PROVINCIA DELLA SPEZIA

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31.12.2023

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

La Provincia della Spezia svolge funzione di ente 'ambito (ATO) come disposto alla legge regionale n.1/2014 e come tale provvede a tutte le funzioni connesse all' organizzazione e affidamento dei servizi secondo le previsioni dei rispettivi piani.

La provincia svolge le funzioni indicate per 31 i Comuni ricadenti nell' Ambito provinciale e provvede alla redazione e validazione dei Piani d'ambito relativi al servizio idrico integrato come da deliberazioni ARERA.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il **Servizio Idrico Integrato** (SII) si articola nelle attività di **captazione**, **adduzione e distribuzione** di acqua ad usi civili, di **fognatura** e di **depurazione** delle acque reflue.

Il quadro regolatorio del settore idrico è complesso poiché frutto di una ricca produzione normativa ma si può ricondurre al Testo Unico dell'Ambiente D.Lgs. n. 152 del 3 aprile 2006 ed alla Legge Regionale Liguria n.1 del 24 febbraio 2014.

L'organizzazione del SII è strutturato nell' **Ambito Territoriale Ottimale (ATO)** corrispondente ai limiti amministrativi provinciali, per la Provincia della Spezia è denominato ATO Idrico Est.

L'Ente d'Ambito opera in nome e per conto dei Comuni in esso associati, secondo modalità definite dall'apposita convenzione di cui al comma 4 della L.R. n. 01/2014, e svolge funzioni quali la scelta della forma di gestione, la determinazione e modulazione delle tariffe all'utenza, l'affidamento e il controllo della gestione, la programmazione delle infrastrutture.

Le principali funzioni degli EGA sono le seguenti:

- tutela beni demanio pubblico (art. 143 del D.Lgs. n. 152/2006);
- competenze in materia di gestione risorse idriche trasferite dagli Enti Locali (come previsto all'art. 147 del D.Lgs. 152/2006);
- predisposizione e/o aggiornamento del **Piano d'Ambito** (art 149 D.Lgs. 152/2006) composto da Ricognizione Infrastrutture, Programma degli Interventi (**con approvazione degli stessi**), Piano economico e finanziario, modello gestionale ed organizzativo;
- affidamento del servizio *(nel rispetto del Piano d'Ambito **dell'unicità della gestione**)* e deliberazione della **forma di gestione** nel rispetto della normativa europea *(art. 149 bis D.Lgs. 152/2006).*
- **poteri di controllo e sostitutivi** nei confronti dell'operato del gestore (art. 152 D.Lgs. 152/2006, in merito ad accesso e verifica delle infrastrutture, in caso di inadempienze rispetto alla legge, alle convenzioni, ai livelli minimi di servizio o che compromettano la risorsa e l'ambiente)
- **autorità espropriante per la realizzazione degli interventi di cui all'art 158 bis** (EGA ha delegato il gestore con deliberazione del consiglio provinciale n. 49 del 26 settembre 2017)

Il Gestore del servizio idrico integrato per la Provincia della Spezia è *Acam Ambiente SpA (controllata di Acam SpA) – Gruppo Iren*, a seguito di un'apposita procedura di gara a doppio oggetto, fino alla naturale conclusione dell'affidamento (31 dicembre 2033).

B) **CONTRATTO DI SERVIZIO**

Tra ATO EST Provincia della Spezia ed ACAM Acque S.p.A.

Oggetto: Attività necessarie alla gestione del Servizio Idrico Integrato (SII), promuovendo il progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti. (nell'ottemperanza di obblighi a carico sia dell'Egato che del gestore);

Data di approvazione: 29-06-2016 (Convenzione) Delibera n. 35 del 29-06-2016 + Addendum alla convenzione 2016 Delibera n.49 del 26-09-2017

Durata: fino al 31-12-2033

Scadenza affidamento: 31-12-2033

Valore complessivo del servizio affidato: € 49.179.028

Valore su base annua del servizio affidato: € 27.208.397 per l'anno 2022 e € 21.970.631 per l'anno 2023

Criteri tariffari: con la deliberazione n. 41 del 04/08/2020 del Consiglio Provinciale della Spezia, si è provveduto ad approvare le tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2020- 2023 in applicazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3) ai sensi della deliberazione ARERA del 27 dicembre 2019 n. 580/2019/R/IDR per il gestore Acam Acque S.p.A mentre con la deliberazione n. 41 del 30-12-2022 del Consiglio Provinciale della Spezia si è provveduto ad aggiornare le tariffe sopracitate per le annualità 2022-2023, ai sensi della deliberazione ARERA del 30 dicembre 2021 n. 639/2021/R/IDR.

Principali obblighi posti a carico del gestore i termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:

- predisposizione programma degli interventi

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Struttura preposta al monitoraggio – controllo della gestione ed erogazione del servizio:

Non essendo presente una struttura preposta al monitoraggio e controllo della gestione, la stessa viene svolta dall'ATO Idrico Est Provincia della Spezia che cura in particolare per quanto oggetto di monitoraggio la rendicontazione degli investimenti (da Programma degli interventi).

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Acam Acque S.p.A.

