima tra le tre individuate dall'Autorità.

Dal 2018, gli Standard S13 e S14 non sono più monitorati nell'ambito della qualità contrattuale, in quanto sono migrati nella qualità tecnica con l'introduzione di specifici standard definiti dall'ARERA.

Nel mese di marzo 2020, a seguito della situazione emergenziale derivante dalla diffusione del COVID-19, in osservanza delle disposizioni adottate con i diversi Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, al fine di contrastare e contenere la diffusione del virus, nel rispetto delle indicazioni previste dalle disposizioni nazionali, Viva Servizi si è trovata nella necessità di dover chiudere gli uffici aperti al pubblico.

Al fine di garantire comunque più canali di contatto con gli utenti, sono state potenziate le linee telefoniche e la gestione della posta elettronica dedicata agli utenti ed è stato incrementato il panel di operazioni che possono essere gestite tramite lo "sportello on line". Nel mese di settembre 2020, il gestore ha provveduto a riaprire solo gli sportelli nei quali era in grado di garantire le misure di distanziamento necessarie. A seguito dell'ulteriore evoluzione della situazione pandemica, al fine di garantire la sicurezza di utenti e dipendenti, da metà ottobre 2020 Viva Servizi ha optato per l'accesso agli sportelli previo appuntamento, per poi essere costretta a chiuderli nuovamente nel mese di novembre. Dal 15 febbraio 2021 al 12 luglio 2021 il gestore ha optato per l'apertura su appuntamento degli sportelli presso i quali era possibile applicare le misure di contenimento e limitazione della diffusione del virus. Dal gennaio 2022 si è venuto incontro alle richieste avanzate dai Comuni di Esanatoglia e Matelica, aprendo lo sportello di Matelica su appuntamento. L'accesso agli sportelli è in continuo monitoraggio.

Con riferimento all'orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori, si fa presente che il gestore, a seguito di un monitoraggio orario dei livelli di servizio da garantire agli utenti, nel 2019 ha individuato dei bassi livelli di performance con riferimento all'indicatore LS "livello del servizio telefonico" nell'ultima ora del servizio.

Al fine di evitare la percezione di un servizio al di sotto dei livelli minimi garantiti, considerato che il numero delle chiamate con richiesta di parlare con un operatore diminuisce nell'ultima ora di erogazione del servizio rispetto alle altre fasce orarie, piuttosto che aumentare il livello di servizio LS nell'ultima ora, soluzione che avrebbe richiesto al personale la prestazione di orario straordinario in maniera costante ogni giorno e tenuto conto anche che, dal mese di febbraio 2020 è stato reso operativo il nuovo "sportello on line" il quale consente l'effettuazione di molteplici tipologie di operazioni rispetto a quelle effettuabili precedentemente, Viva Servizi ha ritenuto di presentare richiesta di modifica dell'orario del call center.

Sulla base delle considerazioni illustrate, con Delibera n. 6 del 23 giugno 2020, l'Ente di governo di ambito ha derogato temporaneamente (per un periodo di almeno 12 mesi, con la possibilità di revisione del termine sulla base di motivate evidenze, compreso l'attuale periodo emergenziale in corso, dovuto alla diffusione del Covid-19) l'orario del call center, rimodulando l'orario giornaliero e garantendo il servizio dalle 8:30 alle 16:30 dal lunedì al venerdì, ovvero per 40 ore settimanali, rispetto alle 35 ore minime previste da ARERA. Data l'emergenza pandemica in corso, l'orario di 40 ore settimanali è stato attivato a partire da metà settembre, ovvero da quando sono stati riaperti, anche se parzialmente, gli sportelli sul territorio.

Nel 2021, considerato il protrarsi della dichiarazione dello stato di Emergenza e le variazioni da esso imposte, con riferimento al Servizio Clienti, l'Assemblea di Ambito, con Deliberazione n. 11 del 07 luglio 2021 ha ritenuto di prorogare ulteriormente tale deroga, in attesa degli sviluppi della situazione emergenziale. Nell'aprile del 2022, verificato che, sulla base degli esiti del monitoraggio, il nuovo orario del call center garantiva comunque una prestazione di servizio migliore di quella minima richiesta a livello nazionale dall'Autorità, oltre che un miglioramento dello standard di servizio LS "indicatore livello del servizio telefonico" -che è passato da un livello di raggiungimento del 90,95% nel 2019 al 96,24 % nel 2021-, si è proceduto, con Delibera n. 6 del 28/09/2022 a rendere la modifica definitiva.

1.2.4.2 - La qualità tecnica

L'Autorità nel 2017, con la Deliberazione n. 917/2017/R/idr ha introdotto la regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI). Con questa Determina l'Autorità ha definito una disciplina della qualità tecnica del servizio idrico integrato adottando un approccio asimmetrico e innovativo che, a partire dalle condizioni rilevate, garantisce

l'identificazione di stimoli corretti ed efficaci per promuovere benefici a favore della platea degli utilizzatori dei servizi, in un quadro di parità di trattamento degli operatori, monitoraggio continuo e gradualità nell'implementazione. A tal fine il miglioramento delle condizioni tecniche e gestionali di erogazione dei servizi è promosso attraverso un meccanismo di incentivazione, che attribuisce premi in caso di conseguimento degli obiettivi di qualità tecnica e di contro, prevede l'applicazione di penalità nel caso di mancato raggiungimento.

Il modello di regolazione della qualità tecnica è basato su un sistema di indicatori ripartiti nelle seguenti categorie: prerequisiti, standard specifici, macro-indicatori.

I **prerequisiti** rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali. I 4 prerequisiti definiti dall'Autorità che il gestore deve possedere per poter accedere al meccanismo di premialità/penalità sono:

- prerequisito 1: la disponibilità e affidabilità dei dati di misura per la determinazione del volume di perdite totali,
- prerequisito 2: l'adozione degli strumenti attuativi necessari per adempiere agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano mediante l'effettuazione dei controlli previsti dal D.lgs. n. 31/2001,
- prerequisito 3: l'assenza di agglomerati interessati da pronunce di condanna della Corte di Giustizia Europea (pronunciate il 19 luglio 2012 - causa C-565/10 -, il 10 aprile 2014 - causa C-85/13 - e il 16 ottobre 2021 - causa C-668/2019) per mancato adeguamento alla Direttiva 91/271/CEE,
- prerequisito 4: la disponibilità e l'affidabilità dei dati necessari.

Sulla base dei dati forniti dal gestore (dal 2016 al 2022) e dell'attività di validazione dell'Ente di Ambito, lo stato di Viva Servizi relativamente ai 4 i prerequisiti è sintetizzato in *Tabella 9*.

Tabella 9 – Prerequisiti

PREREQUISITO	DATO	VALORE/CONFORMITÀ	ESITO
Disponibilità e affidabilità dei dati di misura	Quota volumi di processo misurati [%]	>100%*	Possesso del prerequisito 1
	Quota volumi di utenza misurati [%]	>99,5%*	
Conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita agli utenti	Il gestore si è dotato delle procedure per l'adempimento agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano ai sensi del d.lgs. 31/2001 e s.m.i.	SI	Possesso del prerequisito 2
	Il gestore ha effettivamente applicato le procedure di cui al precedente alinea	SI	
	Il gestore ha ottemperato alle disposizioni regionali eventualmente emanate in materia	SI	
	Il gestore ha eseguito il numero minimo annuale di controlli interni	SI	

PREREQUISITO	DATO	VALORE/CONFORMITÀ	ESITO
Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane	Numero agglomerati oggetto di condanna per il servizio di depurazione (causa C-565/10, C-85/13 e C-668/2019)	*	Possesso del prerequisito 3
	Abitanti Equivalenti complessivi degli agglomerati oggetto di condanna per il servizio di depurazione (causa C-565/10, C-85/13 e C-668/2019)	*	

Disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica	COMPLETEZZA dei dati	SI	Possesso del prerequisito 4
	CORRETTEZZA della compilazione	SI	
	COERENZA con il Programma degli Interventi	SI	
	CONGRUITÀ dei valori	SI	
	GRADO DI CERTEZZA del dato	SI	

* Valore variabile in relazione all'anno considerato; l'ATO 2 risulta non conforme dal 2023, in quanto diversi agglomerati, seppure quasi tutti i lavori di adeguamento per raggiungimento della conformità siano conclusi, risultano ricompresi nella Causa C-668/2019.

Con riferimento al prerequisito 3, si rappresenta che lo stesso risultava posseduto fino al 31/12/2022. Dal 2023, poiché ancora diversi agglomerati risultano ricompresi nella Causa C-668/2019, seppure quasi tutti i lavori di adeguamento per raggiungimento della conformità siano conclusi, il prerequisito risulta non posseduto.

Vista l'assenza del prerequisito 3 con riferimento al solo servizio di depurazione, tenuto conto degli interventi e della tempistica prevista ed indicata in programmazione per il superamento delle criticità al fine del raggiungimento del possesso del prerequisito 3, l'Ente di governo di ambito ha presentato motivata istanza (accettata dall'ARERA con Delibera n. 671/2022/R/idr) per la temporanea applicazione del meccanismo incentivante, ai soli macro-indicatori per i quali vi sia il rispetto dei prerequisiti, ovvero per i macro-indicatori M1, M2, M3, M4.

Gli **standard specifici** identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione di indennizzi.

I 3 standard specifici previsti dall'Autorità sono relativi alla continuità del servizio di acquedotto, e devono essere recepiti nella Carta del Servizio Idrico Integrato.

Per tali standard, in accordo con il gestore, si è operato analogamente a quanto fatto per la qualità contrattuale, ovvero sono stati mantenuti i livelli già previsti nell'Ambito, laddove questi fossero più "performanti" rispetto a quelli minimi previsti dalla Delibera ARERA n. 917/2017, adeguando invece ai livelli definiti da ARERA quelli che risultavano meno "performanti".

La Carta del Servizio Idrico Integrato del gestore Viva Servizi già prevedeva il rispetto dei suddetti standard ad eccezione del tempo di preavviso per le interruzioni programmate, che è stato adeguato, così come la sezione relativa agli indennizzi (Delibera n. 6 del 24 luglio 2018).

In *Tabella 10* sono rappresentati gli standard specifici di qualità tecnica, così come sono stati recepiti nella regolazione locale, ed i livelli di raggiungimento.

Tabella 10 – Standard specifici (Qualità tecnica) – anno 2018-2019-2020 -2021-2022

Indicatore	Standard	Percentuale di raggiungimento				
		anno 2018	anno 2019	anno 2020	anno 2021	anno 2022
Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Durata massima della singola sospensione programmata solo per interventi su condotte di diametro minore di 300 mm	12 ore	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile nei casi di sospensione dell'erogazione dell'acqua potabile o di limitazioni all'uso conseguenti ad ordinanze di non potabilità	12 ore	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza nei casi diversi da quelli di sospensione dell'erogazione dell'acqua potabile o di limitazioni all'uso conseguenti ad ordinanze di non potabilità	48 ore	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Dalla tabella risulta un elevato tasso di raggiungimento degli standard specifici di qualità tecnica di cui possono usufruire gli utenti dell'ATO 2.

Gli **standard generali** descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, a cui è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità; sono ripartiti in macro-indicatori, alcuni dei quali definiti sulla base di sotto macro-indicatori, e in indicatori semplici, come riportati in *Tabella 11*.

Tabella 11 – Indicatori generali di qualità tecnica

MACRO INDICATORI	SOTTO MACRO INDICATORI	INDICATORI SEMPLICI
M1 – Perdite idriche*	M1a - Perdite idriche lineari	indicatori prestazionali, da utilizzare per la valutazione di affidabilità dei valori del macro-indicatore M1 G1.1 ^a _{ut} G1.1 ^a _{proc} Indicatori di diffusione delle tecnologie più innovative G1.2 ^a _{ut} G1.2 ^a _{proc}
	M1b - Perdite idriche percentuali	
M2 – Interruzioni del servizio		G2.1 - Disponibilità di risorse idriche
M3 – Qualità dell'acqua erogata	M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità	G3.1 - Numero campioni (da controlli interni) effettuati in distribuzione a valle di eventuali impianti di potabilizzazione su volumi erogati
	M3b - Tasso di campioni da controlli interni non conformi	
	M3c - Tasso di parametri da controlli interni non conformi	G3.2 - Applicazione del modello Water Safety Plan (WSP)
M4 – Adeguatezza del sistema fognario	M4a - Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura	G4.1 - Rotture annue di fognatura per chilometro di rete ispezionata
	M4b - Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	

MACRO INDICATORI	SOTTO MACRO INDICATORI	INDICATORI SEMPLICI
	M4c - Controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	
M5 – Smaltimento fanghi in discarica		G5.1 - Assenza di agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059
		G5.2 - Copertura del servizio di depurazione rispetto all'utenza servita da acquedotto
		G5.3 - Impronta di carbonio del servizio di depurazione
M6 – Qualità dell'acqua depurata		G6.1 - Qualità dell'acqua depurata - esteso
		G6.2 - Numerosità dei campionamenti eseguiti

* con Delibera ARERA:

- n. 609 del 21/12/2021, è stato integrato l'indicatore di efficacia del servizio di misura G1 stabilendo in particolare l'impiego degli indicatori prestazionali per la valutazione di affidabilità dei valori assunti dal macro-indicatore MI – "Perdite idriche" e l'adozione di indicatori di diffusione delle tecnologie più innovative a fini di monitoraggio dei progressi in tema di digitalizzazione;
- n. 639 del 30/12/2021 è stata adeguata la regolazione della qualità tecnica procedendo ad introdurre una modalità parametrica per la determinazione della lunghezza degli allacci (in funzione della lunghezza della rete di distribuzione), nonché di prevedere che la valutazione parametrica possa essere superata dal dato dichiarato solo in presenza di georeferenziazione completa dei chilometri di allaccio e di provvedere a riformulare le relative classi di appartenenza ai fini della definizione degli obiettivi di qualità tecnica del macro-indicatore M1 – "Perdite idriche".

Per ciascun macro-indicatore l'Ente di governo dell'ambito, per ogni gestione operante sul territorio di pertinenza, individua la classe di partenza, sulla base dei dati tecnici messi a disposizione dal gestore e validati dal medesimo Ente di governo e l'obiettivo di miglioramento/mantenimento che il gestore è tenuto a conseguire sulla base dei target fissati dal provvedimento, oltre che gli investimenti previsti per il conseguimento degli obiettivi.

Di seguito si rappresentano i valori raggiunti nel 2020 e nel 2021, e gli obiettivi di miglioramento previsti nel territorio per il 2022 e 2023. Occorre chiarire che ad oggi non sono disponibili i dati del 2022 e del 2023, in quanto la regolazione ARERA protempore vigente, prevede un monitoraggio dei dati biennale, e pertanto solo nel 2024 saranno acquisiti i dati ufficiali relativi al 2022 – 2023. Analogamente, con riferimento agli obiettivi, ad oggi sono disponibili solamente i target da raggiungere, e non la valutazione del raggiungimento che verrà condotta sul biennio 2022-2023 cumulativamente.

M1 – perdite idriche

Il monitoraggio dei dati, per il 2020 ed il 2021, è rappresentato nel prospetto seguente, da cui risulta il confronto tra i valori a consuntivo e quelli effettivamente raggiunti.

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M1	M1a	7,76 mc/km/gg	7,45 mc/km/gg	7,61 mc/km/gg	7,39 mc/km/gg
	M1b	37,8 % *	36,3%	36,9%	36,2%
	Classe	C	C	C	C
	Obiettivo RQTI	-4% di M1a	-4% di M1a		
	Valore obiettivo M1a	7,45	7,15		

Il valore del macro-indicatore sulla base della ricognizione 2021 e le relative classi ed obiettivi di miglioramento per il 2022 ed il 2023, come desunti dalla regolazione della qualità tecnica sono riportati nel prospetto che segue.

Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2022	Definizione obiettivo 2023
M1	M1a	7,39 mc/km/gg *	7,09 mc/km/gg
	M1b	36,22% *	34,77%
	Classe	C	B
	Obiettivo RQT1	-4% di M1a	-2% di M1a
	Valore obiettivo M1a	7,09 mc/km/gg	6,95 mc/km/gg
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per M1	2021	

* Valore consuntivo 2021

M2 – interruzioni del servizio

Il monitoraggio dei dati, per il 2020 ed il 2021, evidenzia un valore delle interruzioni del servizio (definito come somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, tenuto conto della quota di utenti finali interessati dall'interruzione stessa) come rappresentato nel prospetto che segue.

Per tale indicatore l'Autorità ha ritenuto far partire l'applicazione dei meccanismi di incentivazione premi/penalità all'anno 2020.

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M2	M2	0,92 ore	0,92	0,83	0,79
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQT1	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento

Il valore del macro-indicatore sulla base della ricognizione 2021 e le relative classi ed obiettivi di miglioramento per il 2022 ed il 2023 come desunti dalla regolazione della qualità tecnica sono riportati nel prospetto che segue.

Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2022	Definizione obiettivo 2023
M2	M2	0,79 ore *	0,79 ore
	Classe	A	A
	Obiettivo RQT1	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M2		
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per M2	2021	

* Valore consuntivo 2021

M3 – qualità dell'acqua erogata

Il monitoraggio dei dati, per il 2020 ed il 2021, è rappresentato nel prospetto seguente, da cui risulta il confronto tra i valori a consuntivo e quelli effettivamente raggiunti.

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M3	M3a	0,001% *	0,001%	0,001%	0,000%
	M3b	4,61% *	2,56%	3,82%	2,90%
	M3c	0,28% *	0,28%	0,20%	0,14%
	Classe	C	C	C	C
	Obiettivo RQTI	Classe prec. in 2 anni	Classe prec. in 2 anni		
	Valore obiettivo M3a				
	Valore obiettivo M3b	2,56%	0,50%		
	Valore obiettivo M3c				

Il valore del macro-indicatore sulla base della ricognizione 2021 e le relative classi ed obiettivi di miglioramento per il 2022 ed il 2023 come desunti dalla regolazione della qualità tecnica sono riportati nel prospetto che segue.

Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2022	Definizione obiettivo 2023
M3	M3a	0,000%*	0,000%
	M3b	2,90%*	1,70%
	M3c	0,14%*	0,14%
	Classe	C	C
	Obiettivo RQTI	Classe prec. in 2 anni	Classe prec. in 2 anni
	Valore obiettivo M3b	1,70%	0,50%
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per M3	2021	

* Valore consuntivo 2021

M4 – adeguatezza del sistema fognario

Il monitoraggio dei dati, per il 2020 ed il 2021, è rappresentato nel prospetto seguente, da cui risulta il confronto tra i valori a consuntivo e quelli effettivamente raggiunti.

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M4	M4a	2,75 n/100km *	2,48 n/100km	1,73 n/100km	1,96 n/100km
	M4b	28,60% *	28,60%	23,9%	31,6%
	M4c	3,4% *	3,4%	0,0%	0,0%

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
	Classe	E	E	E	E
	Obiettivo RQTI	-10% di M4a	-10% di M4a		
	Valore obiettivo M4a	2,28	1,23		

Il valore del macro-indicatore sulla base della ricognizione 2021 e le relative classi ed obiettivi di miglioramento per il 2022 ed il 2023 come desunti dalla regolazione della qualità tecnica sono riportati nel prospetto che segue.

Macro-indicatore		Definizione obiettivo 2022	Definizione obiettivo 2023
M4	M4a	1,96 n/100km *	1,76 n/100km
	M4b	31,6 %*	31,58 %
	M4c	0,0 %*	0,0 %
	Classe	E	E
	Obiettivo RQTI	-10% di M4a	-10% di M4a
	Valore obiettivo M4a	1,76	1,59
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per M4	2021	

* Valore consuntivo 2021

M5 – smaltimento fanghi in discarica

Il monitoraggio dei dati, per il 2020 ed il 2021, è rappresentato nel prospetto seguente, da cui risulta il confronto tra i valori a consuntivo e quelli effettivamente raggiunti.

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M5	MF _{tq, disc} ($\sum$ MF _{tq, disc, imp})	4.623,00 ton *	4.391,85	3.030,00	2.034,11
	%SS _{tot}	52,3% *		77,7%	58,2%
	M5	95,28% *		90,50%	28,74%
	Classe	D	D	D	B
	Obiettivo RQTI	-5% di MF tq, disc	-5% di MF tq, disc		
	Valore obiettivo MF _{tq, disc}	4.391,85	4.172,26		

Vista l'assenza del possesso del prerequisito 3 con riferimento al solo servizio di depurazione, come da regolazione pro tempore vigente, il macro-indicatore M5 è temporaneamente escluso dal meccanismo incentivante, e pertanto non risultano valori obiettivo per il periodo 2022-2023 (rif. Del. Arera n. 671/2022/R/idr).

M6 – qualità dell'acqua depurata

Il monitoraggio dei dati, per il 2020 ed il 2021, è rappresentato nel prospetto seguente, da cui risulta il confronto tra i valori a consuntivo e quelli effettivamente raggiunti.

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M6	M6	0,61%	0,61%	0,94%	0,36%
	Classe	A	A	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento		
	Valore obiettivo M6				

Vista l'assenza del possesso del prerequisito 3 con riferimento al solo servizio di depurazione, come da regolazione pro tempore vigente, il macro-indicatore M6 è temporaneamente escluso dal meccanismo incentivante, e pertanto non risultano valori obiettivo per il periodo 2022-2023 (rif. Del. Arera n. 671/2022/R/idr).

Esiti dell'istruttoria relativa al meccanismo incentivante della regolazione della Qualità Tecnica del SII (RQTI) per le annualità 2020-2021

Con riferimento agli obiettivi di qualità tecnica 2020-2021, l'ARERA ha condotto una istruttoria avviata con Delibera n. 98/2022/R/idr e conclusa con Delibera n. 303/2023/R/idr. Con la recente Delibera n. 477/2023/R/idr "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della Qualità Tecnica del SII (RQTI) per le annualità 2020-2021" sono state pubblicate le premialità e le penalità correlate agli obiettivi di Qualità Tecnica consuntivati per gli anni 2020 e 2021. Per gli obiettivi conseguiti, a Viva Servizi S.p.a. sono state riconosciute penalità per circa 10 mila euro per i macro-indicatori M1 e M3, e premialità per circa 1,3 milioni di euro per i macro indicatori M2, M4, M5 e M6.

1.2.5 L'aggiornamento dello schema regolatorio dell'ATO 2 per il biennio 2022-2023 – La struttura dei corrispettivi da applicare all'utenza ed il Bonus idrico

1.2.5.1 – L'aggiornamento biennale dello schema regolatorio dell'ATO 2 per il periodo 2022-2023

Con la **Delibera n. 580/2019/R/IDR**, l'Autorità ha approvato il Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio 2020-2023 (MTI-3), integrando e sviluppando - comunque in un quadro generale di regole stabile e certo - la regolazione asimmetrica e innovativa, basata su una matrice di schemi regolatori e definendo, nell'Allegato A alla medesima deliberazione, le regole e i criteri in conformità ai quali deve essere effettuata la determinazione delle componenti di costo.

Successivamente, con la **Delibera n. 235/2020/R/IDR**, l'Autorità - al fine di mitigare gli effetti derivanti dalla situazione emergenziale da COVID-19 sull'equilibrio economico e finanziario del settore idrico e sulle condizioni di svolgimento delle prestazioni - ha adottato taluni accorgimenti su specifici aspetti (comunque coerenti con l'assetto di regole complessivo), introducendo nell'impianto regolatorio elementi di flessibilità a garanzia della continuità dei servizi essenziali, nonché creando le condizioni per il rilancio della spesa per investimenti.

L'ARERA ha approvato in data 30/12/2021 la **Delibera n. 639/2021/R/IDR** avente ad oggetto i "Criteri per l'aggiornamento biennale 2022-2023 delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato". Il provvedimento approva le disposizioni aventi ad oggetto la definizione delle regole e delle procedure per l'aggiornamento biennale, previsto dall'articolo 6 della Deliberazione n. 580/2019/R/idr, ai fini della rideterminazione delle tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2022 e 2023 elaborate in osservanza della metodologia tariffaria di cui all'Allegato A alla medesima deliberazione (MTI-3), definendo regole e procedure che:

- contribuissero anche a rafforzare la dovuta chiarezza, trasparenza, affidabilità e certezza del quadro regolatorio di riferimento alla luce degli esiti dei contenziosi definitesi nel frattempo;
- tenessero in considerazione gli interventi regolatori richiesti per una efficace implementazione delle misure recate dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza;
- disciplinassero i criteri da seguire per l'aggiornamento delle componenti di costo ammesse al riconoscimento tariffario per ciascun anno $\alpha = \{2022, 2023\}$, nonché degli atti di cui, ai sensi della Deliberazione n. 580/2019/R/IDR, si compone la predisposizione tariffaria;
- confermassero alcuni degli accorgimenti previsti nel 2020 al fine di mitigare gli effetti della pandemia da COVID-19, nell'ottica di sostenere il percorso di miglioramento già intrapreso, a garanzia della continuità e dell'affidabilità delle prestazioni erogate.

