



Allegato -A- delibera Cda n.56 del 27DICEMBRE 2023

RICOGNIZIONE SULLA SITUAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DI CUI ALL'ART. 30 DEL D.LGS. N. 201/2022: ATTIVITÀ DI CONTROLLO DA PARTE DELL'UFFICIO D'AMBITO SUL GESTORE ALFA SRL

Contesto di riferimento - PREMESSA (paragrafo 1)

L'art. 30 del decreto legislativo n. 201 del 23 dicembre 2022 ("Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica") invita i Comuni con oltre 5.000 abitanti, le Province, le città metropolitane e gli altri soggetti competenti, fra cui ricadono le Autorità d'Ambito, ad effettuare una ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica all'interno dei rispettivi territori. In questa cornice, allo scopo di porre in essere una corretta attività di controllo sulle attività svolte dal Gestore Unico Alfa, nel rispetto anche dell'art. 172 del Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Norme in materia ambientale" al punto 3 bis, oltre che per giungere ad una necessaria completezza documentale, l'Ufficio d'Ambito ha sviluppato nel tempo una specifica attività di ricognizione degli aspetti che riguardano la gestione del servizio idrico integrato; una attività in evoluzione in correlazione alle aggregazioni gestionali portate a termine dal Gestore del SII.

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, degli atti e degli indicatori ivi citati.

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.

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.

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."

Per l'individuazione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica (o servizi di interesse economico generale di livello locale), oggetto della ricognizione, si deve fare riferimento alla definizione contenuta all'art. 2 lett. c) del d.lgs. n. 201/2022 (Tuspl): "i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e

sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale".

Ai sensi dell'art. 2 lett. b) del Tusp sono soggetti competenti a regolare o organizzare i servizi di interesse economico generale di livello locale oltre agli Enti locali "...gli Enti di governo degli Ambiti o Bacini di cui all'art. 3 bis del DL 13.08.2011 n. 138, convertito con modificazioni dalla legge 14.09.2011 n. 148 e le forme associative tra enti locali previste dall'ordinamento".

In Regione Lombardia la disciplina dei servizi locali di interesse economico generale è normata dalla legge regionale 12 dicembre 2003, n. 26, la quale organizza il servizio idrico integrato, inteso quale insieme delle attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua a usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, sulla base di ambiti territoriali ottimali (ATO) corrispondenti ai confini amministrativi delle Province lombarde e della Città metropolitana di Milano. Le Province, quali enti di governo dell'ambito, costituiscono in ciascun ATO, nella forma di cui all'articolo 114, comma 1, del d.lgs. 267/2000, un'azienda speciale, di seguito denominata Ufficio di ambito.

L'Ufficio d'ambito di Varese è l'Azienda speciale della Provincia di Varese istituita dal Consiglio provinciale nel dicembre 2011, per l'esercizio delle funzioni istituzionali di organizzazione, programmazione, regolazione e controllo della gestione del Servizio Idrico Integrato (SII). L'Ufficio d'ambito non gestisce direttamente servizi. Esso individua il soggetto, avente carattere industriale, cui affidare la realizzazione e la conduzione delle opere funzionali alla distribuzione di acqua potabile e alla raccolta e depurazione delle acque reflue all'interno dell'intero territorio provinciale, e ne determina il corrispettivo, la tariffa del servizio, nell'osservanza del metodo tariffario idrico di cui alle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

Il Decreto Legislativo 201/22 è stato emesso in seguito alla legge sul mercato e la concorrenza del 5 agosto 2022, pubblicato il 23 dicembre 2022 e avente ad oggetto: "*Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica*", le disposizioni si applicano a tutti i servizi di interesse economico generale prestati a livello locale e prevalgono sulle normative di settore; altro tema fortemente valorizzato all'interno del Decreto è il rispetto dell'equilibrio economico finanziario della gestione, della sostenibilità della stessa, del costante e periodico monitoraggio dell'andamento e dei risultati della gestione.

I **servizi pubblici a rilevanza economica** sono quelli erogati, o suscettibili di essere erogati, dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale.