Sede legale: Via Alberto Picco, 22 - 19124 La Spezia

Iscrizione Registro delle Imprese della Spezia: n.01198370114

P.Iva: 00213810112

La Società ha ad oggetto la gestione dei sottoelencati servizi e/o attività:

a) Gestione del ciclo idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue;
b) Utilizzo ed uso delle acque irrigue, di bonifica, agricole, industriali e di quelle destinate ad uso idroelettrico;
c) Trattamento e potabilizzazione di acque per uso civile;
d) Riutilizzo di acque provenienti dalla depurazione dei reflui urbani;
e) Trattamento delle acque di prima pioggia;
f) Salvaguardia delle fonti di approvvigionamento idrico in genere;
g) Attività di controllo e di regimazione delle acque;
h) Realizzazione e gestione di reti di raccolta e trasporto di acque bianche urbane;
i) Gestione delle aree di salvaguardia;
j) Diffusione dei metodi e delle apparecchiature per il risparmio idrico domestico e nei settori industriale, terziario ed agricolo;
k) Altre attività strumentali connesse e/o complementari a quelle di cui alle lettere precedenti tra cui:
    - Gestione e manutenzione impianti per conto terzi;
    - Autotrasporto di cose e rifiuti per conto terzi e attività di gestione rifiuti;
l) Progettazione, realizzazione, installazione, modifica e manutenzione di:
    - Impianti di depurazione;
    - Impianti di captazione, potabilizzazione e accumulo di acque potabili;
    - Impianti di sollevamento acque potabili ed acque reflue;
    - Impianti elettrici strumentali civili ed industriali;
    - Automazione e quadri elettrici;
    - Impianti di produzione, trasporto, distribuzione e utilizzazione dell'energia elettrica all'interno di edifici (a partire dal punto di consegna dell'ente erogatore);

La Società instaura e sviluppa rapporti di collaborazione con le amministrazioni statali, regionali e provinciali nonché con gli altri enti pubblici e le università, e può stipulare con essi convenzioni.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Si indica:

a. costo pro capite (per utente e/o cittadino) e complessivo, nell'ultimo triennio: determinato come rapporto tra VRG approvato da EGA per le annualità del triennio 2020-2021-2022, e la somma della popolazione servita acquedotto (PRA) e il 25% della popolazione fluttuante, in analogia al costo pro-capite standard ed effettivo previsto dal Metodo Tariffario Idrico dell'ARERA. I dati annuali sono riportati in **Tab.1**;

Tab.1

ANNO	2020	2021	2022
VRG	55.277.173	54.335.445	55.993.677
Popolazio	213.550	213.456	214.534
Popolazio	80.600	80.600	80.600
COSTO PR	236,53	232,59	238,59

b. costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con indicazione dei costi diretti ed indiretti: tali dati sono stati desunti dalla reportistica predisposta dal Gestore in adempimento agli obblighi di rendicontazione contabile ai fini Unbundling stabiliti nella Delibera dell'ARERA n.137/2016. I dati annuali relativi al triennio 2020/2022 sono riportati in **Tab.2**;

Tab2

	2020				2021				2022			
Voce di costo	Totali	Di cui Riclassifiche	Di cui diretti	Di cui indiretti	Totali	Di cui Riclassifiche	Di cui diretti	Di cui indiretti	Totali	Di cui Riclassifiche	Di cui diretti	Di cui indiretti
B6) Per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	1.065.891	- 1.801.536	2.699.765	167.662	2.556.039		2.517.817	38.222	2.597.135		2.574.220	22.915
B7) Per servizi	22.273.027	1801536	11.022.604	9.448.887	21.072.307		12.393.959	8.678.348	31.907.030		23.309.014	8.598.016
B8) Per godimento beni di terzi	640.683		653.151	- 12.467	867.810		849.436	18.374	703.437		703.977	- 539
B9) Per il personale	9.256.100		8.152.122	1.103.978	9.258.646		8.573.525	685.120	9.566.682		9.034.258	532.425
B10) Ammortamenti e svalutazioni	14.777.955		11.117.549	3.660.406	15.922.499		12.151.307	3.771.192	16.901.645		12.941.755	3.959.890
B11) Variazione delle rimanenze	-		-	-	-		-	-	-		-	-
B12) Accantonamenti per rischi	-		-	-	363.255		-	363.255	234.992		-	234.992
B13) Altri accantonamenti	-		-	-	-		-	-	-		-	-
B14) Oneri diversi di gestione	1.691.768		612.831	1.078.937	3.004.242		2.875.371	128.871	1.939.772		1.719.899	219.873
TOTALE	**49.705.425**	-	**34.258.022**	**15.447.403**	**53.044.799**	-	**39.361.415**	**13.683.385**	**63.850.694**	-	**50.283.123**	**13.567.571**

c. I ricavi annui di competenza del servizio sono desunti dai prospetti di Conto Economico dei Bilanci approvati che rappresentano il vincolo dei ricavi del gestore di competenza del singolo esercizio: per il principio della competenza economica, tali ricavi sono espressi al netto delle poste aventi natura patrimoniali (FONI, bonus sociale integrativo) e della componente tariffaria RC relativa ai conguagli tariffari di anni precedenti (ma recuperati nelle tariffe applicate nell'anno di Bilancio) ed integrati dei conguagli tariffari (sui volumi ed altre voci di costo avente natura passante) e di altre voci di competenza dei singoli esercizi.
Anche il dato relativo ai crediti maturati è stato desunto dai dati di Bilancio.
Le predette informazioni sono riportate in **Tab.3**;