L'ARERA ha approvato in data 24/05/2022 la **Delibera n. 229/2022/R/IDR** avente ad oggetto la introduzione di misure urgenti, in esito al procedimento per il riesame dei criteri per l'aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato di cui alla Deliberazione n. 639/2021/R/IDR, in ottemperanza alle ordinanze del Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia, Milano (Sezione Prima) nn. 373/2022, 383/2022, 384/2022, 385/2022 e 386/2022, "in relazione alla straordinaria e documentata entità dei rincari dei costi energetici".

Con Delibera n. 18 del 28/10/2022 l'AAto 2 ha approvato lo schema regolatorio (Pdl, PEF, Convenzione) per il periodo 2022-2023 da proporre ad ARERA avente come oggetto l'aggiornamento degli atti che compongono lo *specifico schema regolatorio*, ovvero:

- a) il Programma degli Interventi (Pdl), di cui il Piano delle Opere Strategiche (POS) costituisce parte integrante e sostanziale, come definito al comma 4.2, lett. a), della Deliberazione n. 580/2019/R, che specifica tra l'altro le criticità riscontrate sul territorio, gli obiettivi che si intendono perseguire in risposta alle già menzionate criticità, nonché la puntuale indicazione degli interventi per il periodo di riferimento;
- b) il Piano Economico Finanziario (PEF), come definito al comma 4.2, lett. b), della Deliberazione n. 580/2019/R/IDR, costituito dal Piano tariffario, Conto economico, Rendiconto finanziario e Stato patrimoniale, che esplicita il vincolo ai ricavi del gestore e il moltiplicatore tariffario teta (ϑ) che il gestore dovrà applicare nel biennio 2022-2023;
- c) la Convenzione di gestione, contenente le modifiche necessarie a recepire la disciplina introdotta con il provvedimento.

La determinazione delle tariffe per l'anno 2022 è stata aggiornata con i dati di bilancio relativi all'anno 2020, la determinazione delle tariffe per l'anno 2023 è stata aggiornata con i dati di preconsuntivo relativi all'anno 2021.

L'ARERA in data 06/12/2022 con la **Delibera n. 671/2022/R/IDR** ha approvato l'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie per gli anni 2022 e 2023 proposto dall'AAto 2.

Nel corso del **2023** a seguito della approvazione, con il decreto direttoriale n. 1 del 10 gennaio 2023 del MIT - Direzione generale per le dighe e le infrastrutture idriche, della graduatoria definitiva delle proposte di finanziamento con i fondi PNRR, il progetto proposto dall'Ente di governo di ambito AATO n. 2 "Marche Centro - Ancona" è risultato tra le domande ammesse e finanziate per un importo pari a 14,19 milioni di euro. Poiché il finanziamento è risultato inferiore a quanto richiesto al fine di potere incrementare la quota di autofinanziamento necessario per garantire l'equilibrio economico finanziario della gestione, nel mese di Febbraio 2023 è stata presentata ad ARERA una istanza di revisione *infra* periodo della predisposizione tariffaria già approvata per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato per il biennio 2022-2023; tale istanza è stata valutata positivamente da parte di ARERA con relativa approvazione in data 20/04/2023 con la **Delibera n. 175/2023/R/IDR**.

Il Programma degli Interventi (Pdl)

Con la istanza di revisione *infra* periodo si è provveduto all'aggiornamento del Programma degli Interventi (Pdl) previsto nella proposta di aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2022 e 2023, proposto dall'AATO 2 Marche Centro – Ancona" con delibera n. 19/2022 ed approvato da ARERA con la Deliberazione n. 671/2022/R/idr del 6 dicembre 2022. Nello specifico sono stati inseriti tutti gli ulteriori interventi che sono risultati destinatari di finanziamento a valere sulle risorse del PNRR-M2C4-I4.2 del 9 marzo 2022 finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua.

Il cronoprogramma degli interventi definito per il 2020-2023, come aggiornato prevede:

$$\sum_{2020}^{2023} (IP_a^{exp} + CFP_a^{exp})_t = 96.866.100$$

Rispetto al valore previsto, pari a 91.181.000 euro, nella proposta di aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2022 e 2023, precedentemente proposto dall'AATO 2 Marche Centro – Ancona" con delibera n. 19/2022 ed approvato da ARERA con la Deliberazione n. 671/2022/R/idr del 6 dicembre 2022, sono stati inseriti tutti gli ulteriori interventi che sono risultati destinatari di finanziamento a valere sulle risorse del PNRR-M2C4-I4.2 del 9 marzo 2022 finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua. Oltre all'inserimento dei suddetti interventi si è provveduto ad una parziale rimodulazione di altri investimenti per garantire comunque la fattibilità del piano in termini di capacità realizzativa del gestore oltreché di sostenibilità finanziaria.

Di seguito si riportano le criticità e una sintetica descrizione degli interventi previsti nel Programma degli Interventi, aggregati per macro-indicatori.

M1 – perdite idriche

Le principali criticità riconducibili al macro-indicatore M1 relativo alle perdite idriche sono riportate nel prospetto che segue.

Criticità riconducibili a M1

Sigla	Nome criticità	Considerazioni alla luce dello stato delle infrastrutture
KNW1.1	Imperfetta conoscenza delle infrastrutture di acquedotto	È necessario potenziare l'attività di misurazione in campo per la ricerca perdite e per la distrettualizzazione delle reti. Un considerevole incremento in tale attività è determinata dal progetto ammesso a finanziamento a valere sui fondi di cui al PNRR-M2C4-I4.2.

Sigla	Nome criticità	Considerazioni alla luce dello stato delle infrastrutture
APP2.2	Inadeguate condizioni fisiche delle reti e degli impianti di adduzione	È necessario investire sulla manutenzione straordinaria e sulla sostituzione reti di adduzione.
DIS1.2	Inadeguate condizioni fisiche delle reti e degli impianti di distribuzione (condotte, opere civili, apparecchiature meccaniche ed elettromeccaniche)	È necessario investire sulla manutenzione straordinaria e sulla sostituzione reti di distribuzione. Su tale attività rileva il progetto ammesso a finanziamento a valere sui fondi di cui al PNRR-M2C4-I4.2. Devono essere portati avanti anche gli interventi per rimozione interferenze con altri lavori sulle infrastrutture varie eseguiti da terzi.
DIS3.2	Non totale copertura o cattivo funzionamento o vetustà dei misuratori di utenza	È necessario investire sul parco misuratori di utenza, potenziandone la sostituzione. Un considerevole incremento in tale attività è determinata dal progetto ammesso a finanziamento a valere sui fondi di cui al PNRR-M2C4-I4.2.

Gli investimenti di tipo infrastrutturale, previsti nel Programma degli Interventi, mirati a conseguire gli obiettivi relativi al macro-indicatore M1, ovvero alla riduzione delle perdite idriche, sono di diversa natura. Sono previste attività di misurazione in campo per ricerca perdite ed implementazione della distrettualizzazione, interventi di manutenzione sulle condotte con particolare riferimento anche alla protezione catodica, interventi di ricostruzione e di potenziamento delle reti e degli impianti esistenti ed interventi di verifica e sostituzione dei misuratori, in particolare dei misuratori di utenza.

Relativamente alla sostituzione dei misuratori di utenza, il programma degli interventi prevede, la sostituzione di oltre il 10% del parco misuratori installato, concentrando maggiormente l'investimento nei Comuni su cui rileva il Progetto-PNRR-M2C4-I4.2 e nelle aree in cui l'attività dei letturetti ha evidenziato anomalie o elevata vetustà dei misuratori. I misuratori che saranno installati sono del tipo Smart Metering.

Con riferimento ai misuratori si ricorda che a settembre 2020 è stata presentata ad ARERA richiesta di istanza di deroga ai termini per le verifiche periodiche degli strumenti di misura del Servizio Idrico Integrato, previsti dall'articolo 18, comma 5, del D.M. n. 93/2017, e che la stessa è stata accolta come indicato nella Deliberazione n. 85/2021/R/idr.

Tra gli interventi associati al macro-indicatore M1, particolare rilevanza assumono gli investimenti "ID10 Nuova condotta idrica per San Paolo di Jesi" e "ID16 Ristrutturazione sistema idrico capoluogo di Sassoferrato" che, attraverso il rifacimento di condotte esistenti, e l'estensione di alcuni tratti di condotte, consentono di superare condizioni di criticità esistenti nel territorio gestito.

Tali interventi assumono una rilevanza strategica sia in relazione alle criticità del territorio che in relazione agli obiettivi fissati dall'Autorità e pertanto sono stati inseriti nel Piano delle Opere Strategiche oltre che essere stati proposti (ma non accettati) per l'inserimento nell'aggiornamento del Piano Nazionale di interventi nel settore idrico; tale piano è stato sostituito dal più recente Piano nazionale di interventi infrastrutturali e per la sicurezza del settore idrico (PNISSI). Inoltre, l'intervento "ID10 Nuova condotta idrica per San Paolo di Jesi" è stato proposto sia per il possibile finanziamento di cui al CIS "Acqua Bene Comune" che per un finanziamento regionale per l'annualità 2024; non sono ancora noti gli esiti dell'istruttoria di ammissibilità.

Un altro progetto di particolare rilevanza è il progetto parzialmente finanziato con fondi a valere sul PNRR-M2C4-I4.2 "Efficientamento, digitalizzazione, riduzione perdite rete idrica gestita da Viva Servizi Spa nei comuni di Ancona, Falconara, Senigallia, Jesi, Fabriano, Matelica, Sassoferrato, Esanatoglia, Cerreto d'Esi" che prevede una molteplicità di attività quali: rilievo delle reti idriche e loro rappresentazione tramite GIS per procedere all'asset management dell'infrastruttura; installazione di strumenti smart per la misura delle portate, delle pressioni, dei livelli dell'acqua nei serbatoi e degli altri

parametri eventualmente critici per la qualità del servizio erogato (p.e. parametri analitici dell'acqua); modellazione idraulica della rete; installazione delle valvole di controllo delle pressioni per la riduzione delle perdite; distrettualizzazione delle reti e controllo attivo delle perdite; pre-localizzazione delle perdite tramite metodi classici (acustici) e innovativi (radar, scansioni da satellite e/o aereo, etc.); identificazione di tratti di rete da sostituire o riabilitare assistita dal modello idraulico e da strumenti di supporto alla decisione; interventi di manutenzione straordinaria, rifacimento e sostituzione di tratti di reti idrica sulla base dei risultati delle attività precedentemente indicate; tecnologia smart-metering per la misurazione dei volumi consumati dall'utenza. Poiché, come risulta chiaramente, il progetto è costituito da diverse attività differenti tra loro, seppure collegate ad uno specifico obiettivo, non è stato possibile rappresentarlo come un unico progetto associato ad un unico codice identificativo ma lo stesso rileva su alcuni interventi che erano già inseriti in pianificazione.

L'investimento complessivo sul macro-indicatore M1 per il quadriennio 2020-2023 è di 43,358 milioni di euro.

M2 – interruzioni del servizio

Le principali criticità riconducibili al macro-indicatore M2 relativo alle perdite idriche sono riportate nel prospetto che segue.

Criticità riconducibili a M2

Sigla	Nome criticità	Considerazioni alla luce dello stato delle infrastrutture
APP2.2	Inadeguate condizioni fisiche delle reti e degli impianti di adduzione	È necessario investire sulla manutenzione straordinaria della condotta principale dell'acquedotto di Gorgovivo anche attraverso la realizzazione di anelli di collegamento.
DIS1.3	Capacità idraulica delle infrastrutture non rispondente ai livelli di domanda	È necessario investire sulla estensione del servizio a fronte delle nuove richieste di fornitura.
DIS1.4	Inadeguate capacità di compenso e di riserva dei serbatoi	È necessario investire sulla capacità di stoccaggio e compenso dei serbatoi di acqua potabile.

Gli investimenti di tipo infrastrutturale, previsti nel Programma degli Interventi, mirati a conseguire gli obiettivi relativi al macro-indicatore M2 sono interventi finalizzati all'estensione del servizio per le nuove utenze o eventualmente per la modifica delle circuitazioni delle reti, e interventi per la costruzione e/o la ricostruzione dei serbatoi. Particolare rilevanza assume l'investimento "ID9 Interventi vari sulla condotta principale" sia per la strategicità dell'opera che per l'investimento necessario per la sua realizzazione. Tale intervento è stato inserito nel Piano delle Opere Strategiche e proposto (ma non accettato) per l'inserimento nel Piano Nazionale di interventi nel settore idrico e nel suo aggiornamento: tale piano è stato sostituito dal più recente Piano nazionale di interventi infrastrutturali e per la sicurezza del settore idrico (PNISSI).

L'investimento complessivo sul macro-indicatore M2 per il quadriennio 2020-2023 è di 1,844 milioni di euro.

M3 – qualità dell'acqua erogata

Le principali criticità riconducibili al macro-indicatore M3 relativo alla qualità dell'acqua erogata sono riportate nel prospetto che segue.

Criticità riconducibili a M3

Sigla	Nome criticità	Considerazioni alla luce dello stato delle infrastrutture
APP1.3	Vulnerabilità delle fonti di approvvigionamento e/o inadeguatezza delle aree di salvaguardia	È necessario proseguire gli investimenti per completare gli studi per l'individuazione delle aree di salvaguardia (da proporre alla Regione per la successiva individuazione) e mettere in atto le eventuali azioni conseguenti per la protezione delle captazioni.
POT1.1	Inadeguatezza di progetto, delle condizioni fisiche, di monitoraggio, dei trattamenti	È necessario potenziare e migliorare il sistema di monitoraggio e controllo del sistema di funzionamento dei numerosi sistemi di disinfezione presenti sul territorio gestito.
POT1.2	Presenza di sottoprodotti della disinfezione nell'acqua erogata e/o necessità di sostituire la disinfezione con cloro con altro (UV, ozono)	È necessario rinnovare alcuni impianti di disinfezione sostituendoli con sistemi alternativi a quelli ad oggi utilizzati.
DIS1.1	Assenza parziale o totale delle reti di distribuzione	È necessario investire sulla estensione del servizio per migliorare la fornitura in alcune aree del territorio, oltre che per far fronte alle nuove richieste di fornitura.

Gli investimenti di tipo infrastrutturale, previsti nel Programma degli Interventi, mirati a conseguire gli obiettivi relativi al macro-indicatore M3, sono interventi tesi al potenziamento ed al miglioramento del sistema di monitoraggio e controllo del funzionamento dei piccoli impianti di disinfezione.

Si stanno valutando diverse opzioni che prevedono sia l'estensione e la modifica del tracciato di acquedotto nel territorio montano, per dismettere l'alimentazione delle piccole sorgenti che non danno garanzia qualitativa e quantitativa, sia il collegamento con altri acquedotti anche di ambiti confinanti, sia l'alimentazione di alcune aree tramite fonti diverse da quelle di Gorgovivo (sono state avviate sia le procedure di ricerca, sia la realizzazione di un piccolo invaso da destinare ad usi plurimi).

L'investimento complessivo sul macro-indicatore M3 per il quadriennio 2020-2023 è di 1,617 milioni di euro.

M4 – adeguatezza del sistema fognario

Le principali criticità riconducibili al macro-indicatore M4 relativo all'adeguatezza del sistema fognario sono riportate nel prospetto che segue.

Criticità riconducibili a M4

Sigla	Nome criticità	Considerazioni alla luce dello stato delle infrastrutture
FOG2.1 (associata M4a)	Inadeguate condizioni fisiche delle condotte fognarie, delle opere civili, delle apparecchiature meccaniche ed elettromeccaniche degli impianti	È necessario continuare gli investimenti sulla manutenzione straordinaria di diversi tratti di rete e degli impianti di sollevamento presenti sul territorio gestito.
FOG2.3 (associata M4a)	Inadeguatezza dimensionale delle condotte fognarie	È necessario avviare studio, progettazione e realizzazione di volumi di accumulo delle acque di prima pioggia, o di acque bianche che si immettono nella rete fognaria gestita, per ridurre gli allagamenti in alcune specifiche aree del territorio.
FOG2.4 (associata M4b)	Scaricatori di piena non adeguati	È necessario l'investimento per la progettazione e l'esecuzione degli interventi per ridurre la frequenza degli sversamenti a mare che si verificano in occasione degli eventi piovosi dagli scolmatori della rete fognaria sul litorale di Falconara Marittima ed Ancona (Palombina Nuova); inoltre è stato previsto un investimento per l'adeguamento degli scaricatori di piena secondo recenti indicazioni della Regione Marche, per le quali si resta in attesa di chiarimenti, e dei relativi sviluppi.
KNW1.2 (associata M4b)	Imperfetta conoscenza delle infrastrutture di fognatura	Sono necessarie ispezioni televisive per la valutazione dello stato delle fognature.

Gli investimenti di tipo infrastrutturale, previsti nel programma degli interventi, mirati a conseguire gli obiettivi relativi al macro-indicatore M4 sono suddivisi in interventi per ridurre il numero degli allagamenti e sversamenti (M4a) ed interventi per aumentare il numero degli scolmatori conformi alla normativa regionale (M4b).

Gli interventi finalizzati alla riduzione degli allagamenti e sversamenti si suddividono in interventi di manutenzione straordinaria, sostituzione e ricostruzione di reti ed impianti di sollevamento, e in interventi di realizzazione di vasche di prima pioggia non previsti nel precedente periodo regolatorio MTI-2, di cui si prevede la fine della realizzazione tra il 2023 ed il 2024.

Gli interventi finalizzati alla conformità degli scolmatori, sono da ricondurre a due investimenti.

Un investimento prevede la realizzazione di vasche di contenimento e condotte per l'allontanamento degli scarichi oltre la battigia, per ridurre e allontanare gli sversamenti degli scolmatori dal litorale nei Comuni di Falconara Marittima e di Ancona - di cui si è già parlato al paragrafo 2.2.1-, che rileva sull'attuale periodo di programmazione per la sola progettazione (la realizzazione ricade invece nel periodo regolatorio successivo). Non è possibile inserire nella programmazione la realizzazione degli interventi fintanto che il progetto non abbia concluso il complesso iter autorizzativo, che è conseguente alla esecuzione del progetto di fattibilità tecnico economica (ex. art. 41 del D.Lgs. 36/2023) che a sua volta è conseguente all'approvazione da parte delle amministrazioni comunali coinvolte della tipologia di opere da realizzare.

Un ulteriore investimento prevede, previo studio preliminare, l'adeguamento graduale degli scaricatori esistenti. Tale intervento non era previsto nella precedente programmazione (MTI-2 e relativo aggiornamento), in quanto è la diretta conseguenza di indicazioni fornite dalla Regione al termine dell'anno 2019, che incidono sulle Norme Tecniche di Attuazione del Piano Regionale di Tutela delle Acque. La Regione, con nota n. 575030 del 17 maggio 2021, ha fornito alcuni chiarimenti in merito al fine di risolvere alcune delle criticità emerse a seguito della suddetta nota del 2019. Ad oggi, alcuni aspetti relativi alle modifiche da apportare agli scolmatori esistenti, risultano non del tutto chiariti.

Diversi sono gli interventi associati al macro-indicatore M4, che hanno una rilevanza strategica sul territorio, sia in relazione alle previsioni delle Norme Tecniche di Attuazione del Piano Regionale di Tutela delle Acque della Regione Marche che in relazione agli obiettivi fissati dall'Autorità, e che pertanto sono stati inseriti nel Piano delle Opere Strategiche.

L'investimento complessivo sul macro-indicatore M4 per il quadriennio 2020-2023 è di 17,145 milioni di euro.

M5 – smaltimento fanghi in discarica

Prima di elencare le criticità relative al macro-indicatore M5, ovvero allo smaltimento fanghi in discarica, è necessario illustrare le scelte strategiche e la conseguente operatività del gestore, compiute sul territorio dell'ATO 2, prima dell'emanazione ed entrata in vigore della Delibera n. 917/2017.

La regolazione regionale di fatto preclude l'incenerimento, pertanto, per i fanghi, non era possibile percorrere tale forma di riutilizzo a meno di abbandonare il principio di prossimità.

Parallelamente, il gestore non ha intrapreso il percorso del riutilizzo dei fanghi in agricoltura oltre che per le potenziali criticità correlate (che poi sono quelle che hanno portato il legislatore nazionale a rimettere in discussione gli aspetti tecnici/analitici/procedurali per la regolamentazione di tale pratica), anche per la chiusura dei 2 impianti di compostaggio presenti sul territorio provinciale.

In questo scenario il conferimento in discarica si è dunque concretizzato come l'unico percorso in linea con il principio di prossimità e di economicità della gestione, grazie alla presenza sul territorio gestito, a pochi km dai siti di produzione, di due distinte discariche per rifiuti speciali non pericolosi con le quali sono state stipulate negli anni convenzioni per prestazioni reciproche di smaltimento fanghi-percolati che consentono forti economie di gestione in entrambi i settori.

In attesa che la politica locale adottasse scelte virtuose in materia di impiantistica per il riutilizzo/recupero dei fanghi di depurazione, nel 2005, anche per adempiere al D.M. 03/08/2005, fu deciso di percorrere la strada dell'essiccamento termico dei fanghi mediante la progettazione e successiva realizzazione di un impianto centralizzato consortile ubicato presso il depuratore di Jesi, baricentrico rispetto al territorio gestito ed a pochi chilometri dalle due discariche di riferimento.

Tale strategia aveva un duplice obiettivo: da un lato la riduzione dei quantitativi di fango da smaltire con conseguente diminuzione dei costi e dall'altro una parallela riduzione nella produzione di percolato di discarica con conseguente miglioramento della qualità ambientale.

L'impianto di essiccamento termico dei fanghi in grado di trattare circa 15.000 ton/anno di fanghi umidi palabili è stato ultimato e messo in esercizio nel 2013 con una progressiva messa a regime ed ottimizzazione delle prestazioni negli anni immediatamente successivi.

I risultati ottenuti hanno confermato la bontà della scelta fatta, in quanto il quantitativo di fanghi prodotti smaltiti direttamente o indirettamente in discarica (codici D1, D9, D15), nonostante l'estensione dei sistemi di collettamento e depurazione avvenuta in questi anni e quindi nonostante l'incremento della produzione di fango all'origine, è passato da 13 mila tonnellate nel 2011, a 11,7 tonnellate nel 2012, a 6 mila tonnellate nel 2016, e a 5,5 mila tonnellate nel 2017 (anni in cui l'impianto di essiccamento è entrato a regime con ottimizzazione delle prestazioni).

L'impianto di essiccamento consente anche un aumento del tenore di sostanza secca che dal 2016 in poi si attesta sempre sopra al 50%; il tenore di secco dopo l'essiccamento è un valore medio che tiene conto anche di una piccola parte di fanghi che è stata conferita direttamente in discarica senza essere essiccata.

L'impianto di essiccamento ha consentito una significativa riduzione dei quantitativi di fango avviati a smaltimento in discarica o presso impianti autorizzati anticipando di fatto quanto oggi viene richiesto al gestore in termini di obiettivo da perseguire per l'anno corrente e per gli anni successivi.

Infatti, la regolazione della qualità tecnica (RQTI), interviene a valle di tali scelte strategiche operate in ambito locale, agganciando il macro-indicatore M5 ad un valore soglia di conferimento al recupero/riutilizzo di almeno il 70% dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione e imponendo, qualora il macro-indicatore M5 si collochi al di sotto di tale soglia, la progressiva riduzione dei quantitativi di fanghi tal quali prodotti conferiti in discarica.

Per ottemperare alle previsioni della regolazione della qualità tecnica, oltre a quanto già fatto ante Delibera n. 917/2017, il gestore si è attivato su due ulteriori fronti: uno è la ricerca e l'individuazione di centri di recupero/riutilizzo dove conferire parte dei fanghi prodotti al fine di raggiungere la soglia minima definita nell'RQTI, l'altro è la riduzione dei quantitativi di fanghi tal quali prodotti; quest'ultimo obiettivo è difficile da raggiungere sia a causa della conclusione di lavori di collettamento e realizzazione di impianti di depurazione già avviati (e quindi un aumento della produzione di fanghi), sia per il fatto che l'impianto di essiccamento ha già raggiunto una ottimizzazione delle prestazioni.