Tra i servizi pubblici locali di interesse economico generale rientrano quelli 'a rete', che consistono in servizi di interesse economico generale di livello locale che sono suscettibili di essere organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione oggetto di servizio, sottoposti a regolazione ad opera di un'autorità indipendente, tra cui il Servizio Idrico Integrato.

La costituzione dell'Ufficio d'Ambito, è stata approvata con deliberazione del Consiglio Provinciale n. PV 17 del 29/03/2011, lo statuto con delibera n. 17 del 20/02/2015 del Consiglio di Amministrazione e dal Consiglio Provinciale con P.V.4 del 24/04/2015. Con atto ai rogiti del Notaio del 10/06/2015, è stata costituita la società interamente pubblica "Alfa S.r.l." e con delibera del Consiglio Provinciale di Varese n 28 del 29/06/2015, è stato affidato il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale della provincia di Varese alla società a capitale interamente pubblico "Alfa S.r.l.", l'affidamento del SII è stato disposto secondo la modalità dell'in house providing,

La presente relazione costituisce appendice alla relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016 approvata dal Consiglio di amministrazione dell'Ufficio d'ambito di Varese. Viene inoltre trasmessa alla Provincia di Varese, in qualità di Ente affidante del SII nell'ATO di Varese.

Dal 2018 gli adempimenti a carico dell'Azienda Speciale sono stati ulteriormente incrementati in virtù delle deliberazioni ARERA, a puro titolo esemplificativo oltre gli adempimenti di controllo a consuntivo previsti dai metodi tariffari, le sottoelencate:

- Del. ARERA 917/2017/R/Idr – regolazione qualità tecnica;
- Del. ARERA 897/2017/R/Idr – bonus sociale idrico;
- Del. ARERA 311/2019/R/Idr - gestione della morosità nel servizio idrico integrato;

L'Ufficio d'Ambito, in quanto autorità di governo e controllo del Servizio Idrico Integrato nell'ambito territoriale di Varese, è preposto dunque ad effettuare tale ricognizione sui gestori del servizio idrico che operano in tale ambito:

I Comuni che compongono il territorio della Provincia di Varese sono 136.

Il Piano d'Ambito della provincia di Varese (e relativo Piano degli Investimenti), è stato approvato con deliberazione provinciale P.V. 20 del 18 aprile 2014, poi aggiornata con la deliberazione provinciale P.V. 5 del 27 febbraio 2015 e con le conseguenti approvazioni tariffarie:

- deliberazione provinciale P.V. 42 del 25 settembre 2017, è stato approvato lo schema regolatorio tariffario del S.I.I. (MTI-2) per il periodo 2016/2019, ai sensi della delibera Aeegsi 664/2015/R/IDR per il gestore unico del Servizio Idrico Integrato Alfa S.r.l. e per il gestore salvaguardato Lereti S.p.A. (ex Acsm-Agam S.p.A., ex Aspem S.p.A.);
- deliberazioni provinciali P.V. 4 e 5 del 30 gennaio 2019, è stato approvato l'aggiornamento dello schema tariffario 2018/2019 per il gestore unico del Servizio Idrico Integrato Alfa S.r.l. e per il gestore salvaguardato Lereti S.p.A. (ex Acsm-Agam S.p.A., ex Aspem S.p.A.);
- deliberazione provinciale P.V. 13 del 29 aprile 2021, è stato approvato l'aggiornamento dello schema tariffario 2020/2023 per il Gestore Salvaguardato Lereti S.p.A.;
- deliberazione provinciale P.V. 21 del 29 luglio 2021, è stato approvato l'aggiornamento dello schema tariffario 2020/2023 per il gestore unico del Servizio Idrico Integrato Alfa S.r.l.;
- deliberazione provinciale P.V. 58 del 28 novembre 2022, è stato approvato l'aggiornamento biennale 2022/2023 della predisposizione tariffaria ai sensi della deliberazione ARERA 639/2021/R/IDR per il Gestore Salvaguardato Lereti S.p.A.;
- deliberazione provinciale P.V. 57 del 28 novembre 2022, è stato approvato l'aggiornamento biennale 2022/2023 della predisposizione tariffaria ai sensi della deliberazione ARERA 639/2021/R/IDR per il gestore unico del S.I.I. Alfa S.r.l.