Tab.3

Ricavi di competenza del servizio			
Testo pos. bilancio/conto P&P	**2020**	**2021**	**2022**
RICAVI QUOTA VARIABILE (ACQUA, FOGNA, DEPURAZIONE)	- 39.586.895	- 42.963.023	- 42.583.981
FORNITURA BOCCHE ANTINCENDIO	- 110.741	- 112.450	- 117.141
VENDITA ACQUA ALL'INGROSSO	- 126.230	- 45.324	- 48.447
VENDITA REFLUE ALL'INGROSSO (FOGNA E DEPURAZIONE)	-	- 70.458	- 59.646
FOGNATURE E DEPURAZIONE DI ACQUE REFLUE INDUSTRIAL	- 167.000	- 167.000	- 167.000
RICAVI QUOTA FISSA (ACQUA, FOGNA, DEPURAZIONE)	- 7.394.023	- 8.659.121	- 9.071.129
VENDITE E PRESTAZ. A TERZI DIVERSE	- 139.825	- 136.191	- 127.023
TOTALE	**- 47.524.714**	**- 52.153.567**	**- 52.174.367**
Credito maturato da bollettazione			
Testo pos. bilancio/conto P&P	**2020**	**2021**	**2022**
CREDITI UTENZE DA BOLLETTAZIONE	12.711.330	11.562.728	12.115.211
TOTALE	**12.711.330**	**11.562.728**	**12.115.211**

d. investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti compreso nel PEF, e relativi ammortamenti, nonché eventuali finanziamenti ottenuti per la loro realizzazione e costo del debito.

In **Tab.4** è riportata, per ciascuna annualità del triennio 2020-2022, il consuntivo della spesa annua sostenuta per gli investimenti ricompresi nel PEF e il dettaglio dei contributi incassati nei singoli esercizi.

Attività	Macro-indicatore di riferimento *	Categoria di immobilizzazioni	MTI2	*VUc,t*	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Acquedotto	M1-M2-MC1	Condotte di acquedotto	5	40	5.435.015	7.894.415	7.421.520	918.635	1.750.867	452.782
Acquedotto	M1-M2-M3	Opere idrauliche fisse di acquedotto	5	40	741.171	2.076.026	837.780	-	-	-
Acquedotto	M1-M2	Serbatoi	6	40	139.205	189.500	15.056	-	-	-
Acquedotto	M1-M2-M3	Impianti di sollevamento e pompaggio di acquedotto	8	8	3.992.910	4.429.265	29.027	225.397	161.266	-
Acquedotto	M3	Impianti di potabilizzazione	7	20	-	-	-	-	-	-
Acquedotto	M3	Altri trattamenti di potabilizzazione (tra cui dispositivi di disinfezione, stacciatura, filtrazione, addolcimento)	7	12	-	-	22.276	-	-	-
Acquedotto	M1-MC1-MC	Gruppi di misura - altre attrezzature di acquedotto	9	10	1.883.728	1.066.820	988.908	-	-	-
Acquedotto	M1-M2-M3	Sistemi informativi di acquedotto	15	5	-	-	-	-	-	-
Acquedotto	M1-M2-M3	Telecontrollo e teletrasmissione di acquedotto	13	8	51.146	267.849	170.813	-	-	-
Fognatura	M4	Condotte fognarie	5	50	5.360.515	6.008.475	5.778.314	1.306.362	476.123	944.734
Fognatura	M4	Sifoni e scaricatori di piena e altre opere idrauliche fisse di fognatura	5	40	-	-	-	-	-	-
Fognatura	M4	Vasche di laminazione e vasche di prima pioggia	6	40	-	1.654	-	-	-	-
Fognatura	M4	Impianti di sollevamento e pompaggio di fognatura	8	8	195.680	290.565	2.079.615	-	-	-
Fognatura	M4	Gruppi di misura - altre attrezzature di fognatura	9	10	11.838	31.539	-	-	-	-
Fognatura	M4	Sistemi informativi di fognatura	15	5	-	-	-	-	-	-
Fognatura	M4	Telecontrollo e teletrasmissione di fognatura	13	8	-	5.349	507.840	-	-	-
Depurazione	M5-M6	Impianti di sollevamento e pompaggio di depurazione	8	8	69.159	159.437	319.704	-	-	-
Depurazione	M6	Tecniche naturali di depurazione (tra cui fitodepurazione e lagunaggio)	7	40	-	70.393	188.737	-	-	-
Depurazione	M6	Impianti di depurazione – trattamenti sino al preliminare, integrativo, primario - fosse settiche e fosse Imhoff	7	20	549.208	1.022.450	1.549.420	-	-	-
Depurazione	M5-M6	Impianti di depurazione – trattamenti sino al secondario	7	20	-	-	438.493	-	-	-
Depurazione	M5-M6	Impianti di depurazione – trattamenti sino al terziario e terziario avanzato	7	20	1.692.954	1.814.194	1.259.647	-	-	-
Depurazione	M5	Impianti di essiccamento fanghi e di valorizzazione dei fanghi (tra cui mono-incenerimento, pirolisi, gassificazione)	7	20	-	-	-	-	-	-
Depurazione	M5-M6	Gruppi di misura - altre attrezzature di depurazione	9	10	-	-	-	-	-	-
Depurazione	M5-M6	Sistemi informativi di depurazione	15	5	-	-	-	-	-	-
Depurazione	M6	Telecontrollo e teletrasmissione di depurazione	13	8	292.090	288.476	4.635.330	-	-	-
Comune	M1-M2-M3-	Altri impianti	11	20	53.156	29.409	-	-	-	-
Comune	M3-M6	Laboratori e attrezzature	12	10	500	-	88.936	-	-	-
Comune	MC1-MC2-M	Sistemi informativi	15	5	-	-	117.526	-	-	-
Comune	M1-M2-M3-	Telecontrollo e teletrasmissione	13	8	10.177	61.555	2.046	-	-	-
Comune	MC1-MC2- M	Autoveicoli - automezzi	14	5	249.599	19.162	289.303	-	-	-
Comune	-	Terreni	1	-	2.790	28.831	2.283	-	-	-
Comune	MC1-MC2	Fabbricati non industriali	2	40	81.246	24.122	152.028	-	-	-
Comune	M1-M2-M3-	Fabbricati industriali	3	40	3.203	90.968	211.680	-	-	-
Comune	-	Costruzioni leggere	4	20	-	-	-	-	-	-
Comune	M1-M2-M3-	Studi, ricerche, brevetti, diritti di utilizzazione	15	5	1.414.522	1.322.444	429.704	28.000	-	-
Comune	M3-M6-MC1	Altre immobilizzazioni materiali e immateriali	16	7	-	22.100	247	-	-	-
		TOTALE			**22.229.813**	**27.214.998**	**27.536.232**	**2.478.393**	**2.388.256**	**1.397.516**