Entrambi gli obiettivi verranno conseguiti attraverso strategie gestionali piuttosto che attraverso la realizzazione di investimenti; nel 2020 si sono concluse 2 gare che hanno permesso di individuare sia il ritiro/trasporto e conferimento a recupero (escluso lo spandimento diretto in agricoltura) per un quantitativo di 700 tonnellate di fanghi, con un prezzo di aggiudicazione che determina un extra costo

rispetto all'attuale conferimento in discarica di almeno 120 €/t; sia il ritiro/trasporto e conferimento a forme alternative di smaltimento (rispetto all'attuale discarica) per un quantitativo di 500 tonnellate di fanghi ed è quindi da vedersi come soluzione per conferimenti di fanghi eventualmente rifiutati dalla attuale discarica, ad un prezzo di aggiudicazione che determina un extra costo rispetto al conferimento nell'attuale discarica di almeno 150 €/t.

Dal 2020 è stata chiusa una delle due discariche disponibili nell'Ambito territoriale di competenza ed è rimasta in ambito provinciale come unica possibilità di smaltimento dei fanghi una sola discarica con accentuate difficoltà di conferimento; conseguentemente dal 2020 e, a maggior ragione nel 2021, si è dovuto riconsiderare la strategia gestionale ed abbandonare il principio di prossimità e di economicità della gestione, individuando tramite procedure di gara ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016 impianti di recupero extra Provincia ove conferire i fanghi.

Gli impianti che si sono aggiudicati l'appalto sono extra Regione a circa 250/300 km di distanza, conseguentemente si sono avuti incrementi dei costi di gestione rispetto agli anni precedenti (costi di recupero, compreso il trasporto pari a circa 2/3 volte i costi dello smaltimento in discarica).

In base ai dati a consuntivo, inseriti nel file RQTI_2022 al foglio "QT-Depurazione", relativamente al macro-indicatore M5, risulta che nel 2020 il 90,50% dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione, dopo trattamento di essiccamento, per le motivazioni rappresentate in premessa, è stato conferito in discarica, mentre nel 2021 il quantitativo è stato del 28,78% (nel 2020, 246 tonnellate di fango in termini di sostanza secca, sono stati conferiti come R13, per gestione da R3 a R12, nel 2021 1.465 tonnellate di fango in termini di sostanza secca, sono stati conferiti come R13, per gestione da R3 a R12).

L'esecuzione delle suddette gare ha messo in evidenza due aspetti rilevanti: la difficoltà di trovare conferitori per tutti i quantitativi (o almeno per il 70%) da inviare a recupero oltre all'extra costo che rispetto all'attuale gestione è stimabile in circa 400.000 €/anno.

L'investimento complessivo sul macro-indicatore M5 per il quadriennio 2020-2023 è di 1,012 milioni di euro.

A seguito di tali considerazioni le principali criticità riconducibili al macro-indicatore M5 sono riportate nel prospetto che segue.

Criticità riconducibili a M5

Sigla	Nome criticità	Considerazioni alla luce dello stato delle infrastrutture
FOG1.2	Mancanza parziale o totale delle reti di raccolta e collettamento dei reflui in agglomerati di dimensione inferiore ai 2.000 AE	È necessario portare avanti gli investimenti già iniziati per estensione del servizio di fognatura, ovvero sulla realizzazione di fognature e collettori per portare a depurazione reflui provenienti da aree non incluse negli agglomerati con carico generato maggiore di 2.000 AE. Tali investimenti determineranno una variazione positiva dell'indicatore semplice G5.2, associato al macro-indicatore M5.
DEP1.2	Assenza totale o parziale del servizio di depurazione in agglomerati di dimensione inferiore ai 2.000 A.E.	È necessario portare avanti gli investimenti già iniziati per estensione del servizio di depurazione, ovvero di realizzazione o ampliamento di impianti di depurazione per i reflui provenienti da aree non incluse negli agglomerati con carico generato maggiore di 2.000 AE. Tali investimenti determineranno una variazione positiva dell'indicatore semplice G5.2, associato al macro-indicatore M5.
DEP3.1	Inadeguato recupero di materia e/o di energia dei fanghi residui di depurazione	Sono necessari interventi di manutenzione straordinaria all'esistente impianto di essiccamento fanghi per mantenere elevate prestazioni di rendimento.

M6 – qualità dell'acqua depurata

Le principali criticità riconducibili al macro-indicatore M6 relativo alla qualità dell'acqua depurata sono riportate nel prospetto che segue.

Criticità riconducibili a M6

Sigla	Nome criticità	Considerazioni alla luce dello stato delle infrastrutture
DEP2.1	Inadeguatezza di progetto, delle condizioni fisiche, dei sistemi di monitoraggio, dei trattamenti di rimozione	È necessario mantenere gli investimenti per la manutenzione straordinaria di specifiche sezioni di trattamento di diversi impianti di depurazione.
DEP2.3	Criticità legate alla potenzialità di trattamento	È necessario adeguare e/o potenziare alcuni impianti di depurazione (Castellino, Ancona, Santa Maria Nuova, Senigallia).

Gli investimenti di tipo infrastrutturale, previsti nel Programma degli Interventi, mirati a conseguire gli obiettivi relativi al macro-indicatore M6 sono relativi ad interventi di manutenzione degli impianti, di interventi specifici su determinate sezioni, di adeguamento ed implementazione dei sistemi di telecontrollo ed anche alcuni interventi di potenziamento degli impianti.

Alcuni degli interventi associati al macro-indicatore M6, determinano un aumento della potenzialità degli impianti oltre che il miglioramento delle prestazioni e dell'operatività gestionale; tali interventi ("ID64 Adeguamento e potenziamento del depuratore di Santa Maria Nuova", "ID68 Potenziamento del depuratore di Castellino", "ID70 Ristrutturazione del depuratore di Senigallia", "ID87 Ampliamento del depuratore di Fabriano") sono considerati strategici per il territorio e pertanto sono stati inseriti nel Piano delle Opere Strategiche.

L'intervento "ID 68 Potenziamento del depuratore di Castellino", che risultava sostenuto da un finanziamento di 2 milioni di euro a valere sulle risorse FSC 2014-2020, è stato oggetto di istruttoria per rimodulazione del finanziamento e conseguente redistribuzione dello stesso sugli altri interventi previsti nell'Atto integrativo all'Accordo di programma.

Con la recente conclusione dell'istruttoria (comunicazione della Direzione Generale Uso Sostenibile del Suolo e delle Risorse Idriche del MiTE prot. n. 120208 del 03/10/2022 acquisita al protocollo dell'AAto 2 con n. 1177 del 03/10/2022) è stato di fatto "definanziato" l'intervento "ID 68 Potenziamento del depuratore di Castellino".

Lo stesso intervento è stato proposto alla Regione Marche per la candidatura al finanziamento con i fondi a valere sul PNRR M2C4 - I4.4. L'iter per il rilascio dell'autorizzazione PAUR ha richiesto tempi molto lunghi (alla data di compilazione della presente relazione, risulta non ancora concluso) e pertanto i tempi di realizzazione dell'intervento sono diventati incompatibili con le milestones, ovvero con i termini fissati dal PNRR, per la conclusione dell'intervento. Conseguentemente l'intervento è stato escluso da quelli finanziabili dal PNRR, con relativa perdita dei finanziamenti assegnati (4,5 milioni di euro come da DGR n. 1143 del 19/09/2022), ma si sta lavorando affinché l'intervento possa essere finanziato con i fondi FSR di prossima assegnazione (anno 2024).

L'intervento "ID64 Adeguamento e potenziamento del depuratore di Santa Maria Nuova", risulta sostenuto da un finanziamento di 735 mila euro a valere sulle risorse FSC 2014-2020. L'intervento è stato anche presentato e considerato ammissibile tra gli interventi finanziabili con i fondi a valere sul PNRR M2C4 - I4.4. Alla data di compilazione della presente relazione, non risultano ancora definiti i relativi Accordi di Programma per la gestione degli interventi e delle relative risorse. L'investimento complessivo sul macro-indicatore M6 per il quadriennio 2020-2023 è di 8,060 milioni di euro.

Ulteriori elementi di qualità tecnica

Oltre agli interventi associati al raggiungimento degli obiettivi relativi ai macro-indicatori, sono previsti una serie di investimenti che sono comuni, non ripartibili tra i tre servizi, che riguardano in particolare l'attività di manutenzione straordinaria delle sedi aziendali, l'implementazione e la manutenzione dei sistemi informativi, del software gestionale e della strumentazione radio, oltre che l'acquisto di attrezzature ed automezzi. Tali investimenti sono stati associati all'indicatore "ALTRO".

Altri investimenti, sono finalizzati all'acquisizione di maggiori dati ed informazioni relative alle opere ed ai servizi, pertanto si è ritenuto di associarli al prerequisito 4 (anche se il gestore possiede il prerequisito di affidabilità e disponibilità dei dati). Si evidenzia che a tale prerequisito sono associati l'ID 03 "Controllo e telecontrollo acqua potabile" e l'ID 05 "Rilievo reti acqua potabile e caricamento sul SIT", che sono interventi sui quali rilevano alcune attività ricomprese nel complesso progetto "Efficientamento, digitalizzazione, riduzione perdite rete idrica gestita da Viva Servizi Spa nei comuni di Ancona, Falconara, Senigallia, Jesi, Fabriano, Matelica, Sassoferrato, Esanatoglia, Cerreto d'Esi" parzialmente finanziato con fondi a valere sul PNRR-M2C4-I4.

Le principali criticità riconducibili ad "Altro" e al prerequisito 4 sono riportate nel prospetto che segue.

Criticità riconducibili a Altro e ai prerequisiti 1 e 4

Sigla	Nome criticità	Considerazioni alla luce dello stato delle infrastrutture
EFF2.1 (Altro)	Necessità di sviluppo di una pianificazione degli interventi di manutenzione e di sostituzione periodica degli asset	Sono necessari interventi di varia natura che incidono su tutti e tre i servizi, come la manutenzione straordinaria delle sedi aziendali, la manutenzione ed implementazione dei sistemi informatici, gestionali e radio, e per l'acquisto di automezzi ed attrezzature varie.
KNW1.2 (preq4)	Imperfetta conoscenza delle infrastrutture di fognatura	Sono necessarie ispezioni televisive per la valutazione dello stato delle fognature.
KNW2.1 (preq4)	Assenza o inadeguatezza del sistema digitale di archiviazione per le infrastrutture di acquedotto	È necessario investire per completare l'archivio dei dati, relativi all'acquedotto, informatizzati e caricati sul SIT. Un considerevole incremento in tale attività è determinata dal progetto ammesso a finanziamento a valere sui fondi di cui al PNRR-M2C4-I4.2
KNW2.2 (preq4)	Assenza o inadeguatezza del sistema digitale di archiviazione per le infrastrutture di fognatura	È necessario implementare il sistema di monitoraggio e telecontrollo principalmente nel sistema di fognatura.

L'investimento complessivo per il quadriennio 2020-2023 è di 14,893 milioni di euro per "Altro" e di 4,468 milioni di euro per "prerequisito 4".

Inoltre, tutti gli interventi il cui obiettivo è il raggiungimento della conformità degli agglomerati con carico maggiore di 2.000 A.E. oggetto della procedura di infrazione 2017/2181 e in Causa 668/2019, essendo relativi alle criticità FOG1.1 "Mancanza parziale o totale delle reti di raccolta e collettamento dei reflui in agglomerati di dimensione superiore ai 2.000 AE" e DEP1.1 "Assenza totale o parziale del servizio di depurazione in agglomerati di dimensione superiore ai 2.000 AE", sono stati associati al prerequisito 3.

Tutti gli interventi mirati al raggiungimento della conformità degli agglomerati, hanno una rilevanza fondamentale, oltre che per l'uscita dalla causa C-668/2019 e dalla procedura di Infrazione 2017/2181, anche per il livello di priorità attribuito dalle Norme Tecniche di Attuazione del Piano Regionale di Tutela Ambientale della Regione Marche; per tali motivi sono strategici per il territorio e sono stati inseriti nel Piano delle Opere Strategiche.

L'investimento complessivo sul prerequisito 3 per il quadriennio 2020-2023 è di 7,708 milioni di euro.

Criticità riconducibili al prerequisito 3

Sigla	Nome criticità	Considerazioni alla luce dello stato delle infrastrutture
FOG1.1	Manca parzialmente o totalmente le reti di raccolta e collettamento dei reflui in agglomerati di dimensione superiore ai 2.000 AE	È necessario portare avanti gli investimenti già iniziati per interventi di collettamento reflui provenienti dagli agglomerati con carico generato maggiore di 2.000 AE oggetto della procedura di infrazione 2017/2181 e della Causa C-668/2019.
DEP1.1	Assenza totale o parziale del servizio di depurazione in agglomerati di dimensione superiore ai 2.000 AE	È necessario portare avanti gli investimenti già iniziati per realizzazione o potenziamento degli impianti di depurazione a servizio dei reflui provenienti dagli agglomerati con carico generato maggiore di 2.000 AE oggetto della procedura di infrazione 2017/2181 e della Causa C-668/2019.

Nella *Tabella 12* sono riportati gli investimenti previsti per il 2020 e 2023 aggregati per macro-indicatore, prerequisiti, altro.

Tabella 12 – Investimenti 2020-2023

Macro-indicatore	investimento anno 2020 (euro)	investimento anno 2021 (euro)	investimento anno 2022 (euro)	investimento anno 2023 (euro)	Totale anni 2020-2023 (euro)
M1	7.935.161	8.937.340	10.595.500	15.890.000	43.358.001
M2	633.949	485.673	339.600	385.000	1.844.221
M3	343.677	416.201	552.500	305.000	1.617.378
M4a	3.402.809	4.548.710	3.915.000	3.615.000	15.481.519
M4b	233.935	129.333	580.000	720.000	1.663.268
M5	140.673	125.948	205.500	540.000	1.012.121
M6	1.926.962	1.537.712	1.930.000	2.665.000	8.059.674
Preq4	596.164	613.467	1.398.000	1.860.000	4.467.631
Altro	2.218.276	4.097.025	4.106.000	4.472.000	14.893.302
Preq3	2.388.847	1.130.523	2.119.000	2.070.000	7.708.371
Totale	19.820.453	22.021.933	25.741.100	32.522.000	100.105.486

Il Piano Economico-Finanziario (PEF)

Il Piano economico finanziario (PEF) è l'atto, parte integrante del Piano d'Ambito ai sensi dell'art. 149, commi 1 e 4, del D.lgs. n. 152/2006, che prevede, con cadenza annuale per tutto il periodo di affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa; il PEF si compone del piano tariffario, del conto economico, del rendiconto finanziario e dello stato patrimoniale.

Con la Delibera n. **580/2019/R/idr** avente ad oggetto la "Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio MTI – 3" e relativo Allegato A "Metodo Tariffario Idrico 2020-2023" (di seguito MTI-3), ARERA ha definito le regole per il computo dei costi ammessi al riconoscimento tariffario.

In continuità con l'MTI-2 e in un'ottica di stabilità e certezza regolatoria, con l'MTI-3 sono state confermate:

- i) l'impostazione generale volta alla responsabilizzazione e alla coerenza delle decisioni assunte a livello decentrato dai soggetti competenti alla predisposizione tariffaria;
- ii) la struttura del vincolo ai ricavi della gestione (VRG);
- iii) la presenza di un vincolo alla crescita annuale del moltiplicatore tariffario ϑ , da applicare alle quote fisse e variabili della struttura tariffaria adottata da ciascuna gestione e alle misure di sostegno alla spesa per investimenti;
- iv) la valorizzazione di componenti di costo relative a immobilizzazioni di terzi o realizzate con contributi pubblici.

Con l'MTI-3 è stata confermata l'impostazione volta a incentivare, oltre agli investimenti, la sostenibilità dei corrispettivi tariffari applicati all'utenza e la razionalizzazione delle gestioni, mediante la previsione di un fattore di ripartizione tra gestore e consumatori (*sharing*) da applicare al limite di prezzo in funzione di condizionalità riferite, per il terzo periodo regolatorio, alla totalità dei costi riconosciuti (in luogo della componente dei costi operativi).

Inoltre, in continuità con l'MTI-2, la Delibera n. 580/2019/R/idr ha previsto una durata del periodo regolatorio quadriennale per la valorizzazione del moltiplicatore tariffario e delle componenti di costo riconosciute, con un aggiornamento biennale delle proposte tariffarie, secondo le modalità e i criteri che l'Autorità ha individuato con un successivo provvedimento, nonché la possibilità di procedere, su istanza motivata, a una revisione infra-periodo della predisposizione tariffaria a fronte di circostanze straordinarie e tali da pregiudicare l'equilibrio economico finanziario della gestione.

Per quanto riguarda la predisposizione degli atti che compongono lo specifico schema regolatorio (costituito dal programma degli interventi, dal piano economico-finanziario e dalla convenzione di gestione), è stato previsto che l'ente di governo dell'ambito debba tenere conto degli effetti di lungo periodo di eventuali opere – caratterizzate da complessità tecnica e da tempi di realizzazione pluriennali – che per la loro rilevanza strategica siano ritenute prioritarie dallo stesso EGA ai fini del raggiungimento dei livelli di servizio fissati per il pertinente territorio, redigendo un Piano delle opere strategiche (POS) – quale parte integrante e sostanziale del Pdl – che preveda, a tendere, un saggio di rinnovo delle infrastrutture coerente con la vita utile delle medesime e che riporti lo sviluppo delle misure tese ad assicurare il relativo percorso di convergenza.

La regolazione tariffaria applicabile nel terzo periodo regolatorio è riconducibile:

- a una matrice costituita da sei diversi schemi regolatori, nell'ambito della quale ciascun soggetto competente seleziona lo schema più appropriato in relazione:
 - al fabbisogno di investimenti, incluso quello afferente agli interventi che il gestore prevede di realizzare con contributi a fondo perduto già stanziati ed effettivamente disponibili, in rapporto al valore delle infrastrutture esistenti;
 - all'eventuale presenza di variazioni negli obiettivi o nelle attività del gestore, principalmente riconducibili a significativi processi di aggregazione gestionale, ovvero all'introduzione di nuovi processi tecnici gestiti dei quali sia attestata la rilevanza;
 - all'entità del vincolo ai ricavi per abitante servito dalla gestione rispetto al valore VRG *pro capite* medio (VRGPM) stimato con riferimento all'anno 2018 per l'intero settore, tenendo conto anche della popolazione fluttuante servita;
- a uno schema regolatorio di convergenza, che trova applicazione (per un periodo limitato e predefinito) con riferimento a tutte quelle situazioni caratterizzate da una perdurante e

significativa carenza di informazioni, indipendentemente dall'eventuale avvio di processi di integrazione delle gestioni, e che consente al soggetto competente di effettuare una valorizzazione parametrica delle componenti di costo (costi operativi e costi delle immobilizzazioni) ai fini della predisposizione tariffaria, pur a fronte di incompletezza delle informazioni richieste. Lo schema regolatorio di convergenza si inserisce nell'ambito delle misure predisposte dall'Autorità, in ottica di semplificazione degli adempimenti e di penalizzazione per stimolare la compliance, per il superamento del cosiddetto water service divide, al fine di promuovere la progressiva convergenza verso una situazione maggiormente uniforme sul territorio nazionale. Nell'ambito delle proprie competenze, l'Autorità è, infatti, chiamata a promuovere il superamento progressivo delle condizioni che limitano l'accesso alle misure tese a favorire il continuo miglioramento dei profili di stabilità e certezza del quadro degli assetti istituzionali locali, di qualità tecnica e contrattuale, nonché gli elementi di trasparenza da garantire a beneficio dei fruitori del servizio.

Accanto alle forme di regolazione tariffaria semplificate per stimolare la *compliance*, nell'MTI-3 è stato confermato che, qualora si verificino circostanze straordinarie ed eccezionali, di entità significativa e non previste al momento della formulazione della predisposizione tariffaria, tali da pregiudicare l'equilibrio economico-finanziario della gestione, l'ente di governo dell'ambito può formulare apposita istanza all'Autorità, proponendo quale misura per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario l'accesso alle misure di perequazione, nei limiti previsti e nel rispetto dei requisiti prefissati dall'Autorità medesima.

Per quanto concerne la trattazione delle singole componenti di costo ammesse al riconoscimento tariffario, e, più in particolare, la copertura – nell'ambito dei **costi delle immobilizzazioni** – degli oneri riconducibili al reperimento dei finanziamenti, l'Autorità, fermo restando il criterio di riconoscimento dei soli oneri finanziari e fiscali standardizzati, in continuità con il precedente periodo regolatorio, ha:

- i) confermato il riferimento al tasso risk free reale, valutato sulla base dei tassi di rendimento dei titoli di stato dell'area euro con scadenza decennale e con rating almeno AA, adeguato attraverso un parametro specifico per la rischiosità del settore idrico italiano, il Water Utility Risk Premium (WRP), posto pari all'1,7%;
- ii) determinato il coefficiente relativo al rischio di settore β pari a 0,79, tenuto conto del fatto che la riduzione del rischio finanziario dato dalla facilitazione dell'accesso al credito a fronte del ricorso al Fondo di garanzia delle opere idriche è in parte attenuata dagli effetti relativi al superamento di talune distorsioni derivanti dalle diverse politiche contabili utilizzate dagli operatori, connessi alla previsione di non ammettere a riconoscimento il recupero di eventuali maggiori imposte nell'ambito della trattazione del FoNI;
- iii) previsto per il tasso di rendimento delle immobilizzazioni il cui interesse è soggetto a scudo fiscale (parametro K_d) un valore di 2,77%, in considerazione della lieve riduzione del tasso medio sul debito riscontrata dall'Autorità nelle più recenti rilevazioni sul mercato del credito, con conseguenti condizioni generalmente più favorevoli per l'ottenimento di finanziamenti;
- iv) confermato il rapporto standard tra le immobilizzazioni cui si applica lo scudo fiscale e le altre immobilizzazioni, ponendolo pari a 1.

In un'ottica di miglioramento dell'efficacia, anche nell'impiego di strumenti gestionali più avanzati (*asset management*), nell'MTI-3 è stata confermata la rivisitazione della classificazione e delle vite utili dei cespiti, in modo da ricondurre le infrastrutture del SII alla pertinente attività (acquedotto, fognatura,

depurazione e attività comuni) e identificare la corrispondenza tra la categoria di cespiti e il macro-indicatore di qualità tecnica e/o contrattuale o l'obiettivo da conseguire.

L'Autorità, inoltre, in coerenza con quanto previsto in altri settori regolati e al fine di fornire adeguati segnali alle gestioni in merito al contenimento dei livelli di *stock* delle immobilizzazioni in corso che entrano nel computo tariffario, ha modificato, per le immobilizzazioni diverse dalle opere strategiche – che richiedono tempi maggiori per il completamento, in ragione della loro complessità tecnica –, il trattamento delle opere classificate come "Lavori in corso (LIC)", escludendo dal riconoscimento in tariffa i LIC con saldi che risultino invariati da più di 4 anni (in luogo dei 5 anni previsti dalla regolazione vigente) e rimodulando il tasso da applicare alle immobilizzazioni in corso, mediante l'utilizzo di un tasso più basso di quello previsto per le immobilizzazioni entrate in esercizio e decrescente nel tempo.

Relativamente ai **costi operativi**, la Delibera n. 580/2019/R/idr, in linea con la struttura generale di cui all'MTI-2, ha confermato la distinzione tra costi operativi endogeni e costi operativi aggiornabili.

In particolare, per quanto concerne i costi operativi endogeni, l'Autorità ha previsto, al fine di rafforzare le misure di promozione dell'efficienza gestionale, che le regole di computo dei costi siano differenziate sulla base della *clusterizzazione* di ciascuna gestione. Per individuare il *cluster* di appartenenza, al gestore viene richiesto dapprima di stimare il costo operativo *pro capite*, ottenuto mediante l'applicazione di un modello statistico elaborato dall'Autorità; successivamente tale costo viene confrontato con il costo operativo totale *pro capite*, come risultante dal bilancio. Sulla base del posizionamento nel *cluster* viene quantificato il recupero dell'eventuale margine conseguito tra i costi riconosciuti in tariffa e i costi effettivamente sostenuti a bilancio nella medesima annualità, prevedendo che una quota di tale margine sia destinata al rafforzamento del meccanismo incentivante volto alla promozione della qualità, e versata alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA). Per quanto attiene, invece, al calcolo dei costi operativi aggiornabili, nell'MTI-3 sono stati previsti alcuni aggiornamenti al fine di incentivare la riduzione dei consumi di energia elettrica (applicando un fattore di *sharing* in funzione del risparmio energetico conseguito dalle gestioni) e di consentire (in considerazione della peculiare situazione di mercato degli ultimi due anni e al netto di una opportuna franchigia) il riconoscimento di un extra-costi per lo smaltimento dei fanghi da depurazione.

Viene, inoltre, confermata la possibilità, per gli enti di governo dell'ambito, di ricomprendere tra i costi operativi, ove ne ricorrano i presupposti, eventuali oneri aggiuntivi riconducibili a specifiche finalità perseguibili nei singoli contesti. In particolare, tra i costi operativi associati a specifiche finalità, possono essere ricompresi:

- i costi operativi di piano rivisti dall'ente di governo dell'ambito in presenza di significativi processi di aggregazione gestionale ovvero di nuovi processi tecnici gestiti;
- i costi per gli adeguamenti agli standard di qualità tecnica e di qualità contrattuale;
- gli oneri connessi al mantenimento o all'introduzione di agevolazioni ulteriori rispetto a quelle minime previste dalla regolazione di settore (cosiddetto bonus idrico integrativo) e i costi per l'intervento di limitazione associabili al caso in cui le spese per la procedura di limitazione siano poste a carico del gestore;
- gli oneri di natura previsionale volti, più in generale, a rendere gli utenti maggiormente consapevoli dei propri consumi e a favorire le procedure di limitazione della fornitura idrica, in caso di morosità degli utenti domestici residenti, nonché le procedure di disalimentazione selettiva in presenza di utenze condominiali.

Con riferimento ai **costi ambientali e della risorsa**, nel provvedimento è stata ampliata la tipologia di oneri da esplicitare come ERC, potendovi ricomprendere oneri precedentemente allocati nella

componente CAPEX a copertura dei costi delle immobilizzazioni. Nello specifico, è stato previsto che tale componente possa essere ricondotta alle misure per la protezione e la salvaguardia delle fonti idrico-potabili, nonché agli interventi per prevenire la riduzione e l'alterazione delle funzionalità proprie degli ecosistemi acquatici e per ripristinare il funzionamento degli ecosistemi acquatici stessi.

In continuità con il precedente periodo regolatorio, nell'MTI-3 sono state individuate misure tese alla sostenibilità finanziaria efficiente delle gestioni, confermando – pur con alcuni elementi di novità – l'impostazione generale utilizzata nell'MTI-2 in relazione al trattamento delle **componenti a conguaglio** inserite nel VRG, nonché ai criteri per il riconoscimento di una parte degli oneri relativi alla morosità degli utenti finali, considerando la diversa incidenza del fenomeno sul territorio nazionale (Nord, Centro, Sud e Isole) e incentivando al contempo l'adozione di meccanismi per una gestione efficiente del credito, anche tenuto conto delle recenti disposizioni in ordine al contenimento della morosità nel SII introdotte con la Delibera 16 luglio 2019 n. 311/2019/R/idr.

Inoltre, al fine di incentivare la diffusione di attività innovative, caratterizzate da multisettorialità, che rispondono a obiettivi di sostenibilità energetica e ambientale, in un'ottica di promozione dell'economia circolare nel servizio idrico integrato, è stato previsto il riconoscimento, nella componente a copertura dei margini derivanti dalle *altre attività idriche*, di uno *sharing* maggiore per le attività riconducibili a tali obiettivi.

Il nuovo metodo tariffario MTI-3 rafforza, poi, le misure tese al monitoraggio e al controllo in ordine all'effettiva realizzazione degli investimenti programmati con riferimento al quadriennio 2016-2019 e, in una logica *outputbased*, integra tali misure di controllo con le valutazioni sul conseguimento degli obiettivi di miglioramento o mantenimento connessi alla qualità tecnica e alla qualità contrattuale – in relazione alla quale con la Delibera 17 dicembre 2019 n. 547/2019/R/idr, è stato introdotto un meccanismo incentivante di premi/penalità in ragione dei livelli di *performance* conseguiti dalle singole gestioni –, introducendo specifiche penalità in caso di sotto-investimento.

Con la **Delibera n. 235/2020/R/idr** avente ad oggetto *"Misure urgenti, a sostegno degli utenti e dei gestori idrici, per mitigare gli effetti del Covid-19, mantenendo i servizi essenziali e gli standard di fornitura"* l'ARERA ha introdotto elementi di flessibilità per salvaguardare l'equilibrio economico e finanziario delle gestioni del servizio idrico integrato e le condizioni di svolgimento delle prestazioni, garantendo - nella stabilità del quadro regolatorio - la continuità dei servizi essenziali e creando le condizioni per il rilancio della spesa per investimenti.

Con tale provvedimento vengono introdotte componenti correttive degli oneri ammissibili, tenuto conto dei costi previsti per la gestione della fase emergenziale e modalità di recupero/compensazione degli effetti conseguenti al contenimento delle tariffe o all'erogazione di agevolazioni nei pagamenti a favore degli utenti. Per la sostenibilità finanziaria del settore idrico, sono previste forme di anticipazione, al ricorrere di determinate condizioni, da richiedere a CSEA.

L'ARERA ha approvato in data 30/12/2021 la Delibera n. 639/2021/R/IDR avente ad oggetto i "Criteri per l'aggiornamento biennale 2022-2023 delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato". Il provvedimento approva le disposizioni aventi ad oggetto la definizione delle regole e delle procedure per l'aggiornamento biennale, previsto dall'articolo 6 della Deliberazione n. 580/2019/R/idr, ai fini della rideterminazione delle tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2022 e 2023 elaborate in osservanza della metodologia tariffaria di cui all'Allegato A alla medesima deliberazione (MTI-3), definendo regole e procedure che:

- contribuissero anche a rafforzare la dovuta chiarezza, trasparenza, affidabilità e certezza del quadro regolatorio di riferimento alla luce degli esiti dei contenziosi definitesi nel frattempo;

- tenessero in considerazione gli interventi regolatori richiesti per una efficace implementazione delle misure recate dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza;
- disciplinassero i criteri da seguire per l'aggiornamento delle componenti di costo ammesse al riconoscimento tariffario per ciascun anno $a = \{2022, 2023\}$, nonché degli atti di cui, ai sensi della Deliberazione n. 580/2019/R/IDR, si compone la predisposizione tariffaria;
- confermassero alcuni degli accorgimenti previsti nel 2020 al fine di mitigare gli effetti della pandemia da COVID-19, nell'ottica di sostenere il percorso di miglioramento già intrapreso, a garanzia della continuità e dell'affidabilità delle prestazioni erogate.

Per determinare il moltiplicatore tariffario ϑ è necessario preliminarmente calcolare il vincolo riconosciuto ai ricavi (VRG^a), in ciascun anno $a = \{2022, 2023\}$, così definito:

$$VRG^a = Capex^a + FoNI^a + Opex^a + ERC^a + RC_{Tot}^a$$

dove:

- la componente **Capex^a** rappresenta i costi delle immobilizzazioni;
- la componente **FoNI^a** rappresenta la componente tariffaria a sostegno degli obiettivi specifici e degli interventi che ne conseguono;
- la componente **Opex^a** rappresenta la componente dei costi operativi;
- **ERC^a** è la componente a copertura dei costi ambientali e della risorsa eccedenti rispetto a quelli già incorporati nelle precedenti componenti;
- **RC_{Tot}^a** è la componente a conguaglio relativa al vincolo ai ricavi del gestore dell'anno (a-2) ivi compresa la componente $Rc_{Attività\ b}^a$.

Il prospetto che segue riporta una sintesi dei valori delle singole componenti tariffarie calcolate per il periodo 2022-2023 con evidenziazione, per le componenti di costo riferite all'anno 2023, delle variazioni rispetto alla precedente proposta tariffaria, mantenendo anche i precedenti valori barrati.

Componente tariffaria	Specificazione componente	2022	2023	Note
<i>Capex^a</i>	<i>AMM^a</i>	2.299.603	2.450.690 2.331.646	Valori al netto degli ERCcapex
	<i>OF^a</i>	427.552	409.235	Valori al netto degli ERCcapex
	<i>OFisc^a</i>	142.653	135.262	Valori al netto degli ERCcapex
	<i>ΔCUIT_{capex}^a</i>	0	0	
	Totale	2.869.808	2.995.187 2.876.143	Valori al netto degli ERCcapex
<i>FoNI^a</i>	<i>FNIFoNI^a</i>	0	0	
	<i>AMMFoNI^a</i>	5.220.013	4.990.017 4.678.176	
	<i>ΔCUITFoNI^a</i>	0	0	
	<i>ΔT^{ATO,a}_{G,ind}</i>	0	0	
	<i>ΔT^a_{G,TOT}</i>	0	0	
	Totale	5.220.013	4.990.017	

Componente tariffaria	Specificazione componente	2022	2023	Note
			4.678.176	
Opex ^a	Opex ^a _{end} (netto ERC)	22.740.717	23.070.294	
	Opex ^a _{at} (netto ERC)	11.657.332	13.507.939	
	Opex ^a _{tel}	2.867	3.083	
	di cui Op ^{new,a}	0	0	
	di cui Opex ^a _{QT} (netto ERC)	0	0	
	di cui Opex ^a _{QC}	0	0	
	di cui Op ^a _{social}	2.867	3.083	
	di cui Op ^a _{mis}	0	0	
	Totale	34.400.917	36.581.316	
ERC ^a	ERC ^a _{Capex}	26.537.215	28.216.051 26.647.784	
	ERC ^a _{Opex}	4.624.012	4.298.897	
	di cui ERC ^a _{at}	620.753	625.215	
	di cui ERC ^a _{tel}	0	0	
	Totale	31.161.226	32.514.949 30.946.678	
Rc ^a _{TOT}	Rc ^a _{VOL}	-842.530	-1.548.756	
	Rc ^a _{EE}	-577.141	1.126.718	
	Rc ^a _{ws}	-8.298	24.535	
	Rc ^a _{ERC}	47.396	69.172	
	Rc ^a _{ALTRO}	33.138	286.741	
	di cui Rc ^a _{Attività b}	0	0	
	di cui Rc ^a _{res}	28.276	61.714	
	di cui costi per variazioni sistemiche/eventi eccezionali			
	di cui Rc ^a _{appr2020,COVID}	0	0	
	di cui scostamento Opex _{OC}	0	0	
	di cui scostamento Opex _{QT}	0	0	
	di cui	3.589		

Componente tariffaria	Specificazione componente	2022	2023	Note
	scostamento Op_{social}^a		5.824	
	di cui			
	scostamento Op_{mis}^a			
	di cui			
	scostamento Op_{COVID}^a			
	di cui			
	altre previste			
	Rc_{ARC}^a	336.136	13.560	
	$Cong^a$	0	0	
	Totale	-1.010.290	-28.004	
VRG^a		72.641.674	77.053.465 75.054.340	

Avendo determinato tutti i parametri necessari per calcolare il vincolo riconosciuto ai ricavi (VRG^a), in ciascun anno $a = \{2022, 2023\}$ è stato possibile determinare il moltiplicatore tariffario base (θ^a), espresso con tre cifre decimali. Il moltiplicatore tariffario (θ^a) si applica ai corrispettivi all'utenza (quote fisse e variabili della struttura tariffaria).

Tale coefficiente tariffario è pari a:

$$\theta^a = \frac{VRG^a}{\sum_u \text{tarif}_u^{2019} \cdot (vsca_u^{a-2})^T + R_b^{a-2}}$$

dove:

- $\sum_u \text{tarif}_u^{2019} \cdot (vsca_u^{a-2})^T$ è il ricavo stimato del gestore del SII corrispondente alla sommatoria dei prodotti scalari, per ciascuna tipologia di utente, del vettore delle componenti tariffarie (tarif_u^{2019}) riferito all'anno 2019, per il trasposto del vettore delle variabili di scala effettivamente rilevate ($vsca_u^{a-2}$), riferito all'anno (a-2)
- R_b^{a-2} sono i ricavi delle altre attività idriche, come risultanti dal Bilancio dell'anno (a-2)

Il valore di θ^a calcolato deve rispettare, salvo specifica istruttoria, il limite alla crescita secondo lo schema seguente:

$$\frac{\theta^a}{\theta^{a-1}} \leq [1 + rpi + (1 + \gamma_K) * K - (1 + \gamma_X) * X]$$

dove:

- rpi è il tasso atteso di inflazione posto pari a 1,70%;
- K è il limite di prezzo, posto pari a 5%;
- X è il fattore di ripartizione o *sharing*, che si valorizza pari a 1,5%;
- γ_K e γ_X sono i parametri che differenziano l'incidenza dei valori, rispettivamente, di K e di X , nell'ambito del limite alla crescita del moltiplicatore tariffario nei diversi schemi della matrice descritta di seguito.

		γ_K	γ_X
SCHEMA	I	0	0
	II	0	1
	III	0	-0,5
	IV	0,5	0
	V	0,5	1
	VI	0,5	-0,5

Nel prospetto che segue è esplicitata la valorizzazione delle diverse componenti della formula del moltiplicatore tariffario ed evidenziata la variazione rispetto all'ultima proposta tariffaria approvata.

	2022	2023
STar ^{2019*} Vscal ^{a-2} (include vendita all'ingrosso)	65.244.903	65.979.990
R _b ^{a-2}	1.073.007	1.006.143
VRG ^a calcolato	72.641.674	77.053.465 75.054.310
J ^a calcolato	1,095	1,150 1,120

La Convenzione di gestione

La Convenzione di gestione era già stata aggiornata nel corso del 2016 per recepire la disciplina introdotta con la Deliberazione AEEGSI n. 656/2015/R/IDR con la quale l'Autorità ha fornito uno schema di articolato della Convenzione tipo, soffermandosi sui contenuti minimi essenziali che le convenzioni di gestione devono obbligatoriamente contenere e rispettare.

Poiché l'art. 2.3 dell'Allegato A della Deliberazione n. 580/2019/R/idr prevedeva l'integrazione della Convenzione tipo con l'introduzione della disciplina contenuta all'articolo 10 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 656/2015/R/IDR rubricato "Misure per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario" e visto che le previsioni dell'art. 10 della Convenzione tipo erano confluite nell'art. 16bis della vigente Convenzione di gestione, per l'approvazione dello schema regolatorio si è proceduto all'integrazione dell'art. 16bis della vigente Convenzione di gestione in quanto modifica necessaria a recepire la disciplina introdotta con il provvedimento n. 580/2019/R/idr.

Inoltre, a seguito della richiesta contenuta in istanza di riequilibrio economico-finanziario presentata dal gestore, l'AAto ha sottoposto all'approvazione di ARERA la estensione della Convenzione di gestione come misura di riequilibrio. Conseguentemente, contestualmente all'approvazione dello schema regolatorio 2020-2023, era stata deliberata la modifica della durata della convenzione prevedendone la scadenza al 30 giugno 2033, sospendendo e condizionando l'efficacia di tale modifica alla approvazione di ARERA dell'estensione della durata della Convenzione come misura di riequilibrio determinata dall'AAto, nonchè dando mandato al Direttore di procedere agli adempimenti amministrativi connessi (quali, ad esempio, l'iscrizione ex art. 192 D.Lgs. n. 50/2016 ai sensi delle Linee Guida ANAC n. 7/2017 e la pubblicazione della relazione ex art. 34 comma 20 D.L. n. 179/2012).

Con Deliberazione n. 85/2021/R/IDR, ARERA ha approvato lo specifico schema regolatorio dell'AAto, e di tale deliberazione l'Assemblea dell'AAto ha preso atto con Delibera AAto n. 10/2021, adeguando di conseguenza gli elaborati costituenti lo specifico schema regolatorio. Conseguentemente con Delibera n. 3/2022 l'AAto ha approvato la Relazione ex art.34 connessa all'estensione della durata della Convenzione (reperibile al seguente indirizzo del sito web istituzionale dell'AAto: http://aato2.marche.it/ato2marc/po/mostra_news.php?id=21&area=H) e utile all'iscrizione all'elenco ANAC ex art.192 D.lgs. n. 50/2016, e a seguire si è provveduto alla sottoscrizione dell'Appendice alla Convenzione già approvata dall'Assemblea con Delibera AAto n. 12/2020.

1.2.5.2 – La struttura dei corrispettivi da applicare all'utenza ed il Bonus idrico

Con la Delibera n. 665/2017/R/IDR, l'ARERA ha approvato i criteri per la definizione dell'articolazione tariffaria applicata agli utenti del servizio idrico integrato, che gli Enti di governo dell'ambito sono tenuti a seguire per il riordino della struttura dei corrispettivi per gli utenti finali, con l'obiettivo di portare a compimento il processo di omogeneizzazione e razionalizzazione su scala nazionale della struttura dei corrispettivi.

L'ambito del provvedimento è relativo all'articolazione tariffaria per l'utenza domestica, per gli usi diversi dal domestico e alla tariffa di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura.

L'AAto 2 ha approvato con la Delibera di Assemblea n. 8 del 24 luglio 2018 la nuova struttura dei corrispettivi da applicare all'utenza a partire dal 2018 (tuttora applicata) sulla base dei criteri stabiliti dalla Delibera ARERA n. 665/2017/R/IDR.

A partire dal 1° gennaio 2021 con riferimento all'utenza domestica residente è stato introdotto il criterio pro capite, in funzione del numero di componenti dell'utenza domestica residente, superando il criterio pro capite standard adottato in via transitoria nelle more di entrare nella disponibilità di tutte le informazioni necessarie.

Con la Delibera n. 897/2017/R/IDR l'ARERA ha dato attuazione al sistema di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura idrica dagli utenti domestici residenti in condizioni di disagio economico sociale, in coerenza con le disposizioni recate dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, prevedendo, mediante l'introduzione di regole uniformi per l'intero territorio nazionale, l'istituzione di un bonus sociale idrico con le modalità previste nel "Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)".

Il TIBSI disciplina tutti gli aspetti applicativi del bonus sociale idrico: soggetti beneficiari, modalità di verifica dei requisiti dei soggetti beneficiari, modalità per formulare la richiesta, modalità per la quantificazione, modalità di copertura tariffaria.

Per quanto riguarda le modalità di copertura dell'onere derivante dal riconoscimento del bonus, a decorrere dal 1° gennaio 2018 è stata istituita la componente tariffaria UI3 per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico, applicata a tutte le utenze del servizio idrico integrato ubicate sul territorio nazionale, diverse da quelle in condizioni di disagio economico sociale, come maggiorazione al corrispettivo di acquedotto.

Viene inoltre riconosciuta la facoltà per gli Enti di governo dell'ambito, competenti per il relativo territorio, di introdurre o confermare, qualora attualmente previste, misure di tutela ulteriori a favore degli utenti.

L'Ato 2 ha approvato con la Delibera di Assemblea n. 7 del 24 luglio 2018 le modalità applicative nell'ATO 2 Marche Centro Ancona del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati.

Il bonus sociale idrico erogato dal gestore agli utenti domestici economicamente disagiati è calcolato applicando la tariffa agevolata al quantitativo essenziale di acqua, determinato tenendo conto della numerosità della famiglia anagrafica (18,25 mc/anno per ogni componente).

L'Ato 2 ha optato inoltre per il riconoscimento all'utente finale di un ammontare aggiuntivo rispetto a quello del bonus sociale idrico per garantire il mantenimento delle agevolazioni migliorative locali già preesistenti, rappresentate da una particolare tariffa agevolata "tariffa sociale" entrata in vigore già dal 2010.

Pertanto, al fine di riconoscere agli utenti finali agevolazioni complessivamente equivalenti a quelle attualmente garantite, è stata introdotta una agevolazione aggiuntiva che per l'anno 2018 corrisponde a circa 11 euro a persona all'anno, valore che sarà adeguato in futuro in modo corrispondente agli incrementi (moltiplicatori) tariffari.

La Delibera ARERA n. 3/2020/R/idr ha modificato la regolazione del bonus sociale idrico (contenuta nel TIBSI) in coerenza con l'art. 57bis del D.L. n. 124/2019 convertito con modificazioni dalla Legge n. 157/2019, in sintesi:

- amplia la platea dei destinatari precedentemente ammessi alla agevolazione (ai sensi della precedente Delibera n. 897/2017/R/idr come modificata dalla Delibera n. 227/2018/R/idr).

Il bonus sociale idrico è riconosciuto agli utenti domestici residenti che risultino: in condizioni di disagio economico sociale (questa la novità) beneficiari del reddito di cittadinanza (Rdc) o della pensione di cittadinanza (Pdc);

- aggiorna i criteri per la quantificazione dell'agevolazione e, sempre tenendo conto della numerosità della famiglia, applica al quantitativo minimo vitale (pari a 50/litri/abitante/giorno), anche la tariffa di fognatura e depurazione (oltre alla tariffa agevolata, corrispettivo per il servizio acquedotto).

Per quanto riguarda le modalità di copertura dell'onere derivante dal riconoscimento del bonus sociale idrico (come modificato dalla Delibera ARERA n. 3/2020/R/idr), continua ad operare la componente tariffaria UI3 istituita per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico, applicata a tutte le utenze del servizio idrico integrato ubicate sul territorio nazionale, diverse da quelle che versino nelle condizioni di ammissibilità al bonus sociale idrico, come maggiorazione ai corrispettivi di acquedotto, di fognatura e di depurazione.

Pertanto, tenuto conto che:

- con la nuova quantificazione del bonus sociale idrico è stato colmato il divario tra il livello di agevolazione garantita dal bonus e il livello di agevolazione preesistente sul territorio al momento dell'introduzione del bonus sociale idrico (come introdotto dal TIBSI ex Deliberazione n. 897/2017/R/idr) e che il bonus idrico integrativo (BII) era stato introdotto proprio per colmare tale *gap*;
- la copertura degli oneri conseguenti al BII costituisce una componente di costo a carico della tariffa attraverso la componente *OPsocial*; nella quale dal 2020 trovano riconoscimento anche i costi per gli interventi di limitazione associabili ai casi di cui al comma 7.3 lett. a) dell'Allegato A alla Deliberazione n. 311/2019/R/IDR in considerazione della nuova disciplina in tema di morosità recata dal REMSI.

A partire dall'anno 2021 sono venute meno le motivazioni e le condizioni che hanno sostenuto la decisione adottata con Delibera AAto n. 7/2018 di prevedere l'integrazione del bonus sociale idrico con un bonus idrico integrativo.

1.2.6 Le tariffe e gli investimenti anno 2022

I corrispettivi riconosciuti per l'anno 2022 sono stati determinati sulla base del moltiplicatore tariffario θ di seguito esplicitato e riferito all'anno base 2019, come approvato da parte di ARERA con Delibera n. 671/2022/R/IDR All. b.

	2022
θ	1,094

I ricavi percepiti dalla riscossione delle tariffe, desunti dal bilancio consuntivo relativo all'esercizio 2022 del gestore, sono stati complessivamente pari a **68,917** milioni di euro (vedasi dettaglio nel prospetto che segue), mentre i ricavi da altre attività idriche sono stati pari a **506.225** di euro.

Ricavi da tariffa esercizio 2022

Ricavi del servizio idrico	:	66.635.980
Adeguamento al VRG al netto della quota FONI	:	-829.417
Depurazione insediamenti produttivi	:	722.532
Lavori per conto di utenti acqua potabile	:	381.293
Proventi da gestione morosi	:	442.083
Proventi per trattamento reflui speciali	:	1.451.549
Altri ricavi garantiti senza conguaglio	:	113.584
	:	
Ricavi da tariffa servizio idrico integrato	:	68.917.604

Gli investimenti realizzati nel 2022 a consuntivo sono stati pari a **26,176 milioni** di euro; in *Tabella 13* si confrontano i valori a consuntivo con quelli pianificati per l'anno medesimo (+0,435 milioni rispetto al valore pianificato).

Tabella 13 – Investimenti realizzati e pianificati anno 2022 (euro)

	2022		
	REALIZZATI	PIANIFICATI	SCOSTAMENTO
Acquedotto	12.620.974	12.275.600	+345.374
Fognatura	7.865.712	7.309.000	+556.712
Depurazione	2.193.709	2.050.500	+143.209
Generali	3.496.536	4.106.000	-609.464
TOTALE	26.176.930	25.741.100	+435.830

I dati relativi allo scostamento fra i finanziamenti pubblici (sia in c/c capitale che in c/esercizio) previsti e quelli riscossi per il 2022 sono riportati nella *Tabella 14*.

Si evince che nel 2022 sono stati percepiti minori finanziamenti per circa **0,829 milioni di euro**.

Tabella 14 – Scostamento fra i finanziamenti pianificati e quelli ottenuti anno 2022

	CONSUNTIVO	PIANO	SCOSTAMENTO
FINANZIAMENTI C/CAPITALE	373.690	2.420.690	-829.940
FINANZIAMENTI C/PRIVATI	900.209		
CONTRIBUTI C/ALLACCI	316.851		
TOTALE	1.590.750	2.420.690	-829.940

1.2.7 L'analisi economico – finanziaria e reddituale della gestione

Al fine di una corretta pianificazione dell'attività del gestore si sono analizzati anche gli aspetti più strettamente attinenti alla situazione economico-finanziaria, reddituale e patrimoniale.