In **Tab.5** è riportato, per ciascuna annualità del triennio 2020-2022, l'ammortamento civilistico di Bilancio riferito agli investimenti già effettuati e a quelli entrati a cespite nel corso del singolo esercizio. Si precisa a riguardo come gli investimenti in reti e impianti siano riportati in corrispondenza della categoria "concessioni" dei beni immateriali, accogliendo gli effetti contabili dell'applicazione delle disposizioni dell'IFRIC 12 che determinano nello Stato patrimoniale secondo i principi IFRS la rilevazione del diritto all'utilizzo delle infrastrutture in concessione tra le attività immateriali.

Tab.5

Immobilizzazioni Materiali

Esercizio 2020	**31/12/2019**	**Incrementi**	**Ammortamenti**	**Decrementi**	**Riclassifiche**	**31/12/2020**
Terreni	1.137.000					1.137.000
Fabbricati	4.842.000	54.000	206.000	-	139.000	4.551.000
Impianti e Macchinari	4.660.000	62.000	224.000	-	296.000	4.202.000
Attrezzature industriali e commerciali	188.000	78.000	47.000			219.000
Altri beni	970.000	403.000	341.000	64.000 -	39.000	929.000
Immobilizzazioni in corso e acconti	123.000	24.000		-	123.000	24.000
TOTALE	**11.920.000**	**621.000**	**818.000**	**64.000 -**	**597.000**	**11.062.000**

Esercizio 2021	**31/12/2020**	**Incrementi**	**Ammortamenti**	**Decrementi**	**Riclassifiche**	**31/12/2021**
Terreni	1.137.000					1.137.000
Fabbricati	4.551.000	196000	212.000		24000	4.559.000
Impianti e Macchinari	4.202.000	112000	219.000			4.095.000
Attrezzature industriali e commerciali	219.000	37000	44.000			212.000
Altri beni	929.000	449000	372.000			1.006.000
Immobilizzazioni in corso e acconti	24.000	1000			-24000	1.000
TOTALE	**11.062.000**	**795.000**	**847.000**	**-**	**-**	**11.010.000**

Esercizio 2022	**31/12/2021**	**Incrementi**	**Ammortamenti**	**Decrementi**	**Riclassifiche**	**31/12/2022**
Terreni	1.137.000					1.137.000
Fabbricati	4.559.000	15000	191.000			4.383.000
Impianti e Macchinari	4.095.000	431000	249.000			4.277.000
Attrezzature industriali e commerciali	212.000	101000	46.000			267.000
Altri beni	1.006.000	368000	400.000			974.000

Immobilizzazioni immateriali

Esercizio 2020	**31/12/2019**	**Incrementi**	**Ammortament**	**Decrementi**	**Riclassifiche**	**31/12/2020**
Diritti di brevetto	83.000	927.000	219.000			791.000
Concessioni, licenze e marchi	208.992.000	17.633.000	10.973.000	250.000	9.178.000	224.580.000
Altre immobilizzazioni immateriali	132.000			-	132.000	-
Immobilizzazioni immateriali in corso	11.630.000	3.041.000		-	7.887.000	6.784.000
TOTALE	**220.837.000**	**21.601.000**	**11.192.000**	**250.000**	**1.159.000**	**232.155.000**