In *Tabella 15* viene riportato il Conto Economico e lo Stato Patrimoniale del gestore Viva Servizi S.p.A. dall'anno 2017 al 2022, al fine di confrontare i valori assoluti; il raffronto fra gli esercizi a partire dal 2015 rispetto a quelli precedenti non è significativo in quanto dal 01/07/2014 Viva Servizi S.p.A. non gestisce più il servizio distribuzione gas avendo conferito il proprio ramo di distribuzione gas, oltre alla cessione delle partecipazioni detenute in Prometeo e SIG, ad Edma Reti Gas S.r.l..

Tabella 15 – Conto economico e Stato patrimoniale riclassificato dal 2017 al 2022 e relativo scostamento percentuale

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO	Multiservizi	Multiservizi	Vivaservizi	Vivaservizi	Vivaservizi	Vivaservizi	Scostamento
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
FATTURATO	72.860.401	70.800.629	75.453.712	74.160.520	74.203.637	83.257.512	12,20%
Ricavi da tariffa	63.385.421	63.086.402	65.986.213	64.074.201	64.470.528	69.423.829	7,68%
Altri ricavi	9.474.980	7.714.227	9.467.499	10.086.319	9.733.109	13.833.683	42,13%
COSTI OPERATIVI	25.022.364	25.805.438	26.157.069	26.016.529	30.116.762	37.771.521	25,42%
Per acquisti di materia prima	8.835.413	9.594.774	9.399.931	9.361.614	12.296.990	19.341.079	57,28%
Per altri acquisti e servizi	8.783.267	9.179.585	9.474.735	9.484.478	11.266.402	12.024.968	6,73%
Oneri per godimento beni di terzi	5.500.617	5.058.534	5.223.457	5.114.896	5.013.463	4.702.829	-6,20%
Oneri diversi di gestione	1.903.067	1.972.545	2.058.946	2.055.541	1.539.907	1.702.645	10,57%
VALORE AGGIUNTO	47.838.037	44.995.191	49.296.643	48.143.991	44.086.875	45.485.991	3,17%
Costo del personale	17.913.146	17.917.671	17.777.400	17.355.524	17.701.477	17.852.539	0,85%
MARGINE OPERATIVO LORDO	29.924.891	27.077.520	31.519.243	30.788.467	26.385.398	27.633.452	4,73%

Ammortamento beni materiali	12.817.475	14.019.961	15.452.795	17.327.533	15.850.852	17.745.618	11,95%
Ammortamento beni immateriali	1.408.968	1.502.688	1.737.333	1.911.557	1.994.487	2.203.313	10,47%
Accantonamenti	3.480.190	2.475.691	3.222.035	3.082.552	3.232.916	1.740.722	-46,16%
RISULTATO OPERATIVO	12.218.258	9.079.180	11.107.080	8.466.825	5.307.143	5.943.799	12,00%
Saldo gestione finanziaria	433.848	-1.548.136	-1.293.376	-1.746.889	-698.953	-2.504.123	258,27%
Rettifiche di attività finanziarie	0	0	0	0	0	0	
Saldo gestione extra-operativa	0	0	0	0	0	0	
RISULTATO ANTE IMPOSTE	12.652.106	7.531.044	9.813.704	6.719.936	4.608.190	3.439.676	-25,36%
Ires	-2.647.715	-2.202.726	-2.624.694	-1.490.614	-976.603	-140.969	-85,57%
Irap							
Imposte differite	20.704	20.704	20.704	12.278	8.066	41.766	417,80%
Imposte anticipate	396.568	264.101	414.553	303.357	173.747	-575.642	-431,31%
RISULTATO POST IMPOSTE (utile netto)	10.421.663	5.613.123	7.624.267	5.544.957	3.813.400	2.764.831	-27,50%

STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO	Multiservizi	Multiservizi	Vivaservizi	Vivaservizi	Vivaservizi	Vivaservizi	Scostamento
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2022/2021
ATTIVO							
Disponibilità liquide	15.140.347	13.648.686	17.421.090	19.556.258	15.410.317	18.019.778	16,93%
Attività finanziarie a breve	0	0	300.000	0	0	0	
DISPONIBILITA' LIQUIDE	15.140.347	13.648.686	17.721.090	19.556.258	15.410.317	18.019.778	16,93%
Crediti v/clienti	22.443.656	18.640.666	21.135.518	19.251.338	15.948.112	20.797.077	30,40%
Crediti v/soci	703.589	1.212.053	708.871	599.124	610.483	1.061.563	73,89%
Crediti verso controllate	296.811	1.381.472	368.257	358.199	0	0	
Crediti tributari	2.289.214	360.564	254.383	1.096.871	598.264	1.014.108	69,51%
Altri crediti	3.173.927	4.988.116	8.023.084	9.811.244	3.643.347	863.427	-76,30%
Scorte	1.167.091	1.378.445	1.489.844	1.598.466	1.763.382	1.905.244	8,04%
Ratei e risconti attivi	122.195	62.984	156.301	338.562	512.038	537.468	4,97%
imposte anticipate	1.853.603	2.257.703	2.670.257	3.197.070	2.774.099	1.278.694	-53,91%
ATTIVITA' CORRENTI NETTE	47.190.433	43.930.689	52.527.605	55.807.132	41.260.042	45.477.359	10,22%
Immobilizzazioni materiali	170.186.789	176.289.199	180.554.128	181.383.215	184.994.474	191.361.283	3,44%
Immobilizzazioni immateriali	5.061.166	5.239.632	5.416.053	5.092.477	5.755.398	6.716.665	16,70%
Crediti verso clienti ed utenti	0	0	0	0	0		
Partecipazioni	54.104.162	54.104.162	54.104.162	54.104.162	0		

Strumenti finanziari derivati attivi						4.626.196	
ATTIVITA' FISSE NETTE	229.352.117	235.632.993	240.074.343	240.579.854	190.749.872	202.704.144	6,27%
TOTALE ATTIVITA'	276.542.550	279.563.682	292.601.948	296.386.986	232.009.914	248.181.503	6,97%
PASSIVO							
Tesoreria e banche passive	1.992.352	3.106.232	3.734.602	4.984.370	2.586.653	2.614.230	1,07%
Fornitori	13.895.350	10.564.398	14.595.644	12.989.224	12.291.533	19.438.798	58,15%
Debiti v/soci	341.052	178.128	2.261.583	2.360.172	1.363.468	2.358.597	72,99%
Debiti verso controllate	0	258.134	0	14.750	0	0	
Altri debiti	6.351.474	6.819.327	6.874.561	6.768.976	6.739.880	8.757.909	29,94%
Ratei e risconti passivi	14.245.161	15.491.505	18.541.712	22.767.373	25.667.648	29.925.475	16,59%
Acconti	91.886	67.879	94.858	65.176	82.588	110.177	33,41%
Debiti tributari	1.065.238	1.456.526	775.751	579.639	834.223	556.496	-33,29%
Debiti vs istituti di previdenza	685.174	662.767	643.344	680.615	632.747	567.917	-10,25%
PASSIVITA' CORRENTI	38.667.687	38.604.896	47.522.055	51.210.295	50.198.740	64.329.599	28,15%
Debiti a m/l termine	87.533.726	84.582.115	81.003.343	76.162.401	63.973.885	61.449.556	-3,95%
Per imposte anche differite	310.625	289.921	269.217	256.939	248.873	1.317.393	429,34%
Fondo strum. Finan. Derivati passivi	2.455.474	3.594.298	5.387.605	6.318.670	3.832.344	0	-100,00%
Fondo rischi e altri fondi	4.997.206	5.328.279	5.194.304	4.565.550	4.483.743	2.427.857	-45,85%
PASSIVITA' A MEDIO E LUNGO TERMINE	133.964.718	132.399.509	139.376.524	138.513.855	122.737.585	129.524.405	5,53%
Capitale sociale	55.676.573	55.676.573	55.676.573	55.676.573	55.676.573	55.676.573	0,00%
Fondo di riserva	3.912.523	4.433.606	4.714.262	5.095.476	5.372.724	5.563.394	3,55%
Riserva di scissione	1.387.164	1.387.164	1.387.164	1.387.164	1.387.164	1.387.164	0,00%
Altre riserve	69.160.456	79.061.035	84.393.502	91.636.556	42.750.103	46.372.833	8,47%
Fondo sviluppo invest. Prog.	0						
Fondo sovrapprezzo azioni	480.778	480.778	480.778	480.778	480.778	480.778	0,00%
Perdita esercizi precedenti	0						
Riserva oper. Coper. Flussi fin. Attesi	-1.866.160	-2.731.666	-4.094.579	-4.802.189	-2.912.581	3.515.909	-220,71%
Utile/perdita d'esercizio	10.421.663	5.613.123	7.624.267	5.544.957	3.813.400	2.764.831	-27,50%
TOTALE PATRIMONIO NETTO	139.172.997	143.920.613	150.181.967	155.019.315	106.568.161	115.761.482	8,63%
TRATTAMENTO FINE LAVORO	3.404.835	3.243.560	3.043.457	2.853.816	2.704.168	2.895.616	7,08%
TOTALE PASSIVITA' E NETTO	276.542.550	279.563.682	292.601.948	296.386.986	232.009.914	248.181.503	6,97%

Risultati della gestione economica

La gestione economica della società Viva Servizi mostra un Margine Operativo Lordo di 27,633 milioni di euro, in aumento rispetto a quello del 2021 del 4,73%. Il Risultato Operativo è aumentato rispetto al 2021, di circa 0,6 milioni di euro in termini assoluti, con un incremento percentuale del 12%.

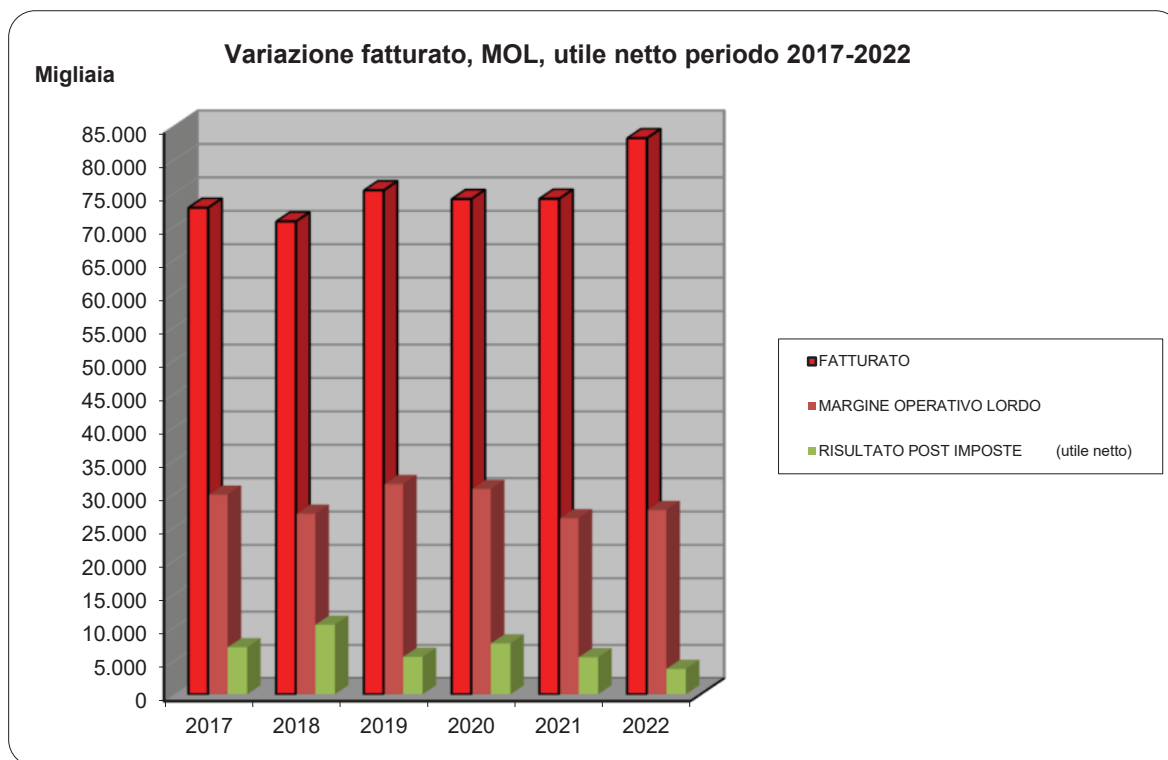
Il Risultato ante imposte è pari a 3,439 milioni di euro, diminuito di circa 1,2 milioni di euro rispetto a quello dell'anno precedente, quando il valore si attestava sui 4,608 milioni di euro.

Tali risultati sono dovuti ad un deciso incremento dei Costi operativi, a causa dell'aumento dei prezzi delle materie prime, di oltre il 25%, con un peggioramento del saldo della gestione finanziaria che passa da - 0,6 milioni del 2021 a -2,5 milioni di euro del 2022.

L'Utile netto d'esercizio è pari a 2,764 milioni di euro, in diminuzione rispetto al 2021 del 27,5%. Si riportano alcuni grafici illustrativi dell'andamento temporale di alcune grandezze inerenti alla gestione economica dell'azienda.

Di seguito si riporta il *Grafico 2* relativo alla variazione del Fatturato, del MOL e dell'Utile netto nei sei anni 2017-2022.

Grafico 2 – Variazione del Fatturato, MOL e Utile netto periodo 2017-2022



Il *Grafico 3* illustra l'andamento del Fatturato e dei Costi operativi, il *Grafico 4* l'andamento del Risultato Operativo.

Grafico 3 – Andamento del Fatturato e Costi Operativi nel periodo 2017-2022

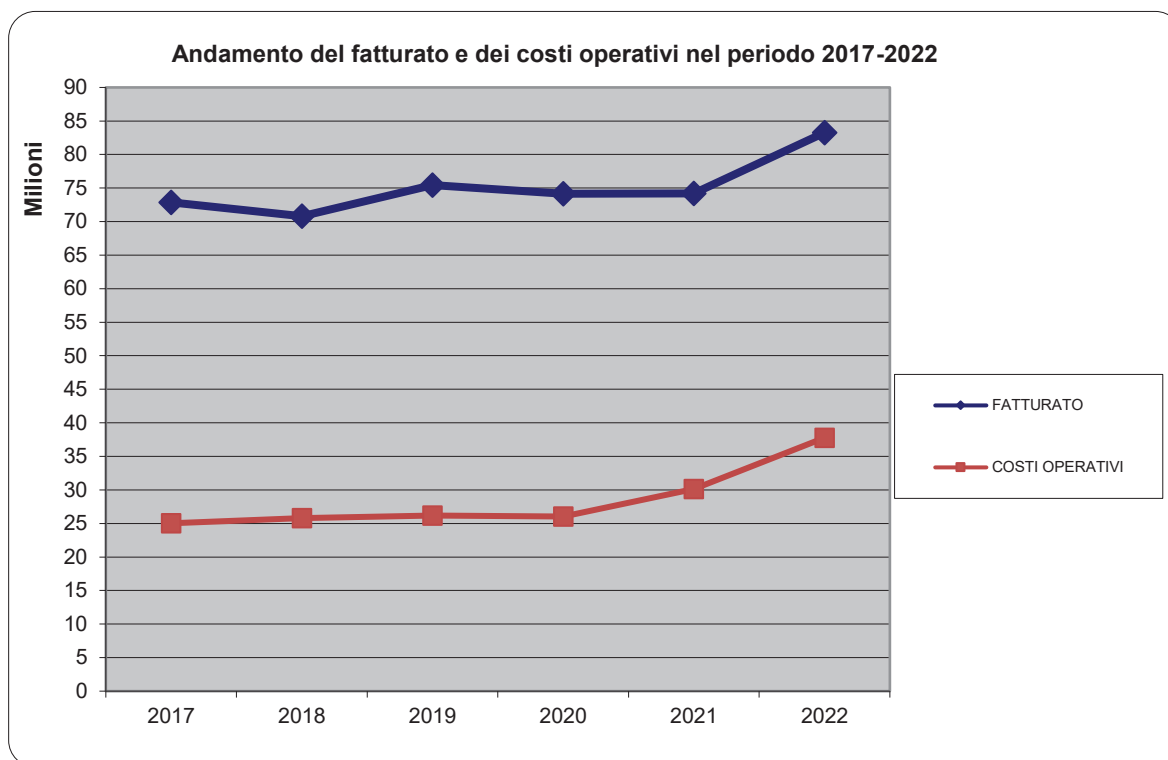
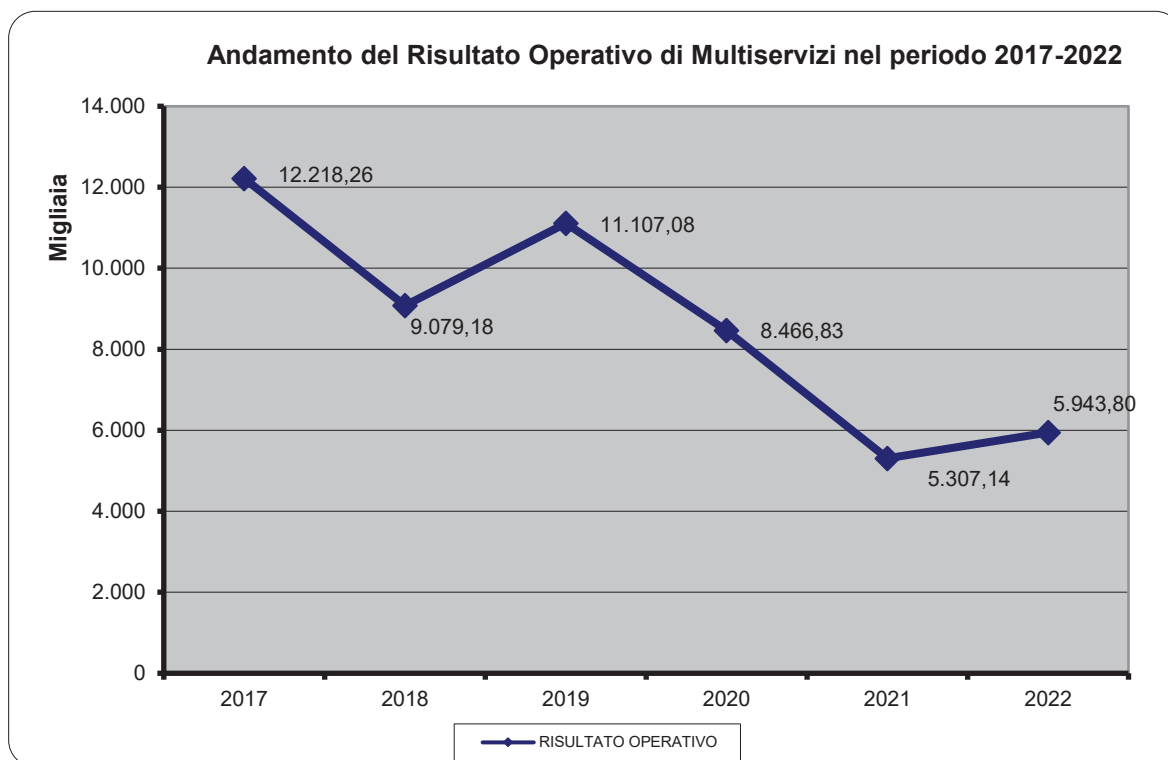
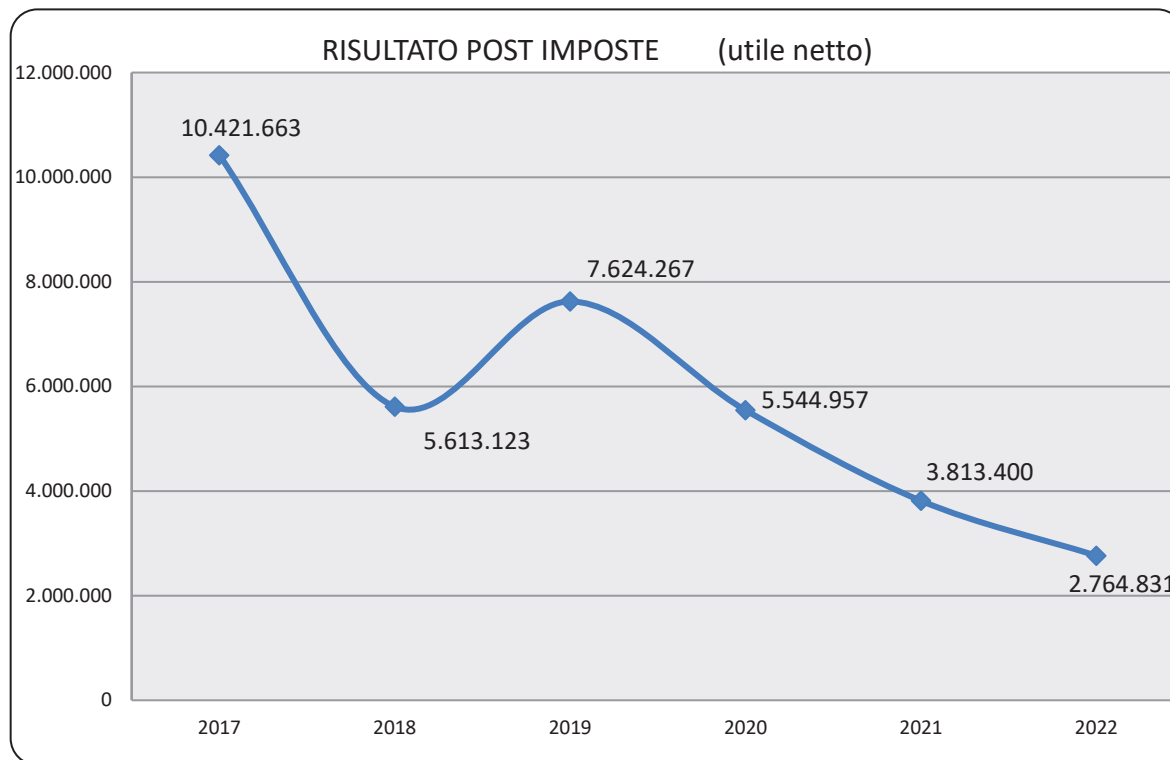


Grafico 4 – Andamento del Risultato Operativo nel periodo 2017-2022



Dal *Grafico 5* è possibile notare l'andamento dell'Utile netto che rispetto al 2021 è diminuito del 27,5% circa, passando da 3,813 milioni di euro del 2021 a 2,764 milioni di euro del 2022.

Grafico 5 – Andamento dell'Utile netto (Risultato post imposte)



La struttura patrimoniale

La struttura patrimoniale di Viva Servizi ha subito sostanziali modifiche conseguenti al perfezionamento del contratto di finanziamento per un importo di 109 milioni di euro conclusosi a novembre del 2015 e attualmente in fase di aggiornamento a seguito del progetto PNRR parzialmente finanziato da finanziamenti esterni.

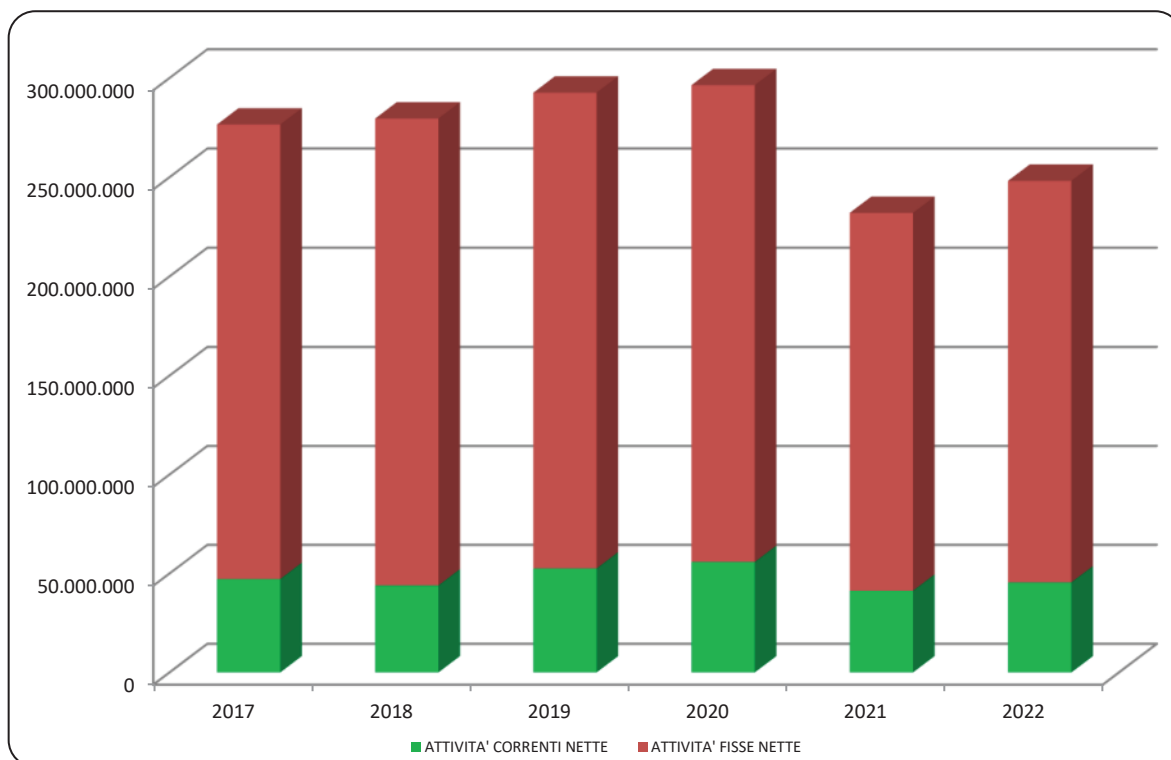
Nel 2022 le Attività correnti nette sono aumentate (+10%) rispetto all'anno precedente, anche le Attività fisse nette sono aumentate (+6%).

Per quanto riguarda il passivo, si può notare il deciso incremento delle Passività correnti (+28% rispetto al 2021) ed un incremento più accentuato delle Passività di medio e lungo termine (+5,5% rispetto al 2021); inoltre è aumentato anche il Patrimonio netto rispetto al 2021 (+8% circa).

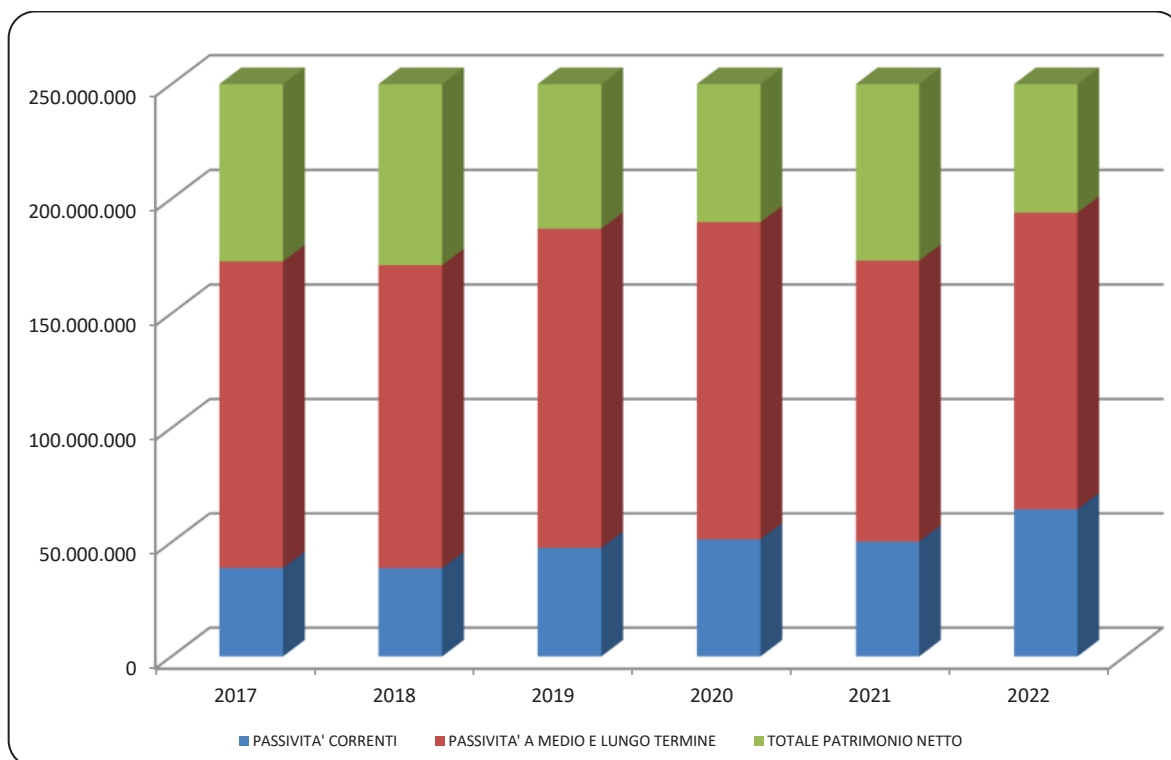
Il *Grafico 6* illustra l'evoluzione della composizione dello Stato Patrimoniale di Viva Servizi dal 2017 al 2022.

Grafico 6 – Composizione dello Stato Patrimoniale del gestore

COMPOSIZIONE DELL' ATTIVO PATRIMONIALE



COMPOSIZIONE DEL PASSIVO PATRIMONIALE



Al fine di effettuare un'analisi della situazione economico – finanziaria e della redditività del gestore vengono quantificati e brevemente commentati alcuni dei tradizionali indici di bilancio riguardanti l'area patrimoniale, l'area della liquidità e l'area della redditività.

Per quanto riguarda la valutazione dell'**area patrimoniale** (vedasi *Tabella 16* di seguito riportata) si farà riferimento:

- al **capitale circolante netto**, che rappresenta un parametro indicativo della capacità del gestore di fronteggiare autonomamente gli impegni di breve periodo;
- al **peso delle attività fisse**, che rappresenta un indicatore rappresentativo di quanto capitale il gestore investe in immobilizzazioni;
- all'**indipendenza finanziaria**, che rappresenta un indicatore rappresentativo della capacità del gestore di finanziare le proprie attività attraverso i mezzi propri (patrimonio netto);
- alla **copertura degli investimenti immobilizzati**, che rappresenta un indicatore del finanziamento delle immobilizzazioni con passività a medio lungo termine rappresentate dai mezzi propri e, nell'ipotesi allargata, dalle passività a medio – lungo termine;
- **l'indice di tensione finanziaria**, rappresentato dal rapporto fra l'EBIT (utile dell'esercizio aumentato degli interessi finanziari e delle imposte sul reddito) e gli oneri finanziari (OF);
- **il margine di struttura**, rappresentato dalla differenza tra il patrimonio netto e le immobilizzazioni nette;
- **l'indice di indebitamento (Leverage)**, che misura l'incidenza del capitale proprio negli Impegni (Stato Patrimoniale Attivo).

Per quanto riguarda la valutazione dell'**area di liquidità** si farà riferimento:

- alla **liquidità** e alla **solvibilità**, vale a dire alla disponibilità del gestore di risorse necessarie a far fronte ai debiti rispettando gli equilibri finanziari;
- al **margine di tesoreria**, rappresentato dalla differenza tra le liquidità totali e le passività correnti.

Per quanto riguarda l'**area della redditività**, gli indici che vengono analizzati sono riportati di seguito:

- **ROE (Return On Equity)**, che fornisce una misura della redditività dei mezzi propri conferiti nell'azienda;
- **ROI (Return On Investment)**, che fornisce una misura della redditività del capitale investito nell'azienda;
- **ROS (Return On Sales)**, che fornisce una misura della redditività delle vendite e la profittabilità dell'azienda;
- **Valore aggiunto per dipendente**, che fornisce una misura del valore aggiunto, per dipendente, indicando perciò la profittabilità (o redditività) di ogni singolo dipendente di Viva Servizi;
- **MOL per dipendente**, che fornisce una misura circa la redditività media del singolo dipendente al netto dei costi per il personale.

Tabella 16 – Analisi di bilancio – Indici Patrimoniali, di Liquidità e di Redditività e relativo scostamento rispetto all'anno precedente

		UNITÀ DI MISURA	2022	2021	SCOSTAMENTO
AREA PATRIMONIALE					
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO (CCN) IN SENSO ECONOMICO	ATTIVITÀ CORRENTI-PASSIVITÀ CORRENTI	€	- 34.257.788	-21.762.362	57,42%
PESO DELLE ATTIVITÀ FISSE	ATTIVITÀ FISSE / CAP. INVESTITO	%	81,68%	82,22%	-0,66%
INDICE DI INDIPENDENZA FINANZIARIA	PATRIMONIO NETTO / TOTALE ATTIVITÀ	%	46,64%	45,93%	1,55%
INDICE DI COPERTURA NETTA IMMOB.	PATRIMONIO NETTO / ATTIVO IMMOBILIZZ.	%	57,11%	55,87%	2,22%
INDICE DI COPERTURA ALLAR. IMMOB.	PATRIMONIO NETTO + DEBITI MLT / ATT. IMMOB.	%	87,42%	89,41%	-2,22%
INDICE DI TENSIONE FINANZIARIA	EBIT / ONERI FINANZIARI	%	223,51%	177,05%	26,24%
MARGINE DI STRUTTURA	PATRIMONIO NETTO-IMMOBILIZZAZIONI NETTE	€	- 86.942.662	-84.181.711	3,28%
INDICE DI INDEBITAMENTO (LEVERAGE)	CAPITALE INVESTITO/CAPITALE PROPRIO	%	214,39%	217,71%	-1,52%
AREA LIQUIDITÀ					
INDICE DI LIQUIDITÀ TOTALE	ATTIVITÀ CORRENTI / PASSIVITÀ CORRENTI	%	70,69%	82,19%	-13,99%
INDICE DI LIQUIDITÀ IMMEDIATA	(ATTIVITÀ CORRENTI - SCORTE) / PASSIVITÀ CORRENTI	%	67,73%	78,68%	-13,91%
INDICE DI SOLVIBILITÀ	ATTIVITÀ CORRENTI / PASS.CORR.+ PASS. MLT	%	14,16%	14,95%	-5,24%
MARGINE DI TESORERIA	LIQUIDITÀ IMMEDIATE + LIQUIDITÀ DIFFERITE - PASSIVITÀ CORRENTI	€	- 832.462	6.471.619	-112,86%
AREA REDDITIVITÀ					
ROE (RETURN ON EQUITY)	RIS. D'ESERCIZIO / PATR. NETTO	%	2,39%	3,58%	-33,25%
ROI (RETURN ON INVESTMENT)	RIS. OPERATIVO / CAPITALE INVESTITO	%	2,39%	2,29%	4,70%
ROS (RETURN ON SALES)	RIS. OPERATIVO / RICAVI VENDITA	%	8,56%	8,23%	4,01%
VALORE AGGIUNTO PER DIPENDENTE	VALORE AGGIUNTO / N. MEDIO DIPEN.	€	128.928,55	124.831,88	3,28%
MOL PER DIPENDENTE	MOL / N. MEDIO DIPENDENTI	€	78.326,11	74.710,19	4,84%

Area Patrimoniale

- Per il **capitale circolante netto** si fa riferimento al CCN in senso economico (detto anche "in senso proprio o netto"), comprendente le componenti crediti, debiti e rimanenze dell'attivo e passivo dello Stato Patrimoniale, escluse pertanto le disponibilità liquide immediate e le passività verso banche e tesoreria.

Tale indice segnala la capacità dell'impresa di fronteggiare gli impegni di breve periodo facendo affidamento sui crediti e sulle disponibilità di magazzino. Per il 2022 il valore risulta essere negativo con un decremento importante di circa 12,5 milioni di euro circa rispetto al 2021 a causa

di un notevole incremento delle passività correnti (+28% circa) rispetto ad un incremento delle attività correnti minore (+10%);

- Dal **rapporto tra le attività fisse e il capitale investito** risulta che circa l'81% del capitale investito è costituito dalle immobilizzazioni, il valore si mantiene quasi sui livelli dell'anno precedente con un lieve decremento dello 0,66%.
- L'**indice di indipendenza finanziaria** indica in quale misura l'azienda utilizza l'autofinanziamento per la copertura dei fabbisogni.

Il valore di tale indice nel 2022 ci dice che oltre il 46% delle passività totali è coperto dal patrimonio netto, nel 2021 il valore si attestava attorno al 45%, pertanto si registra un incremento di tale indice (+1,55%). Tale valore è comunque superiore al valore medio nazionale che si attesta al 35%.

- È altresì significativo l'**indice di copertura netta con risorse proprie** (patrimonio netto) delle attività fisse che risulta sopra i valori medi delle aziende del comparto.

Il valore assunto indica che oltre il 57% delle attività fisse, quindi delle immobilizzazioni, viene sostenuto dal patrimonio netto e, rispetto al 2021, si è avuto un incremento del 2% circa.

- Il valore assunto dal successivo indice, quello di **copertura allargata**, indica che tutte le attività fisse vengono coperte dal patrimonio netto e dai debiti a medio e lungo termine contratti dall'azienda. Nel 2022 il valore di tale indice è pari a 0,87 con un decremento rispetto al 2021 del 2%.
- Per quanto riguarda l'**indice di tensione finanziaria**, rappresentato dal rapporto fra l'EBIT (inteso come Risultato Operativo) e gli oneri finanziari, per il 2022 risulta essere inferiore al valore medio delle aziende del settore, attestabile ad un livello pari a 3, con un valore pari a 2,23 ed un sostanziale incremento rispetto al 2021 del 26%, passando da un valore, per il 2021, di 1,77 appunto, ad un valore di 2,23 del 2022.
- Il **marginale di struttura** esprime il grado di copertura finanziaria degli investimenti con risorse patrimoniali interne e permette di esaminare le modalità di finanziamento dell'attivo immobilizzato e può essere anche un indicatore della capacità di una ulteriore espansione dell'attività aziendale o al contrario di una eventuale insufficienza del capitale proprio in relazione alle dimensioni aziendali.

Il valore è negativo per il 2022 così come quello del 2021, con un decremento nel 2022, ovvero passando da -84,1 milioni a -86,9 milioni di euro. Ciò conferma quanto indicato dall'indice Leverage.

- L'**indice di indebitamento (Leverage)** misura l'entità degli investimenti effettuati per ogni euro di capitale conferito non a titolo di prestito.

Se il suo valore è:

- pari a 1, tutto il capitale investito è finanziato esclusivamente dai mezzi propri;
- superiore a 1, gli investimenti vengono finanziati anche con mezzi esterni (come avviene nella generalità dei casi).

Pertanto, il suo valore aumenta proporzionalmente al crescere della dipendenza finanziaria da terzi. In questo caso il Leverage è diminuito dal 2021 al 2022, attestandosi attorno ad un valore di 2,14 rispetto al valore di 2,17 dell'anno precedente.

Il decremento sta ad indicare un aumento del capitale proprio (+8%). Il valore medio nazionale delle aziende di settore si attesta a 1,74 (dato aggiornato al 2020).

Area Liquidità

- Per capire se l'azienda ha problemi di liquidità viene utilizzato **l'indice di liquidità totale**. Il valore individuato per il 2022 è diminuito di oltre il 13% rispetto al 2021 passando da 0,82 a 0,70. Anche **l'indice di liquidità immediata** è in linea con il precedente indice e nel 2022 ha avuto un decremento di oltre il 13% del valore.

Tale valore, pari a 70% risulta essere più basso della media nazionale delle aziende di settore che si attesta all'84%.

- Per quanto riguarda **l'indice di solvibilità** per l'anno 2022 risulta essere diminuito rispetto ai valori dell'anno precedente di circa il 5%. La diminuzione è dovuta all'aumento delle passività di medio e lungo termine e correnti di oltre il 12%.
- Il **marginale di tesoreria** esprime la capacità dell'azienda di far fronte alle passività correnti a breve termine con l'utilizzo delle disponibilità liquide e dei crediti a breve. È pertanto un indicatore della liquidità netta dell'impresa.

Nel nostro caso il valore è passato da +6,4 milioni circa del 2021 a -0,8 milioni del 2022. Questo può essere spiegato con un notevole incremento delle passività correnti più che proporzionale rispetto all'incremento delle liquidità immediate e differite.

Area Redditività

Il **ROE (return on equity)**, che rappresenta l'indice globale dei risultati economici dell'azienda, assume, nel 2022 valore positivo (2,39%), in linea con i valori medi delle aziende del settore, e diminuito rispetto al valore individuato nel 2021 (3,58%).

Il **ROI (return on investment)** rappresenta la redditività del capitale investito attraverso la gestione tipica dell'azienda. Nel 2022 il valore di tale indice si è attestato attorno al 2,39%, nel 2021 era pari a 2,29%, con un incremento di oltre il 4%. Il valore nel 2022 è inferiore al livello della media nazionale che si attesta (per le multiutility) attorno al 5%.

Il **ROS (return on sales)** indica quanto reddito operativo viene generato in rapporto ai ricavi. Nel 2022 il valore è positivo e si attesta all'8,56%; nel precedente anno, il ROS era pari all'8,23%, pertanto vi è stato un incremento di circa il 4%. Tale valore è al di sotto del valore medio nazionale che si attesta al 12%.

Il **Valore aggiunto per dipendente** ha avuto un incremento del 3% circa nel 2022 rispetto al 2021 passando da 124,8 mila €/dipendente a circa 128,9 mila €/dipendente.

Anche il **MOL per dipendente** è aumentato rispetto al 2021 del 4% circa a seguito dell'incremento del Margine Operativo Lordo di 1,3 milioni di euro, facendo attestare la redditività media per dipendente attorno a 78,3 mila euro contro i 74,7 mila euro del 2021.

1.2.8 L'analisi della produttività dei servizi del SII

Con riferimento all'analisi che l'AAto è interessata a svolgere sulla produttività dei servizi che formano il Servizio Idrico Integrato, vale a dire Acquedotto, Fognatura e Depurazione e sull'efficienza economica della gestione del SII, gli indicatori che vengono calcolati sono di seguito illustrati.

Tabella 17 – Dati per il controllo della produttività

FONTE	DATO	SERVIZIO	2022	2021	SCOSTAMENTO
TAB. 39 DATI GESTIONALI	ABITANTI		392.268	392.797	-0,13%
CENSIMENTO 2021	SUPERFICIE		1.816	1.816	0,00%
BILANCIO UNBUNDLING SII	VALORE DELLA PRODUZIONE SII		78.386.168	71.684.054	9,35%
BILANCIO UNBUNDLING SII	COSTI DELLA PRODUZIONE SII	TOTALI	52.218.717	44.041.966	18,57%
DATI ECONOMICI E GESTIONALI	UTENTI	ACQUEDOTTO	221.917	221.477	0,20%
		FOGNATURA	198.420	197.802	0,31%
		DEPURAZIONE	184.096	180.099	2,22%
DATI ECONOMICI E GESTIONALI	ADDETTI	TOTALI	353	347	1,73%
		ACQUEDOTTO	214	207	3,38%
		FOGNATURA	55	54	1,85%
		DEPURAZIONE	84	86	-2,33%
DATI ECONOMICI E GESTIONALI	VOLUME EROGATO	ACQUEDOTTO	26.675.863	28.150.799	-5,24%
DATI ECONOMICI E GESTIONALI	VOLUME FATTURATO	ACQUEDOTTO	26.675.863	28.150.799	-5,24%
		FOGNATURA	22.813.641	23.921.580	-4,63%
		DEPURAZIONE	21.027.424	21.925.380	-4,10%
DATI ECONOMICI E GESTIONALI	VOLUME DEPURATO	DEPURAZIONE	37.982.702	37.592.208	1,04%
POA CONSUNTIVO	INVESTIMENTI	TOTALI	26.176.930	22.021.932	18,87%
		ACQUEDOTTO	12.620.974	9.983.694	26,42%
		FOGNATURA	7.865.712	6.318.207	24,49%
		DEPURAZIONE	2.193.709	1.623.006	35,16%
		GENERALI	3.496.535	4.097.025	-14,66%
	INVESTIMENTI DA PIANO	TOTALI	25.741.100	20.079.000	28,20%
DATI ECONOMICI E GESTIONALI	LUNGHEZZA RETE	ACQUEDOTTO	5.105	5.107	-0,04%
		FOGNATURA	2.093	2.093	0,00%
CONTO ECONOMICO FILE RDT	COSTO ENERGIA TOTALE	TOTALI	14.037.381	8.429.820	66,52%
	FINANZIAMENTI PERCEPITI	TOTALI	1.590.750	1.683.126	-5,49%
	FINANZIAMENTI PREVISTI	TOTALI	2.420.690	3.226.200	-24,97%
BILANCIO UNBUNDLING SII	VALORE DELLA PRODUZIONE ACQ	ACQUEDOTTO	52.348.491	47.161.715	11,00%
	COSTI DELLA PRODUZIONE ACQ	ACQUEDOTTO	26.918.094	23.785.524	13,17%
	VALORE DELLA PRODUZIONE FOGN	FOGNATURA	8.123.108	7.724.656	5,16%

	COSTI DELLA PRODUZIONE FOGN	FOGNATURA	11.072.037	9.154.111	20,95%
	VALORE DELLA PRODUZIONE DEP	DEPURAZIONE	17.914.568	15.719.177	13,97%
	COSTI DELLA PRODUZIONE DEP	DEPURAZIONE	14.228.586	9.900.178	43,72%

NOTE

- Tutti i valori riportati nella precedente tabella sono presenti dal 2018 secondo i criteri di Unbundling del servizio idrico.
- Il valore della produzione e i costi della produzione del SII sono stati considerati al lordo delle capitalizzazioni (voce A4 del bilancio), prendendo come riferimento la tabella conto economico come da Bilancio Unbundling del Servizio Idrico Integrato. Nei costi della produzione sono contenuti i canoni di concessione.

Tabella 18 – Indicatori di produttività

		UNITÀ DI MISURA	2022	2021	SCOSTAMENTO
AREA COSTI, INVESTIMENTI E RICAVI SII					
COSTI DELLA PROD. PER ABITANTE	COSTI / N. ABITANTI	€/AB.	133,12	112,12	18,73%
COSTI DELLA PRODUZIONE UNITARI	COSTI/ACQUA EROGATA	€/MC	1,96	1,56	25,12%
COSTI DELLA PRODUZIONE PER UTENTE	COSTI / UTENTE	€/UTENTE	235,31	198,86	18,33%
TASSO DI COPERTURA DEI COSTI DELLA PROD. TOTALI	VALORE PROD. SII/ COSTI SII	%	150,11	162,76	-7,77%
VALORE DELLA PROD. PER MC EROGATO	VALORE DELLA PROD. / MC EROGATO	€/MC	2,94	2,55	15,40%
VALORE DELLA PROD. PER ADDETTO SII	VALORE DELLA PROD. / N. ADDETTI TOTALI	€/ADDETTO	222.057,13	206.582,29	7,49%
INVESTIMENTI	TOT. INVESTIMENTI/TOT. INVESTIMENTI PREVISTI NEL PIANO	%	102%	109,68%	-7,28%
FINANZIAMENTI PUBBLICI	TOT. FINANZIAMENTI PUBBLICI PERCEPITI / TOT. FIN. PREVISTI	%	66%	52,17%	25,96%
AREA PRODUTTIVITÀ SERVIZIO IDRICO INTEGRATO					
NUMERO ADDETTI OGNI 1000 ABITANTI	N. ADDETTI SII * 1.000/ABITANTI	ADD./AB.	0,90	0,88	1,87%
INVESTIMENTI PER ADDETTO	TOT. INVESTIMENTI SII/TOT. ADDETTI SII	€/ADDETTO	74.155,61	63.463,78	16,85%
INVESTIMENTI PER UTENTE	TOT. INVESTIMENTI SII/TOT. UTENZE	€/UTENTE	117,96	99,43	18,63%
INVESTIMENTI PER ABITANTE	TOT. INVESTIMENTI SII/TOT. ABITANTI	€/ABITANTE	66,73	56,06	19,03%
AREA DI PRODUTTIVITÀ SERVIZIO ACQUEDOTTO					
PRODOTTO EROGATO PER KM DI RETE	VOL. EROGATO / KM RETE	MC/KM	5.225,44	5.512,20	-5,20%
PRODOTTO EROGATO PER UTENTE	VOL. EROGATO / N. UTENTI	MC/UT.	120,21	127,10	-5,43%
PRODOTTO EROGATO PER ADDETTO	VOL. EROGATO / N. ADDETTI	MC/ADD.	124.653,57	135.994,20	-8,34%
UTENTI SERVITI PER ADDETTO	N. UTENTI / N. ADDETTI	UT./ADD.	1.037,00	1.069,94	-3,08%

KM RETE DI ACQUEDOTTO PER ADDETTO	KM. RETE / N. ADDETTI	KM/ADD.	23,86	24,67	-3,31%
COSTI PER ENERGIA AL METRO CUBO EROGATO	COSTO PER ENERGIA ELETTRICA TOTALE/VOLUME EROGATO	€/MC	0,53	0,30	75,73%
VALORE PROD PER KM DI RETE	VALORE DELLA PROD. / KM RETE	€/KM	10.254,36	9.234,72	11,04%
COSTO PROD PER KM DI RETE	COSTO DELLA PROD. / KM RETE	€/KM	5.272,89	4.657,44	13,21%
AREA DI PRODUTTIVITÀ SERVIZIO FOGNATURA					
PRODOTTO FATTURATO PER KM DI RETE	VOL. FATTURATO / KM RETE	MC/KM	12.745,28	13.449,98	-5,24%
PRODOTTO FATTURATO PER UTENTE	VOL. FATTURATO / N. UTENTI	MC/UT.	134,44	142,32	-5,53%
PRODOTTO FATTURATO PER ADDETTO	VOL. FATT. / N. ADDETTI	MC/ADD.	485.015,69	521.311,09	-6,96%
UTENTI SERVITI PER ADDETTO	N. UTENTI / N. ADDETTI	UTENTI/ADD.	3.607,64	3.663,00	-1,51%
KM RETE DI FOGNATURA PER ADDETTO	KM RETE / N. ADDETTI	KM/ADD.	38,05	38,76	-1,82%
VALORE PROD PER KM DI RETE	VALORE DELLA PROD. / KM RETE	€/KM	3.881,08	3.690,71	5,16%
COSTO PROD PER KM DI RETE	COSTO DELLA PROD. / KM RETE	€/KM	5.290,03	4.373,68	20,95%
AREA PRODUTTIVITÀ SERVIZIO DEPURAZIONE					
VOLUME FATTURATO PER ADDETTO	VOL. FATT. / N. ADDETTI	MC/ADD.	250.326,48	254.946,28	-1,81%
VALORE PROD PER ADDETTO	VALORE DELLA PROD. / NUMERO ADDETTI	€/ADD.	213.268,67	182.781,13	16,68%
COSTO PROD PER ADDETTO	COSTO DELLA PROD. / NUMERO ADDETTI	€/ADD.	169.387,93	115.118,35	47,14%
AREA STRUTTURALE					
SUPERFICIE GESTITA PER ADDETTO	SUPERFICIE SII / N. ADDETTI SII	KM2/ADD.	5,14	5,23	-1,70%
DENSITÀ ABITATIVA	N. ABITANTI RESIDENTI / KM2	ABITANTI/KM2	216,01	216,30	-0,13%

Al concetto di produttività sono legati alcuni importanti termini economici: l'efficacia e l'efficienza.