Esercizio 2021	**31/12/2020**	**Incrementi**	**Ammortament**	**Decrementi**	**Riclassifiche**	**31/12/2021**
Diritti di brevetto	791.000	754.000	364.000			1.181.000
Concessioni, licenze e marchi	224.580.000	19.539.000	11.970.000	647.000	1.761.000	233.263.000
Altre immobilizzazioni immateriali	-	22.000	3.000			19.000
Immobilizzazioni immateriali in corso	6.784.000	6.267.000		33.000 -	1.761.000	11.257.000
TOTALE	**232.155.000**	**26.582.000**	**12.337.000**	**680.000**	**-**	**245.720.000**

Esercizio 2022	**31/12/2020**	**Incrementi**	**Ammortament**	**Decrementi**	**Riclassifiche**	**31/12/2021**
Diritti di brevetto	1.181.000	153.000	384.000		4.000	954.000
Concessioni, licenze e marchi	233.263.000	21.473.000	12.730.000	199.000	4.045.000	245.852.000
Altre immobilizzazioni immateriali	19.000		3.000			16.000
Immobilizzazioni immateriali in corso	11.257.000	5.295.000		-	4.049.000	12.503.000
TOTALE	**245.720.000**	**26.921.000**	**13.117.000**	**199.000**	**-**	**259.325.000**

In **Tab.6** è riportato, per ciascuna annualità del triennio 2020-2022, il valore complessivo degli oneri finanziari sostenuti nell'esercizio, sostanzialmente riconducibili agli interessi passivi addebitati dalla capogruppo Iren Spa per i finanziamenti concessi ad ACAM.

Tab.6

	2020	**2021**	**2022**
Oneri finanziari	- 3.547.693	- 3.075.334	- 3.325.474

e. n. personale addetto al servizio, tipologia di inquadramento, costo complessivo: in **Tab.7** è riportato, per ciascuna annualità del triennio 2020-2022, il numero del personale addetto al servizio per tipologia di inquadramento, e il costo complessivo del servizio.

Tab.7

	2022	2021	2020
Costi per il personale	9.708.878	9.522.696	9.474.101
N.addetti			
Qualifica	**31/12/2022**	**31/12/2021**	**31/12/2020**
Dirigenti		0	0
Quadri	1	1	2
Impiegati	52	40	38
Operai	123	131	138
TOTALE	**176**	**172**	**178**

f. tariffazione, con indicazione della natura delle entrate per categorie di utenza e/o di servizio prestato: si allegano a tal fine, l'articolazione tariffaria applicata dal gestore nelle annualità 2020-2021 e 2022 (**Allegato A).** Si precisa che nei comuni di Deiva Marina e di Varese Ligure è applicata un'articolazione tariffaria "di convergenza" avente struttura analoga a quella riportata in tabella ma di importi unitari differenti che si andranno a unificare alle tariffe d'ambito.

EGA ha approvato con D.C.P. n. 41/2022 l'aggiornamento tariffario per il biennio 2022-2023. occorre precisare a riguardo che tali prospetti sono sviluppati a livello regolatorio per il quale l'andamento dei costi operativi corrisponde allo sviluppo delle rispettive componenti tariffarie determinate secondo le regole del Metodo Tariffario Idrico approvato dall'ARERA. La componente tariffaria a copertura dei costi operativi non aventi natura passante (energia elettrica, mutui, corrispettivi a enti terzi, oneri locali, IMU, TASI, COSAP, canoni di derivazione), identifica un costo standard mantenuto costante in arco piano che non intercetta, pertanto, le possibili variazioni dei costi effettivi di esercizio riconducibili a fattori esogeni e/o organizzativi interni alla società.

In **tab.8** sono riportati, per ciascuna annualità del triennio 2020-2022, i principali indici desunti dai rispettivi Bilanci.

Tab8

INDICI DI BILANCIO			
INDICI DI REDDITIVITA'			
Descrizione	**2022**	**2021**	**2020**
Valore della produzione (variazione % rispetto all'anno precedente	16,1%	6,2%	3,0%
EBITDA	27,1%	28,4%	34,0%
EBIT	10,5%	9,9%	16,1%
RISULTATO NETTO	5,5%	4,0%	8,1%
ROI	4,5%	4,3%	6,9%
ROE	13,6%	9,1%	16,2%
ROS	10,5%	9,9%	16,1%
ROT	0,30	0,30	0,30
INDICI DI SOLVIBILITA'			
Descrizione	**2022**	**2021**	**2020**
INDICE DELLA CAPACITA' DI RIMBORSO DELL'INVESTIMENTO	7,10	6,60	5,30
INDICE DI COPERTURA DEGLI ONERI FINANZIARI	3,00	2,70	3,50
INDICI DI EFFICIENZA			
Descrizione	**2022**	**2021**	**2020**
NUMERO MEDIO DIPENDENTI	174	174	180
VALORE DELLA PRODUZIONE PER DIPENDENTE	550.900	474.600	431.900
EBITDA PER DIPENDENTE	149.100	134.800	146.900

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità tecnica e la qualità contrattuale del servizio idrico integrato sono regolate da Delibere dell'ARERA che costituiscono normative di riferimento a livello nazionale: la disciplina ivi contenuta è pertanto cogente sia per i gestori del servizio che devono attuarla sul proprio perimetro gestionale secondo le tempistiche dettate dall'ARERA sia per gli EGA, tenuti a recepire tale disciplina all'interno degli atti contrattuali che regolano i rapporti tra gli EGA e i gestori del servizio.