Con il termine **efficacia** si misura quanta parte dell'obiettivo prefissato si è raggiunto.

Con il termine **efficienza** ci si riferisce, invece, al rapporto tra risultati raggiunti e mezzi impiegati.

Quando si utilizza questo parametro nel processo produttivo, esso assume il più appropriato nome di produttività, perché al numeratore ci sarà la produzione ottenuta e al denominatore la quantità di fattore produttivo (capitale o lavoro) che è stato necessario impiegare per quella produzione.

Facendo un raffronto fra i dati confrontabili si possono effettuare le considerazioni di seguito riportate.

Per l'area costi, investimenti e ricavi SII:

- i **Costi della produzione per abitante** hanno avuto un incremento del 18% circa rispetto al 2021 passando da 112,12 € a 133,12 €/abitante a causa dell'incremento dei costi delle materie prime;
- i **Costi della produzione unitari** hanno avuto anche essi un incremento del 25% rispetto al 2021 passando da 1,56 €/mc a 1,96 €/mc per lo stesso motivo descritto sopra;
- i **Costi della produzione per utente** hanno registrato un pari incremento rispetto ai precedenti 2 indicatori di oltre il 18% circa per utente, ovvero di +36 €/utente, passando da 198 euro/utente del 2021 a 235 euro/utente del 2022;
- il **Tasso di copertura dei costi totali** ha subito un decremento di oltre il 7% dovuto principalmente all'aumento dei costi della produzione per circa 8,2 milioni di euro (+18,57%) considerando anche l'incremento del valore della produzione che è aumentato di 6,7 milioni di euro (+9,35%);
- il **Valore della produzione per mc erogato** è aumentato del 15% rispetto al 2021, a seguito, principalmente, dell'incremento del valore della produzione (+9,35%) rispetto al decremento dei volumi erogati (-5,24%);
- il **Valore della produzione per addetto** è aumentato del 7,49% passando da 206.582 euro per addetto nel 2021 a 222.057 euro del 2022, a fronte dell'aumento degli addetti (+6 unità) e al contemporaneo incremento più che proporzionale del valore della produzione rispetto all'anno precedente, come evidenziato nel punto precedente;
- gli **Investimenti** a consuntivo sono maggiori di quelli pianificati di 0,4 milioni di euro nel 2022. Sono stati realizzati infatti investimenti per 26,176 milioni di euro contro i 25,741 milioni di euro previsti, pari al 102% degli investimenti preventivati;
- i **Finanziamenti pubblici** percepiti nel 2022 ammontano a poco più di 1,5 milioni di euro, circa 0,9 milioni di euro in meno di quanto preventivato, per un decremento percentuale del 5% rispetto ai finanziamenti percepiti nell'anno precedente. Questi sono finanziamenti provenienti in parte dalla Regione Marche e in parte da fondi Ministeriali, i quali transitano in primis presso l'AAto, che funge da erogatore dei finanziamenti stessi, successivamente al controllo sugli investimenti ad essi collegati.

Per il **Servizio Idrico Integrato**:

- il **Numero degli addetti** del SII è aumentato di 6 unità nel 2022 rispetto al 2021, il numero delle unità addette passano da 347 del 2021 a 353 del 2022, pertanto nel 2022 vi sono 0,90 addetti ogni 1000 abitanti, rispetto all'anno precedente +1,87%;
- gli **Investimenti per addetto** sono aumentati, con un incremento di circa il 16% rispetto all'anno precedente, attestandosi ad un valore pari a 74.155 euro circa per addetto del 2022 contro i 63.463 euro per addetto del 2021;
- gli **Investimenti per utente** hanno avuto un incremento del 18,6% rispetto al 2021, passando da 99,43 euro/utente del 2021 a 117,96 euro del 2022 per utente;
- gli **Investimenti per abitante** hanno avuto un incremento dell'19% circa, in linea con i precedenti indici, dovuto all'incremento degli investimenti realizzati nel 2022 rispetto all'anno precedente. Si è passati da una media di 56 €/abitante del 2021 a 66 €/abitante del 2022.

Per il **Servizio Acquedotto**:

Il volume di acqua erogata è diminuito rispetto al 2021 (-5,24%), con un incremento del numero degli addetti al servizio in oggetto (+7 unità rispetto al 2021), mentre è diminuita la lunghezza delle reti, attestandosi a 5.105 km del 2022 rispetto ai 5.107 km del 2021. Il numero di utenti è aumentato rispetto all'anno precedente (+440 utenti). Tali variazioni giustificano la tendenziale variabilità negativa dei primi due indici nel 2022 rispetto all'anno precedente. Alcuni indicatori riportati nella tabella ed afferenti al servizio Acquedotto hanno avuto infatti un decremento: il rapporto volume erogato e lunghezza rete è diminuito (-5%) così come il rapporto volume erogato e numero utenti (-5,43%), passando da 127,10 mc/utente del 2021 a 120 mc/utente del 2022. Per questo ultimo indicatore la media nazionale per dimensione di bacino di abitanti (ovvero per ATO con popolazione compresa tra 250.001 – 500.000 abitanti) è pari a 183 mc/utente. Il rapporto volume erogato e numero addetti è diminuito (-8,34%). Inoltre, sono diminuiti gli utenti per ogni addetto (nel 2021 erano 1.069 ut. /addetto, mentre nel 2022 sono 1.037).

Per quanto riguarda invece i km di rete di acquedotto da gestire per ogni addetto, l'indice è diminuito dal 2021 al 2022 (24,67 km per addetto per il 2021 e 23,86 per il 2022); il valore medio nazionale per tale indice è di 24 km/addetto. Il valore medio per classe dimensionale (ovvero per le aziende che operano su un ambito territoriale che può contare su una popolazione compresa tra 250.000 e 500.000 abitanti) si attesta a 28 km/addetto.

I costi per energia elettrica sul volume di acqua erogata sono decisamente aumentati (0,53 €/mc del 2022 a fronte di 0,30 €/mc del 2021).

Si ha poi un rapporto valore della produzione per km di rete pari ad 10.254 euro/km (incremento rispetto all'anno precedente dell'11%) a fronte di un costo per km di rete pari ad 5.272 euro/km (incremento del 13,21% circa rispetto all'anno precedente).

Per il Servizio Fognatura:

Il volume fatturato è diminuito rispetto al 2021 (-4,63%), mentre il numero di utenti per il servizio fognatura è aumentato (+618 utenze nel 2022 rispetto al 2021). Il volume fatturato per km di rete è diminuito passando da 13.449 euro/km del 2021 a 12.745 euro del 2022 (-5,24%). È diminuito anche il rapporto mc fatturati per utente, attestandosi a 134 mc/utente rispetto ai 142 mc/utente dell'anno precedente, anche il rapporto volume fatturato su numero addetti ha subito un decremento del 6,96%, attestandosi a 485.015 mc per addetto a differenza dell'anno precedente quando il valore era di 521.311 mc/addetto. Il rapporto utenti per addetto è anche esso diminuito, seppur di poco, per via dell'incremento del numero degli utenti (+618 utenti) rispetto all'incremento del numero degli addetti (+1 unità) passando da 3.663 utenti per addetto del 2021 a 3.607 utenti per addetto del 2022. Nel 2022 ogni addetto al servizio fognatura gestisce in media 38 km di rete, come nell'anno precedente.

Si ha poi un rapporto valore della produzione per km di rete pari ad € 3.881,08 a km (+5,16% rispetto al 2021) a fronte di un costo per km di rete pari ad € 5.290 per km (+20,95% rispetto al 2021).

Per il Servizio Depurazione:

È diminuito il volume fatturato del servizio depurazione, da 21,9 milioni di mc a 21 milioni di mc (-4,10%); mentre è aumentato il volume depurato (+1%), passando da 37,6 milioni di mc depurati a 37,9 milioni di mc; è diminuito il numero degli addetti rispetto all'anno precedente (-2 addetti), pertanto il valore del rapporto volume fatturato/num. addetti risulta essere diminuito dell'1,81% circa, passando da 254.946 mc per addetto del 2021 a 250.326 mc per addetto nel 2022.

Si ha poi un rapporto valore della produzione per addetto impiegato al servizio depurazione pari ad € 213.268 ad addetto (+16,68% rispetto al 2021) a fronte di un costo per addetto pari ad € 169.387 (+47,14% rispetto all'anno precedente, causato dall'incremento del costo delle materie prime).

Per l'Area Strutturale:

La superficie di SII (territorio dell'ATO 2) gestita da ogni addetto al SII è diminuita con valori attestati a 5,14 km² gestiti per addetto nel 2022, con un lieve decremento rispetto all'anno precedente dell'1,70% a seguito dell'incremento degli addetti di 6 unità e a fronte della stazionarietà della superficie del SII. Gli abitanti per km² sono leggermente diminuiti rispetto all'anno precedente dello 0,13%, a causa della diminuzione degli abitanti residenti di 529 unità, attestandosi ad un valore pari a 216,01 abitanti per km².

1.2.9 Gli obblighi di comunicazione

Oltre al rispetto degli standard di servizio il gestore ha degli obblighi di comunicazione periodica di dati ed informazioni all'Ente di Ambito, nonché il rispetto di uno scadenziario per l'adozione di alcuni atti (piani, regolamenti, ecc.) previsti nella Convenzione.

Il processo di trasferimento di dati e informazioni da parte del Gestore è entrato a regime da tempo.

Nel 2016, l'AATO 2, con la collaborazione del gestore ha provveduto alla revisione del Modello di Controllo in funzione delle modifiche ed integrazioni introdotte dalla regolazione nazionale, e quindi all'aggiornamento dei dati da trasmettere e delle relative scadenze.

Successive modifiche sono intervenute sul modello di controllo, al fine di tenerlo aggiornato con le ulteriori variazioni ed integrazioni regolatorie introdotte dall'Autorità.

Come ormai avviene dal 2008, tutte le scadenze sono state rispettate.

1.2.10 La tutela degli utenti

La funzione di tutela dell'utenza è stata oggetto di regolazione ARERA.

La regolazione ARERA prevede, a pieno regime, la completa operatività anche per il settore idrico di un sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie degli utenti dei settori regolati che è caratterizzato da una struttura multilivello e da due macroaree, ossia l'informazione/assistenza e la soluzione delle problematiche/controversie.

In particolare, la seconda macroarea (soluzione delle problematiche/controversie) è articolata su più livelli:

- un I° livello caratterizzato dal reclamo al gestore;
- un II° livello, centralizzato, caratterizzato dall'attivazione di una procedura conciliativa presso il Servizio Conciliazione *on line* dell'Autorità o uno degli organismi ADR iscritti nell'apposito elenco, fatte salva la possibilità di attivare delle procedure speciali presso Acquirente Unico;
- un III° livello, centralizzato, caratterizzato dall'intervento dell'Autorità in determinate ipotesi.

I costi per tale sistema di tutele saranno garantiti –in analogia con gli altri settori– sia con onere indiretto sulla generalità degli utenti/componenti tariffarie specifiche, sia dai costi richiesti dagli organismi di ADR diversi dal Servizio Conciliazione dell'ARERA.

Con Delibera n. 55/2018/E/Idr (come modificata dalla Delibera n. 142/2019/E/Idr;), l'Autorità nazionale (ARERA), ha approvato la disciplina transitoria per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele già definite per i consumatori e utenti degli altri settori regolati, in relazione ad un elenco di gestioni (individuate per quota di popolazione servita e oggetto di progressivo ampliamento cfr. da ultimo la Delibera n. 301/2021/E/Idr) nel quale è ricompresa anche Viva Servizi S.p.A. Per tali gestioni si prevede già:

- l'obbligatorietà per il gestore della partecipazione alla conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità quale rimedio (ancora) volontario di secondo livello del *sistema di tutele*, successivo al reclamo di prima istanza al gestore, (confermando –al momento per le sole gestioni di maggior dimensione individuate da ARERA- il ricorso al reclamo di seconda istanza allo Sportello di Acquirente Unico per le sole controversie in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori);
- la conferma dell'alternatività, per la risoluzione della medesima controversia, fra il Servizio Conciliazione e altre procedure conciliative, ivi incluse quelle offerte dagli Organismi ADR e da altri organismi esistenti a livello locale, anche predisposti dagli EGA.

La regolazione nazionale, pur partendo da un approccio graduale nel settore del SII, basato sulla dimensione dei gestori, di fatto (rientrando Viva Servizi S.p.A. fra le gestioni di maggiore dimensione individuate per cominciare ad estendere il sistema di tutela già presente negli altri settori regolati) ha già impattato sull'assetto di tutela utenti che era già presente a livello locale. In particolare, ha impattato:

- sulla procedura locale di trattazione dei reclami di II° istanza (gestita direttamente e gratuitamente dall'EGA);
- sulla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori (che nell'ATO 2 è stata efficacemente svolta attraverso la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Ancona).

Il sistema di regolazione locale aveva garantito a "costo zero" per l'utenza, sia la gestione dei reclami di II° istanza che la procedura ADR.

È occorso, dunque, il coordinamento tra la interveniente regolazione dell'ARERA e la preesistente regolazione locale. Conseguentemente, con Delibera AAto n. 5/2019 si è deliberato di:

- continuare a offrire senza alcun costo agli utenti del proprio territorio il servizio di gestione dei reclami di II livello presso l'EGA, che nel tempo si è dimostrato utile non solo a risolvere e deflazionare gratuitamente il contenzioso ma anche ad introdurre adeguate soluzioni regolatorie;
- data l'impossibilità normativa per la Camera di Commercio di proseguire a offrire il servizio di mediazione/conciliazione alle condizioni preesistenti (non onerose per l'utente), di comunicare all'utente la possibilità di esperire il tentativo di conciliazione utilizzando il Servizio Conciliazione (*on line* e senza costi diretti a carico dell'utenza) o, in alternativa, le procedure di conciliazione disponibili e rintracciabili consultando l'elenco degli organismi ADR dell'ARERA, reperibile nel sito web dell'Autorità (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>).

Il nuovo assetto ad oggi è piuttosto rodato. E' stato mantenuto l'orientamento del territorio di segnalare il ricorso al reclamo di II livello (posto che l'utente è libero di optare direttamente per la procedura ADR), soprattutto per quei casi verso i quali non sono già maturati orientamenti operativi attraverso precedenti analoghi, o per i quali il gestore/l'utente ritenga opportuno (anche a prescindere dalla novità della

problematica, per complessità del caso concreto) un approfondimento istruttorio, che non sarebbe altrimenti facilmente percorribile in sede di procedura ADR *on line*.

Di seguito si descrivono quali sono gli obiettivi e come viene articolata e sviluppata l'attività di tutela degli utenti da parte dell'AAto n. 2.

A cosa serve la tutela degli utenti

Il rapporto utente-gestore è disciplinato sostanzialmente da fonti codificate (condizioni di fornitura/atti regolativi dell'AAto/provvedimenti dell'ARERA) e non codificate (prassi del gestore). La funzione di tutela dell'utente svolta dall'AAto costituisce uno strumento di controllo puntuale sul rispetto delle fonti codificate e sulla compatibilità con il contesto regolatorio delle fonti non codificate.

Come si articola la tutela degli utenti: attività di regolazione e di controllo

La tutela dell'utenza si articola attraverso:

- l'attività di regolazione (codificazione attraverso atti regolativi/linee di indirizzo dell'AAto/provvedimenti dell'ARERA di aspetti inerenti il rapporto utente-gestore);
- l'attività di controllo (verifica dell'ottemperanza alla disciplina del rapporto utente-gestore contenuta nelle fonti codificate).

Tali attività sono complementari: all'attività di regolazione si affianca una costante attività di controllo del rispetto della disciplina delle fonti codificate che serve a rilevare se ci sono deficit regolativi e, nel caso, ad avviare l'attività di regolazione.

Va evidenziato che tale meccanismo -dopo oltre un decennio di operatività sul territorio e l'intervento di una regolazione nazionale disciplinante aspetti di qualità minima del servizio-, appare giunto ad una "fase matura": molte delle tematiche trattate già nella regolazione nazionale/nella attività di controllo dell'AAto, sono ormai uscite dall'agenda della tutela degli utenti in quanto, vuoi per le disposizioni regolatorie introdotte centralmente/localmente, vuoi per i "precedenti" maturati nella casistica affrontata, per quelle tematiche l'attività del gestore tende spontaneamente alla conformità agli obblighi contrattuali.

Come si sviluppa la tutela degli utenti presso l'AAto n. 2

L'attività di tutela dell'utenza nel 2023 si è articolata prevalentemente attraverso l'attività di controllo, tramite gli strumenti delle segnalazioni dei Comuni e del gestore, dei reclami degli utenti, delle richieste di informazione e degli approfondimenti istruttori dell'AAto.

Nello specifico, con riferimento all'attività di controllo, dal 1/11/2022 al 31/10/2023 (l'attività di tutela utenti è proseguita regolarmente anche in "forma agile") l'AAto n. 2, oltre ai numerosi contatti telefonici dell'utenza, ha gestito n. 9 reclami di II° livello, n. 2 richieste di informazioni e n.1 richiesta di accesso agli atti.

Da ultimo, con riferimento alle procedure di conciliazione il gestore si è sollecitamente attivato per partecipare alle procedure *on line* del Servizio Conciliazione e ad oggi ne ha trattate n. 9, di cui 6 concluse positivamente e 3 negativamente.

Il rapporto con il gestore è continuo e di reciproca collaborazione, anche per deflazionare il contenzioso dei reclami già in fase di I° livello o per coadiuvare la gestione delle procedure di conciliazione (ricorrendo ai precedenti maturati con la gestione dei Reclami di II livello, ad es.).

Tale attività di controllo nel 2023 ha messo in evidenza, le seguenti tematiche:

1. problematiche legate alle perdite su impianto privato in situazioni particolari (utenza non presidiata, in area sismica; vasche antincendio in area alluvionata; perdite su impianti sportivi);
2. problematiche relative all'applicazione del Regolamento del SII con riferimento agli scarichi industriali;
3. problematiche relative ai livelli di pressione di fornitura all'utenza;
4. problematiche legate alle perdite su impianto privato e alle casistiche riconducibili alle ipotesi coperte dal Fondo di Garanzia/ dalla regolazione sulle perdite occulte.

Le tematiche sollevate dalle richieste di informazioni ricevute sono state inerenti alle tipologie di uso tariffario applicabili in determinate specifiche situazioni (ad es., iscritti AIRE/impianti sportivi).

Si segnala inoltre che, a seguito di esigenza emersa nell'attività di gestione dei reclami, con Delibera n. 24 del 19/12/2022 si è implementata la Deliberazione ARERA 609/2021/R/idr, art. 19 "Perdite occulte"; il che ha comportato l'adeguamento alla regolazione ARERA sulle tutele minime per le perdite idriche e conseguentemente l'interruzione dell'efficacia del Regolamento del Fondo di Garanzia da addebiti di quantitativi di acqua somministrati ma non utilizzati, in seguito a dispersioni dell'AAto 2.

Nel corso del 2023 è inoltre proseguita l'attività di comunicazione, in parte anche in sinergia con l'ente preposto al servizio integrato dei rifiuti, rivolta non solo agli utenti/enti locali che hanno contattato direttamente l'AAto, ma anche tramite il sito web istituzionale dell'ente e la Relazione annuale sullo stato del servizio.

Tale attività è stata ulteriormente potenziata dagli adempimenti in materia di trasparenza e anticorruzione come declinati ora nel nuovo strumento programmatico costituito dal PIAO.

1.2.11 Sintesi

Si riporta una sintesi delle tematiche affrontate nel presente capitolo per quanto riguarda lo stato del servizio.

Attuazione del processo di riforma

Nel corso del 2022 ARERA aveva valutato la proposta di schema regolatorio proposto dall'AAto 2 Marche - Centro Ancona in applicazione della Delibera n. 639/2021/R/IDR per le annualità 2022 e 2023 approvandolo nel mese di dicembre con la Delibera n. 671/2022/R/IDR. Nel corso del 2023 a seguito della approvazione della graduatoria definitiva delle proposte di finanziamento con i fondi PNRR è stata presentata ad ARERA una istanza di revisione *infra* periodo della predisposizione tariffaria già approvata; tale istanza è stata valutata positivamente da parte di ARERA con relativa approvazione in data 20/04/2023 con la Delibera n. 175/2023/R/IDR.

Nel mese di marzo 2023 ANAC ha iscritto l'AAto 2 nell'elenco delle Amministrazioni aggiudicatrici che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house ex art. 192 del D.lgs. n. 50/2016.

La disponibilità e la qualità della risorsa idrica

Il 2023, tenuto conto che alcuni mesi sono stati caratterizzati da una piovosità al di sopra della media di periodo, non è stato un anno particolarmente critico. Questo ha garantito un aumento dei livelli di falda (con riferimento a quelle principali ed in particolare della sorgente Gorgovivo) che ha consentito al sistema una maggiore resilienza nei mesi di inizio autunno che sono stati particolarmente siccitosi. In alcuni casi, soprattutto a supporto delle captazioni minori, è stato necessario il ricorso alle fonti ausiliarie.

Grazie alla capacità gestionale del gestore, gli utenti non hanno vissuto particolari problemi di disponibilità e fornitura idrica.

Dal punto di vista qualitativo le fonti di approvvigionamento dell'ATO sono tutte di tipo sotterraneo e di ottima qualità e non necessitano di particolari processi di potabilizzazione prima della distribuzione, ma vengono sottoposte ad una semplice disinfezione. I modesti eventi di non conformità, rilevati nel 2023, sono riconducibili esclusivamente a lieve indicazione di torbidità (in una Frazione di Genga ed in un punto lungo la Flaminia di Ancona), ad un unico caso di superamento parametri chimici (in una Frazione di Genga) e ad un caso di superamento di parametri microbiologici (in una frazione di Matelica).

La dotazione impiantistica

La copertura del servizio di acquedotto è praticamente totale (valutazione sulla popolazione residente). Le fonti di approvvigionamento della risorsa idrica attualmente sfruttabili sono 139 raggruppate in 72 derivazioni, nel 2022 sono stati prelevati dall'ambiente ed immessi in rete circa 43,0 milioni di mc di acqua, circa 224 mila mc sono stati acquistati da distributori al di fuori dell'Ambito.

Le utenze per il servizio di fognatura sono circa 198,4 mila, con una copertura del servizio fognatura di circa il 90,7%. Le utenze per il servizio di depurazione sono circa 184,0 mila, con una copertura del servizio pari all'85,8%; 40 gli impianti di depurazione in funzione.

La struttura organizzativa del gestore

Viva Servizi è di fatto dal 01/07/2014 una azienda monutility dedicata alla gestione del SII. Il numero totale degli addetti al 31/12/2022 è costituito da 358 unità di cui 353 per il SII. Il numero di sportelli aperti al pubblico al 31/12/2022 è pari a 14, per un numero di ore settimanali complessive di apertura al pubblico pari a 168 ore. Il gestore dispone anche di un call center accessibile agli utenti per 40 ore settimanali e complessivamente di 27 sedi operative.

La qualità contrattuale e la qualità tecnica

I livelli di prestazione del servizio erogato dal gestore sono stati oggetto di revisione ed integrazione per l'adeguamento alla disciplina nazionale, che ha rivisto e definito sia la qualità contrattuale che la qualità tecnica. La nuova regolazione prevede un monitoraggio sia del rapporto diretto con l'utenza, attraverso gli standard specifici di qualità contrattuale e di qualità tecnica, sia un monitoraggio dei livelli di prestazione del gestore attraverso la misurazione dei macro-indicatori di qualità contrattuale e di qualità tecnica. L'ARERA, con Delibera n. 476/2023/R/idr "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della Qualità Contrattuale del SII (RQSII) per le annualità 2020-2021" e Delibera n. 477/2023/R/idr "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della Qualità Tecnica del SII (RQTI) per le annualità 2020-2021" ha definito le premialità e le penalità correlate agli obiettivi di Qualità Contrattuale e di Qualità Tecnica consuntivati per gli anni 2020 e 2021, con assegnazione

complessiva al gestore Viva Servizi S.p.a. di premialità per circa 1,6 milioni di euro e di penalità per circa 10 mila euro.

L'aggiornamento biennale dello schema regolatorio per il periodo 2022-2023 – La struttura dei corrispettivi da applicare all'utenza ed il Bonus idrico

L'ARERA ha approvato in data 27/12/2019 la Delibera n. 580/2019/R/idr avente ad oggetto la "Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio MTI – 3" e relativo Allegato A "Metodo Tariffario Idrico 2020-2023" (di seguito MTI-3), definendo le regole per il computo dei costi ammessi al riconoscimento tariffario.

La applicazione dei suddetti provvedimenti ha comportato un aggiornamento dello schema regolatorio dell'ATO 2 per il periodo 2020-2023 che è stato approvato da ARERA con Delibera n. 85/2021/R/IDR.

L'ARERA ha approvato in data 30/12/2021 la Delibera n. 639/2021/R/IDR avente ad oggetto i "*Criteri per l'aggiornamento biennale 2022-2023 delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato*". Il provvedimento approva le disposizioni aventi ad oggetto la definizione delle regole e delle procedure per l'aggiornamento biennale, previsto dall'articolo 6 della Deliberazione n. 580/2019/R/idr, ai fini della rideterminazione delle tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2022 e 2023 elaborate in osservanza della metodologia tariffaria di cui all'Allegato A alla medesima deliberazione (MTI-3).

Con Delibera n. 18 del 28/10/2022 l'AAto 2 ha approvato lo schema regolatorio (PdI, PEF, Convenzione) per il periodo 2022-2023 da proporre ad ARERA avente come oggetto l'aggiornamento degli atti che compongono lo *specifico schema regolatorio*.

L'ARERA in data 06/12/2022 con la Delibera n. 671/2022/R/IDR ha approvato l'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie per gli anni 2022 e 2023 proposto dall'AAto 2.

Nel corso del 2023 a seguito della approvazione, con il decreto direttoriale n. 1 del 10 gennaio 2023 del MIT - Direzione generale per le dighe e le infrastrutture idriche, della graduatoria definitiva delle proposte di finanziamento con i fondi PNRR, il progetto proposto dall'Ente di governo di ambito AAto n. 2 "Marche Centro - Ancona è risultato tra le domande ammesse e finanziate per un importo pari a 14,19 milioni di euro.

Poiché il finanziamento è risultato inferiore a quanto richiesto al fine di potere incrementare la quota di autofinanziamento necessario per garantire l'equilibrio economico finanziario della gestione, nel mese di Febbraio 2023 è stata presentata ad ARERA una istanza di revisione *infra* periodo della predisposizione tariffaria già approvata per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato per il biennio 2022-2023; tale istanza è stata valutata positivamente da parte di ARERA con relativa approvazione in data 20/04/2023 con la Delibera n. 175/2023/R/IDR.

Le tariffe ed investimenti anno 2022

I corrispettivi riconosciuti per l'anno 2022 sono determinati sulla base del moltiplicatore tariffario ϑ pari a 1,094 rispetto all'anno base 2019.

I ricavi percepiti dalla riscossione delle tariffe, desunti dal bilancio consuntivo relativo all'esercizio 2022 del gestore, sono stati complessivamente pari a **68,917** milioni di euro, mentre i ricavi da altre attività idriche sono stati pari a **506.225** di euro.

Gli investimenti realizzati nel 2022 a consuntivo sono stati pari a **26,176 milioni** di euro (+0,435 milioni rispetto al valore pianificato).

L'analisi economico-finanziaria e reddituale della gestione

Al fine di effettuare una analisi della situazione economico-finanziaria e della redditività del gestore sono stati quantificati e commentati alcuni dei tradizionali indici di bilancio riguardanti l'area patrimoniale, della liquidità e della redditività solitamente utilizzati. Sono stati inoltre confrontati i valori assoluti e calcolati i relativi scostamenti rispetto agli anni passati sviluppando così un'attività di benchmarking temporale.

L'analisi della produttività dei servizi del SII

Sono stati calcolati alcuni indicatori e su alcuni di essi è stato effettuato un confronto con l'esercizio 2021.

Gli obblighi di comunicazione

I termini previsti nella Convenzione per l'anno 2022 sono stati integralmente rispettati.

L'attività di tutela degli utenti

L'attività di tutela dell'utenza nel 2023 si è articolata prevalentemente attraverso l'attività di controllo, tramite gli strumenti delle segnalazioni dei Comuni e del gestore, dei reclami degli utenti, delle richieste di informazione e degli approfondimenti istruttori dell'AAto.

Il rapporto con il gestore è continuo e di reciproca collaborazione, anche per deflazionare il contenzioso dei reclami già in fase di I° livello o per coadiuvare la gestione delle procedure di conciliazione (ricorrendo ai precedenti maturati con la gestione dei Reclami di II livello, ad es.).

La attività di controllo nel 2023 ha messo in evidenza, le seguenti tematiche: problematiche legate alle perdite su impianto privato in situazioni particolari, problematiche relative alla certificazione della residenza per l'utilizzo dell'uso domestico residente, problematiche relative alla tipologia di uso applicata all'utente, problematiche relative ai livelli di pressione di fornitura all'utenza, problematiche legate alle perdite su impianto privato e alle casistiche riconducibili alle ipotesi coperte dal Fondo di Garanzia.

2. ATTIVITÀ SVOLTE DALL'ENTE DI AMBITO E PROGRAMMI FUTURI

2.1 Attività svolte nell'ultimo anno

L'Ente di ambito nell'ultimo anno ha concentrato la propria attività lungo le seguenti direttrici programmatiche.

✓ *Attuazione a livello locale dei provvedimenti regolatori della ARERA*

Al fine di raggiungere l'obiettivo strategico di mantenere l'attuale stato di affidabilità del sistema ente di ambito – gestore, è da sempre una priorità, quella di rispettare tutti gli adempimenti e le relative tempistiche previste da ARERA.

Nel mese di Aprile 2022 è stata applicata a livello locale, apportando diverse modifiche al Regolamento del Servizio Idrico Integrato ed alla Carta del Servizio Idrico Integrato, la Delibera n. 610/2021/R/IDR avente ad oggetto "Integrazione e aggiornamento di regole uniformi sul territorio nazionale per la gestione dei rapporti tra operatori e utenti nel settore idrico" con la quale ARERA ha concluso il procedimento volto all'ottemperanza delle sentenze 14 giugno 2021, n. 1442, 1443 e 1448 del Tar Lombardia in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, relativamente al servizio idrico integrato.

Nel mese di Luglio 2022 è stata applicata a livello locale, apportando diverse modifiche al Regolamento del Servizio Idrico Integrato ed alla Carta del Servizio Idrico Integrato, la Delibera n. 609/2021/R/IDR avente ad oggetto "La integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)". Con tale provvedimento è stata aggiornata la regolazione della misura del servizio idrico integrato, mediante la declinazione di obblighi di tutela per le utenze interessate da problematiche di perdita occulta, il rafforzamento dell'efficacia delle previsioni in ordine alla raccolta dei dati di misura e alle procedure per la telelettura, nonché la promozione di misure atte a consentire ai titolari di unità abitative (sottese a utenze condominiali) di disporre di dati di consumo e di informazioni individuali.

Nel mese di Ottobre 2022 l'AAto 2 Marche - Centro Ancona ha approvato la proposta di schema regolatorio in applicazione della Delibera n. 639/2021/R/IDR per le annualità 2022 e 2023. L'ARERA in data 06/12/2022 con la Delibera n. 671/2022/R/IDR ha approvato l'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie per gli anni 2022 e 2023 proposto dall'AAto 2.

A seguito della approvazione da parte di ARERA (Deliberazione n. 85/2021/R/idr) della proposta di schema regolatorio proposto dall'AAto 2 Marche - Centro Ancona in applicazione del MTI-3 per il gestore Viva Servizi S.p.A. per il periodo 2020-2023, si è proceduto con gli ulteriori adempimenti previsti per completare la procedura di riequilibrio economico finanziario ovvero: pubblicazione della relazione ex art. 34 comma 20 D.L. n. 179/2012, iscrizione ex art. 192 del D.lgs. n. 50/2016 ai sensi delle Linee Guida ANAC n. 7/2017, sottoscrizione dell'Appendice alla Convenzione. Il procedimento si è completato nel mese di marzo 2023 con la determina ANAC di iscrizione dell'AAto 2 nell'elenco delle Amministrazioni aggiudicatrici che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house ex art. 192 del D.lgs. n. 50/2016.

Nel corso del 2023 a seguito della approvazione, con il decreto direttoriale n. 1 del 10 gennaio 2023 del MIT - Direzione generale per le dighe e le infrastrutture idriche, della graduatoria definitiva delle proposte di finanziamento con i fondi PNRR, il progetto proposto dall'Ente di governo di ambito AAto n. 2 "Marche

Centro - Ancona è risultato tra le domande ammesse e finanziate per un importo pari a 14,19 milioni di euro. Poiché il finanziamento è risultato inferiore a quanto richiesto al fine di potere incrementare la quota di autofinanziamento necessario per garantire l'equilibrio economico finanziario della gestione, nel mese di Febbraio 2023 è stata presentata ad ARERA una istanza di revisione *infra* periodo della predisposizione tariffaria già approvata per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del Servizio Idrico Integrato per il biennio 2022-2023; tale istanza è stata valutata positivamente da parte di ARERA con relativa approvazione in data 20/04/2023 con la Delibera n. 175/2023/R/IDR.

✓ *Pianificazione delle infrastrutture nel territorio dell'ATO 2*

La criticità più rilevante che coinvolge anche il nostro territorio riguarda la procedura comunitaria di infrazione 2014/2059, avviata all'inizio del 2014 verso lo Stato italiano, relativa al mancato o non corretto adeguamento, nei termini previsti dalla Direttiva dei sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue urbane per gli agglomerati con carico generato maggiore di 2.000 abitanti equivalenti (A.E.). La procedura comunitaria di infrazione 2014/2059 nel 2019 si è evoluta nella Causa C-668/2019 e lo Stato italiano è stato deferito alla Corte di Giustizia Europea. Il 15 Luglio 2019 è stato depositato il ricorso che è stato iscritto nel Registro della Corte di Giustizia Europea il 10 settembre 2019 avviando così la Causa C-668/19 verso lo Stato italiano. Anche la Regione Marche conta diversi agglomerati in causa (33 agglomerati), e tra questi, 9 sono dell'Ambito Territoriale Marche Centro-Ancona. L'AAto 2 ha agito sia in fase di pianificazione predisponendo il Programma degli Interventi necessari al superamento delle non conformità ed il relativo Piano Economico – Finanziario per il periodo regolatorio 2020 – 2023, aggiornato per le annualità 2022-2023, che tramite una azione di monitoraggio sul gestore in merito al rispetto della tempistica di realizzazione degli interventi pianificati, nonché tramite una attività continua di supporto alla Regione Marche per la gestione di tutti gli aspetti connessi alla rendicontazione alla UE delle infrastrutture realizzate e ad eventuali richieste di finanziamenti, nonché la gestione degli aspetti di competenza inerenti alcuni finanziamenti già ricevuti. È stata inoltre implementata operativamente con risorse interne l'attività di approvazione dei progetti definitivi degli interventi previsti nel piano e l'esercizio dei poteri espropriativi, introdotta dalla legge di conversione del decreto Sblocca Italia.

Nella "Relazione di accompagnamento – Obiettivi di qualità per il biennio 2022-2023, programma degli interventi e piano delle opere strategiche", costituente uno degli elementi dello schema regolatorio proposto in fase di aggiornamento biennale 2022-2023, è riportata una fotografia aggiornata dello stato di avanzamento delle attività finalizzate al superamento delle non conformità.

✓ *PNRR*

L'AAto2 Marche Centro - Ancona ha ritenuto di cogliere l'importante opportunità di partecipare ai bandi di finanziamento a valere sui fondi messi a disposizione con il PNRR, per i settori di specifico interesse. L'AAto2 Marche Centro - Ancona ha presentato prima nel mese di maggio e successivamente nel mese di ottobre 2022 una proposta di intervento elaborata in sinergia con Viva Servizi a valere sui fondi del PNRR M2C4 – I4.2. Tale intervento coinvolge una popolazione di oltre 260.000 abitanti appartenenti ai comuni più significativi in termini di abitanti e di criticità secondo gli indicatori del SII ed una lunghezza di rete di oltre 2.500 km. Il progetto prevede la realizzazione di un innovativo sistema integrato e digitale che affronta in modo olistico tutti gli aspetti e le modalità di contenimento delle perdite idriche ed è basato sulla digitalizzazione e l'applicazione delle "best practices" internazionali.

Con il decreto direttoriale n. 1 del 10 gennaio 2023 il MIT - Direzione generale per le dighe e le infrastrutture idriche ha approvato la graduatoria definitiva delle proposte di finanziamento. Il progetto

proposto dall'Ente di governo di ambito AAtO n. 2 "Marche Centro - Ancona ha avuto una valutazione di 29,8 punti ed è risultato tra le domande ammesse e finanziate per un importo pari a 14,19 milioni di euro, inferiore a quanto richiesto. Nel mese di maggio è stato sottoscritto l'Atto d'obbligo per formalizzare la accettazione definitiva del finanziamento, è in corso il continuo aggiornamento del portale dedicato al monitoraggio dei progetti e sono iniziate le attività di rendicontazione degli investimenti finora sostenuti. Inoltre, entro il 30 settembre 2023, termine previsto dal bando, sono stati conclusi tutti gli affidamenti necessari per la realizzazione dell'intervento (il mancato rispetto di tale termine sarebbe stata una causa di revoca del finanziamento assegnato).

Una ulteriore linea di finanziamento nell'ambito del PNRR, Missione 2 - Componente 4 - Misura 4, riguarda l'Investimento 4.4 - Investimenti in fognatura e depurazione [M2C4 M4 I4.4] per il quale sono state stanziare risorse per complessivi 600 milioni di euro; il riparto delle risorse fra Regioni e province autonome assegna alla Regione Marche una somma complessiva di 18,648 milioni di euro. Le risorse verranno assegnate mediante procedura concertativo-negoziata formalizzata con la sottoscrizione di Accordi di programma tra le parti interessate, ovvero il MASE, le Regioni e gli Enti di governo di ambito.

La Regione Marche, con D.G.R. n. 1143 del 19/09/2022, visti gli interventi proposti dagli Enti di governo di ambito, ha approvato 2 graduatorie: la graduatoria degli interventi da presentare quale proposta progettuale (Allegato A) e la graduatoria degli interventi a cui attingere qualora fosse sopraggiunta ulteriore disponibilità finanziaria (Allegato B – lista di riserva).

Per l'AAtO2, in relazione ai requisiti di ammissibilità a finanziamento, è stato possibile individuare gli interventi di "Potenziamento del depuratore di Castelbellino" inserito nell'Allegato A della DGR 1143/2022 e il "Collettamento reflui zona Est di Ripe al depuratore consortile di Ripe" inserito nell'Allegato B.

Il lungo iter autorizzativo del PAUR per il rilascio della VIA per il progetto di "Potenziamento del depuratore di Castelbellino", ancora in corso, ha reso il cronoprogramma realizzativo dell'intervento non più compatibile con i *target* previsti dal finanziamento a valere sulle risorse del PNRR M2C4 I4.4, pertanto la Regione Marche ha ritenuto di candidare per l'ammissibilità a finanziamento l'intervento di "Collettamento reflui zona Est di Ripe al depuratore consortile di Ripe" inizialmente inserito in lista di riserva (allegato B della DGR 1143/2022). L'intervento è risultato ammesso a finanziamento ma alla data di compilazione della presente relazione, non risultano ancora definiti i relativi Accordi di Programma per la gestione degli interventi e delle relative risorse.

✓ *Emergenza idrica*

Da diversi anni l'AAtO2 ha implementato, in collaborazione con il gestore del SII, un sistema di monitoraggio mensile con la analisi delle precipitazioni e delle falde e quindi della disponibilità della risorsa idrica. I dati e l'analisi di disponibilità sono continuamente condivisi con la Regione Marche e con l'Autorità di Bacino Distrettuale dell'Appennino Centrale oltre che essere rappresentate costantemente all'Osservatorio Permanente sugli Utilizzi delle Risorse Idriche. Questo ha consentito di avere a disposizione tutte le informazioni per avviare la dichiarazione ed il riconoscimento (ordinanza n. 961/2023) dello stato di emergenza per la Regione Marche e conseguentemente poter presentare alcuni interventi eseguiti sul territorio. Tali interventi concorrono al riconoscimento delle spese sostenute come riconosciute all'interno del Piano degli interventi "urgenti" approvato dal Dipartimento di Protezione Civile Nazionale che potrebbero essere oggetto di finanziamento. Con recente Decreto (D.D. n. 1 del 13/10/2023) l'Ente di ambito è stato individuato come soggetto attuatore per gli interventi di

competenza territoriale. Nel corso dell'anno 2023 non sono state riscontrate condizioni di severa criticità legate alla carenza idrica.

✓ *Attività di controllo sul gestore*

I dati riferiti all'esercizio 2022 sono stati raccolti ed elaborati per verificare il raggiungimento degli standard di qualità tecnica e contrattuale del servizio, la corretta applicazione delle tariffe, la puntuale realizzazione degli investimenti previsti nel Piano, il rispetto dei limiti sui costi di gestione e ogni altro adempimento previsto in Convenzione, nella Carta dei servizi e nel Regolamento del servizio idrico integrato.

✓ *Attività di supporto alla Associazione Nazionale degli Enti di Ambito (ANEA)*

Il supporto alla Associazione Nazionale degli Enti di Ambito (ANEA) è stato garantito con continuità per lo sviluppo delle varie attività tecniche partecipando sia alla raccolta ed elaborazione delle osservazioni in merito a temi specifici sui quali la Associazione ha prodotto documenti propri, che fornendo un contributo attivo ai diversi seminari di approfondimento promossi dalla Associazione. In termini di rappresentanza è stata garantita dal delegato del Presidente dell'Ato, in qualità di Presidente ANEA, una partecipazione continua ad incontri e rapporti con tutti i soggetti pubblici e privati che si relazionano con ANEA.

✓ *Accountability, trasparenza e anticorruzione*

La completa e trasparente comunicazione verso l'esterno rientra tra i compiti dell'ente di ambito con particolare riferimento alla pubblicizzazione e alla diffusione della conoscenza delle condizioni di svolgimento del servizio per garantire la massima trasparenza. A tal fine è stato tenuto in costante aggiornamento il sito web istituzionale, con la puntuale pubblicazione delle informazioni più rilevanti, alimentando in maniera continua e puntuale la specifica sezione "Amministrazione Trasparente" già da tempo adeguata ai mutati obblighi normativi in tema trasparenza e pubblicazione.

Ulteriori canali di comunicazione sono rappresentati dalla bolletta del SII utilizzata in sinergia con il gestore per informare l'utente e renderlo maggiormente consapevole sugli aspetti del servizio ritenuti più rilevanti, nonché da un periodico e continuo rapporto con le Associazioni dei Consumatori del territorio.

Sul fronte della selezione delle informazioni verso l'interno dell'ente, quotidianamente vengono inviate ai dipendenti le rassegne stampa con una selezione degli articoli di più immediato interesse.

L'agire dell'ente è da sempre orientato all'esigenza di render conto delle scelte di regolazione adottate e degli obiettivi con esse perseguiti. Proprio in questa logica l'ente si è impegnato nella promozione della trasparenza e dell'integrità della propria azione amministrativa. A tal fine è stato individuato il Responsabile della prevenzione della corruzione, è stato adottato ed aggiornato periodicamente il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (P.T.P.C.T.) -oggi assorbito nel Piano Integrato di attività e organizzazione, sezione 2.3 Rischi corruttivi e trasparenza-, nel quale sono state definite le misure di carattere preventivo ritenute idonee a neutralizzare o a mitigare il livello di rischio connesso alle attività poste in essere e le tempistiche per la loro attuazione, nonché le iniziative volte all'attuazione degli obblighi di pubblicazione e trasparenza previsti dalla normativa vigente. Sempre in tale prospettiva si è posta particolare cura a strumenti a supporto dell'integrità dell'azione amministrativa quali il Codice di comportamento (posto che il dipendente pubblico, ovvero che assolve

una funzione pubblica, non può prescindere dall'osservanza di doveri di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta) o la regolazione per il whistleblowing.

E' stato completato il progetto formativo per l'anno scolastico 2022-2023 (UN MONDO D'ACQUA) dedicato alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado della Provincia di Ancona realizzato in collaborazione con ATA 2 Rifiuti Ancona, la Ludoteca regionale del Riuso Riù di Santa Maria Nuova e con il patrocinio della Regione Marche, volto all'educazione ambientale e alla sensibilizzazione delle nuove generazioni sui temi della risorsa idrica, dei rifiuti e del riuso. Il concorso si è concluso con una festa di premiazione effettuata in maggio presso il Campo da Rugby "Nelson Mandela" di Ancona.

Il progetto "Accademia H2O", di cui Aato 2 è soggetto capofila, che ha come obiettivo principale quello di proporre un percorso educativo e formativo sull'impiego sostenibile della risorsa idrica finanziato dalla Fondazione Cariverona, è in fase attuativa rispettando il cronoprogramma previsto.

✓ *Attività di routine*

La gestione amministrativa dell'Ente è proceduta regolarmente, così come la attività di tutela degli utenti, i rapporti con tutti gli enti terzi quali Regione Marche, ARERA, Associazioni dei consumatori ed altri soggetti che considerano gli enti di governo di ambito come unico referente di natura pubblica per tutti gli aspetti inerenti al servizio idrico integrato nel nostro territorio. A seguito della emergenza COVID sono state attivate tutte le misure di sicurezza per proteggere il personale dipendente dai rischi di contagio, favorendo modalità di lavoro agile ed implementando un sistema per lo svolgimento delle Assemblee dell'Ente e di tutte le riunioni in modalità videoconferenza.

2.2 Programmi futuri

Le attività, oltre a quelle di routine che verranno sviluppate nell'anno 2024 saranno in sintesi:

- ❖ il recepimento a livello locale degli strumenti di regolazione della ARERA;
- ❖ la gestione, per quanto di competenza dell'ente di ambito, delle attività finalizzate al superamento delle residuali non conformità riguardanti le procedure comunitarie di infrazione;
- ❖ la gestione, per quanto di competenza dell'ente di ambito, delle attività finalizzate alla attuazione degli interventi finanziati nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e di altre linee di finanziamento.



**Assemblea di Ambito territoriale ottimale
n. 2 "Marche centro – Ancona"**

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Via Gallodoro n. 67/69 - 60035 JESI (AN)

Tel. 0731 214894 – Fax 0731 214731

Sito web: <https://www.aato2.marche.it/>

E-mail: segreteria@aato2.marche.it

PEC: aato2.marche@legalmail.it