Per ciò che riguarda la **qualita' contrattuale del servizio idrico**, la normativa di riferimento che ne stabilisce i criteri di regolazione è costituita dalla Deliberazione n.655/2015/R/Idr ARERA (RQSII): tale provvedimento definisce gli standard di servizio identificati da 42 indicatori di cui 28 specifici (il cui mancato rispetto richiede il pagamento di un indennizzo all'utente) e 14 generali (il cui mancato rispetto per due anni consecutivi può portare a un procedimento sanzionatorio nei confronti del gestore).

La deliberazione 655/2015 stabiliva l'attuazione della disciplina ivi contenuta a partire dal secondo semestre del 2016.

Ogni anno, entro il 15 marzo, il gestore è tenuto a comunicare a ARERA e all'EGA i dati e le informazioni previsti dall'art. 77 della Delibera 655/2015/R/idr riferiti al 31 dicembre dell'anno precedente.

Successivamente all'invio dei dati da parte del Gestore, EGA è tenuta a validare tali informazioni, tramite eventuali approfondimenti e richieste di chiarimento al gestore e ad effettuare controlli di congruenza, segnalando eventuali anomalie e/o difformità.

Con la deliberazione 547/2019/R/IDR ARERA ha voluto rafforzare le misure volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità del servizio all'utenza in modo omogeneo sul territorio nazionale introducendo un **meccanismo di incentivazione**, **strutturato in premi e penali**, basato su due Macro Indicatori:

- MC1 «*avvio e cessazione del rapporto contrattuale*» composto da 18 indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative a preventivi, esecuzione lavori, attivazione e disattivazione della fornitura.
- MC 2 «*gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio*» composto da 24 indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative a appuntamenti, fatturazione, verifiche dei misuratori e del livello di pressione, risposte a richieste scritte, gestione dei punti di contatto con l'utenza.

Quale condizione di ammissione a tale meccanismo incentivante, la norma dispone il rispetto da parte del gestore di alcuni specifici prerequisiti.

Le figure che seguono riportano l'elenco dei 42 indicatori e i rispettivi standard di riferimento.

Figura 1 MC1 «avvio e cessazione del rapporto contrattuale»

Macro Indicatore	Area	Indicatore Singolo	Tipo indennizzo	Standard
MC1	Attivazioni_Disattivazioni	Tempo di attivazione, della fornitura	Specifico	5 giorni lavorativi
MC1	Attivazioni_Disattivazioni	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni lavorativi
MC1	Attivazioni_Disattivazioni	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni lavorativi
MC1	Attivazioni_Disattivazioni	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali
MC1	Attivazioni_Disattivazioni	Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	7 giorni lavorativi
MC1	Esecuzioni lavori	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni lavorativi
MC1	Esecuzioni lavori	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni lavorativi
MC1	Esecuzioni lavori	Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	5 giorni lavorativi
MC1	Esecuzioni lavori	Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 giorni lavorativi
MC1	Esecuzioni lavori	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni lavorativi 90%
MC1	Esecuzioni lavori	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni lavorativi 90%
MC1	Esecuzioni lavori	Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni lavorativi 90%
MC1	Preventivazione	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lavorativi
MC1	Preventivazione	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lavorativi
MC1	Preventivazione	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni lavorativi
MC1	Preventivazione	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni lavorativi
MC1	Preventivazione	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lavorativi
MC1	Preventivazione	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni lavorativi

Figura 2 MC2 «gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio»

Macro Indicatore	Area	Indicatore Singolo	Tipo indennizzo	Standard
MC2	Appuntamenti	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore
MC2	Appuntamenti	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore 95.00%
MC2	Appuntamenti	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7.00 giorni lavorativi 90%
MC2	Comunicazioni	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lavorativi
MC2	Comunicazioni	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lavorativi
MC2	Comunicazioni	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lavorativi
MC2	Comunicazioni	Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni lavorativi
MC2	Comunicazioni	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni lavorativi
MC2	Comunicazioni	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	90% delle singole prestazioni
MC2	Comunicazioni	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni lavorativi 95%
MC2	Fatturazione	Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari
MC2	Fatturazione	Periodicità di fatturazione	Specifico	Su base consumi
MC2	Fatturazione	Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni lavorativi
MC2	Misuratori_Rete	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni lavorativi
MC2	Misuratori_Rete	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni lavorativi
MC2	Misuratori_Rete	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lavorativi
MC2	Pronto Intervento	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore 90.00%
MC2	Pronto Intervento	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi
MC2	Sportelli	Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	60 minuti 95%
MC2	Sportelli	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
MC2	Telefoniche	Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	20 minuti - md sul totale delle prestazioni
MC2	Telefoniche	Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
MC2	Tutti gli Indicatori	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90% Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi

Rispetto a quanto indicato in tabella si precisa che:

1. gli standard di tipo **specifici,** come già precisato, identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente il cui mancato rispetto, prevede sotto talune condizioni l'erogazione di indennizzi automatici;
2. gli standard di tipo **generali**, ripartiti in macro-indicatori e in indicatori semplici, descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, a cui sono associati il suddetto meccanismo incentivante basato su premi e penalità.

I Macro Indicatori sono calcolati come media dei risultati degli indicatori semplici che lo compongono, pesata in base sul numero delle prestazioni erogate tenuto conto che N^c rappresenta il numero delle prestazioni eseguite per ciascun indicatore conformi allo standard ed N^{nc} rappresenta il numero delle prestazioni eseguite per ciascun indicatore non conformi allo standard.

$$MC1 = \frac{\sum_{k=1}^{18}(N_k^c)}{\sum_{k=1}^{18}(N_k^c + N_k^{nc})} \qquad MC2 = \frac{\sum_{k=19}^{42}(f_k \cdot N_k^c)}{\sum_{k=19}^{42}[f_k \cdot (N_k^c + N_k^{nc})]}$$

Per ciascun Macro-indicatore ARERA stabilisce degli obiettivi determinati a partire dal posizionamento del gestore nelle classi di Figura 2, individuate in funzione del valore degli MC1 ed MC2 calcolati in corrispondenza dell'anno base: in base al raggiungimento/non raggiungimento da parte del gestore di tali obiettivi, l'ARERA commina penali ed eroga premi secondo le modalità illustrate nei predetti provvedimenti.

Figura 2

Tavola 2 - Classi e obiettivi per macro-indicatore

Macro-indicatore	ID Classe	Classe	Obiettivo
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1%
	C	MC1 ≤ 90%	+ 3%
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	A	MC2 > 95%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1%
	C	MC2 ≤ 90%	+ 3%

Livelli di valutazione

Obiettivi	*Livello base*	*Livello di eccellenza*
Obiettivi di mantenimento (Classe A)	**Stadio I** permanenza in Classe A (cambio di classe) per ogni macro-indicatore	**Stadio III** prime tre posizioni a livello globale considerando tutti i macro-indicatori valutati (di cui almeno uno in Classe A)
Obiettivi di miglioramento (Classi B e C)	**Stadio II** superamento (non raggiungimento) dell'obiettivo per ogni macro-indicatore	

Inizialmente l'ARERA aveva stabilito che gli obiettivi dovessero essere raggiunti annualmente ma con successivi provvedimenti, di seguito elencati, è stata disposta la valutazione cumulativa su base biennale di tali obiettivi:

- con deliberazione 235/2020/R/IDR «*Adozione di misura urgenti nel Servizio Idrico Integrato, alla luce dell'emergenza Covid-19*», l'articolo 2.2 ha disposto che, in deroga a quanto precedente stabilito, gli obiettivi 2020 e 2021 fossero valutati cumulativamente su base biennale prendendo come elemento di valutazione, per ciascuno dei macro indicatori, esclusivamente gli obiettivi raggiunti al termine dell'anno 2021: la norma pertanto riconosce come il gestore, per attuare le misure gestionali e organizzative funzionali al raggiungimento degli obiettivi comunque sfidanti, debba disporre di una certa flessibilità in arco biennale;
- la Deliberazione 639/2021/R/idr), ha definito che gli obiettivi 2022 – 2023 siano valutati cumulativamente su base biennale avendo a riferimento esclusivamente gli obiettivi raggiunti al termine dell'anno 2023: per tale valutazione ARERA deve pertanto disporre dei dati consuntivi 2023 la cui rendicontazione può avvenire solo successivamente a fine esercizio e, pertanto, nel corso nell'anno 2024;

- i Documenti di Consultazione relativi al Metodo Tariffario Idrico relativo al quarto periodo regolatorio MTI4 esplicitano l'orientamento dell'ARERA di rendere strutturale la valutazione degli obiettivi di qualità contrattuale (e anche tecnica) su base biennale.

A titolo informativo si riportano di seguito le formule definite dall'ARERA per il calcolo di premi e penali.

$$Premio^{a}_{QC,S,MC,i} = \max\left\{0; \left(\frac{Incentivo^{a}_{QC,S,MC}}{N^{+a}_{S,MC}} - \lambda_{MC} * Opex^{a}_{QC,i}\right)\right\}$$

$$Penale^{a}_{,S,MC,i} = min\left\{\left(\frac{Incentivo^{a}_{QC,S,MC}}{N^{-a}_{S,MC}} + \lambda_{MC} * Opex^{a}_{QC,i}\right); \left(\lambda_{MC} * Opex^{a}_{QC,i} + \delta_{S} * \lambda_{MC} * VRG^{a}_{i}\right)\right\}$$

Si riportano in Figura 3 i valori dei macro-indicatori rendicontati per gli anni 2020 e 2021: per quanto precisato in precedenza, l'ARERA per ciascun Macro Indicatore ha valutato il raggiungimento dell'obiettivo solo ed esclusivamente in corrispondenza dell'anno 2021 tenuto conto che l'obiettivo per il 2021 è stato determinato a partire dai dati di consuntivo dell'anno base 2018.

Figura 3

Macro-indicatori	2018		2020		2021		Raggiungimento Obiettivo 2020-21
	Valore	Classe	Valore	Classe	Valore	Classe	
M1 - avvio e cessazione del rapporto contrattuale	95,5%	B	90,6%	B	90,6%	B	NO
MC 2 - gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	91,1%	B	96,2%	A	97,9%	A	SI

Per ciò che riguarda la qualità tecnica del servizio idrico, la normativa di riferimento è costituita dalla Deliberazione n. 917/2017/R/idr e s.m.i. (RQTI): tale provvedimento definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità tecnica nel servizio idrico integrato, mediante l'introduzione di:

a. **standard specifici**, che 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;
b. standard generali, ripartiti in **6 macro-indicatori e relativi indicatori semplici**, come riportati in Figura 4, che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, a cui è associato un meccanismo incentivante strutturato in **premi e penali** analogo a quello previsto per la qualità contrattuale. Anche per la qualità tecnica, in analogia con la qualità contrattuale, per ciascun Macro Indicatore gli obiettivi sono determinati a partire dal posizionamento del gestore in specifiche classi, individuate in funzione del valore assunto dai Macro Indicatori calcolati in corrispondenza dell'anno base: in funzione del raggiungimento/non raggiungimento da parte del gestore di tali obiettivi, l'ARERA commina penali ed eroga premi secondo le modalità illustrate nei predetti provvedimenti.
c. prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.

Come per la qualità contrattuale, anche per la qualità tecnica inizialmente l'ARERA aveva stabilito che gli obiettivi dovessero essere raggiunti annualmente ma con successivi provvedimenti è stata disposta la valutazione cumulativa su base biennale di tali obiettivi: pertanto per il biennio 2020-2021

l'ARERA ha valutato il conseguimento degli obiettivi stabiliti per l'annualità 2021, e per il biennio 2022-2023 la valutazione degli obiettivi sarà effettuata in riferimento all'annualità 2023, i cui obiettivi di riferimento sono stati individuati a partire dai dati consuntivi 2021.

Poiché la regolazione della qualità tecnica presenta forti analogie con la regolazione della qualità contrattuale, avendo già illustrato i principi di riferimento di quest'ultima, per brevità di trattazione in tale sede non si sviluppano ulteriori paragrafi e/o considerazioni, rimandando per eventuali dettagli alla normativa di riferimento.

Si riportano di seguito i dati consuntivi relativi al biennio 2020-2021: in Figura 4 sono riportati gli standard specifici di Qualità Tecnica (relativi alla continuità del servizio di acquedotto) ed i relativi valori (sommatoria degli utenti finali, compresi utenti indiretti, con mancato rispetto dello standard) rendicontati per gli anni 2020 e 2021, mentre in Figura 5 sono riportati i valori dei macro-indicatori rendicontati per gli anni 2020 e 2021, le classi corrispondenti e l'indicazione del raggiungimento o meno degli obiettivi definiti dall'RQTI.

Figura 4

Standard specifici Qualità Tecnica	Standard	N. utenti con mancato rispetto (compresi indiretti)	
		2020	2021
S1 - Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore	0	0
S2 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore	0	0
S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore	0	0

Figura 5

Macro-indicatori	Indicatori	U.M.	2020		2021		Raggiungimento Obiettivo 2020-21
			Valore	Classe	Valore	Classe	
M1 - Perdite Idriche	***M1a***	*mc/km/gg*	27,62	E	27,02	E	NO
	M1b	*%*	58,6%		58,3%		
M2 - Interruzioni del servizio	***M2***	*ore*	0,53	A	0,43	A	SI
M3 - Qualità dell'acqua erogata	***M3a***	*%*	0,000%	D	0,005%	D	NO
	M3b	*%*	8,77%		6,14%		
	M3c	*%*	0,67%		0,45%		
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	***M4a***	*n/100 km*	47,15	E	96,45	E	NO
	M4b	*%*	0,00%		0,00%		
	M4c	*%*	0,00%		0,00%		
M5 - Smaltimento fanghi in discarica	***M5***	*%*	0,00%	A	0,00%	A	SI
M6 - Qualità dell'acqua depurata	***M6***	*%*	7,95%	C	6,30%	C	NO

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

In sede di prima applicazione dell'art. 30 D.gs 201/2022, con la presente relazione si richiamano le tabelle infra esposte e si individua l'attuazione della programmazione degli interventi quale principale obbligo a carico del gestore, parte, insieme alla predisposizione tariffaria del Piano d'ambito l'ultimo approvato con D.C.P. n. 41/2022.

6. CONSIDERAZIONI FINALI

In sede di prima applicazione dell'art. 30 D.gs 201/20022, la presente relazione estrae quale principale dato di valutazione sulle risultanze dell'affidamento in corso, il rispetto degli investimenti approvati dall'ente d'ambito in sede di predisposizione del Piano d'ambito di competenza in termini di sostanziale coerenza.