Il processo di aggregazione gestionale di competenza di Alfa S.r.l. si è concluso nel dicembre 2021: dal 1° gennaio 2022 Alfa S.r.l. gestisce tutti i comparti del S.I.I. della provincia di Varese, eccezion fatta per il solo segmento acquedotto per 34 comuni della provincia di Varese per i quali la gestione è in capo a Lereti Spa salvaguardata fino alla naturale scadenza dei contratti in essere affidati allora dai Comuni interessati, l'ultima data di scadenza è l'anno 2036. Si deve precisare che nei medesimi Comuni, Alfa è però subentrata nella gestione della fognatura e della depurazione.

L'art. 25 del **D.Lgs. 201/22** richiama la carta dei servizi:

“Il gestore del servizio pubblico locale di rilevanza economica redige e aggiorna la carta dei servizi di cui all'articolo 2, comma 461, lettera a), della legge 24 dicembre 2007, n. 244, corredata altresì delle informazioni relative alla composizione della tariffa, e la pubblica sul proprio sito internet...”

- La carta dei servizi svolge il compito di garantire una tutela preventiva del consumatore che impegna il gestore a garantire determinati standard di qualità nell'erogazione del servizio;
- I soggetti erogatori sono chiamati a definire standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi; devono inoltre produrre una relazione illustrativa nella quale vengano descritte, tra l'altro, le modalità previste per il conseguimento degli obiettivi prefissati nonché i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard;
- Viene nuovamente ribadito il concetto inerente all'importanza dell'implementazione di un sistema di vigilanza, scorrendo l'art. 28:

“Fatte salve le competenze delle autorità di regolazione e le discipline di settore, gli enti locali e gli altri enti competenti esercitano la vigilanza sulla gestione.

La vigilanza sulla gestione è effettuata sulla base di un programma di controlli finalizzato alla verifica del corretto svolgimento delle prestazioni affidate, tenendo conto della tipologia di attività, dell'estensione territoriale di riferimento e dell'utenza a cui i servizi sono destinati.

Ai fini del presente articolo, il gestore ha l'obbligo di fornire all'ente affidante i dati e le informazioni concernenti l'assolvimento degli obblighi contenuti nel contratto di servizio. L'inadempimento agli obblighi informativi posti in capo al gestore costituisce oggetto di specifiche penalità contrattuali...”

È previsto l'aggiornamento della carta del SII, secondo le regolazioni Arera e l'ultima modifica attuata ha recepito le disposizioni nel frattempo approvate dall'ARERA, particolarmente con la delibera 21 dicembre 2021 609/2021/R/idr, adeguando gli obblighi di tutela per le utenze interessate da problematiche di perdita occulta (anche tenuto conto del potenziale contributo che potrebbe derivare dall'impiego di nuovi strumenti di misura dotati di dispositivi di water smart metering), rafforzando l'efficacia delle previsioni in ordine alla raccolta dei dati di misura e alle procedure per la telelettura, nonché promuovendo misure atte a consentire ai titolari di unità abitative (sottese a utenze condominiali) di disporre di dati di consumo e di informazioni individuali

L'art. 30 del D. Lgs. 201/2022 prevede l'effettuazione di una ricognizione periodica della situazione gestionale dei **servizi pubblici locali di rilevanza economica** riscontrando, per il servizio affidato, l'andamento dal punto di vista:

- *economico;*
- *della qualità del servizio;*
- *dell'efficienza;*
- *del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio.*

La nuova disciplina introdotta dal **decreto 201/2022**, oltre che a soffermarsi su principi generali, ambito di applicazione e rapporti con le discipline di settore (TPL, servizio idrico, elettrico, farmacie ecc.), **interviene in modo organico e puntuale in tema di istituzione, organizzazione e modalità di gestione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica, a rete e non**, perseguendo adeguati livelli di responsabilità decisionale ed assicurando, al contempo, idonee forme di consultazione pubblica e di trasparenza nei processi valutativi e negli esiti gestionali dei servizi.

I principi e i criteri ispiratori della riforma si basano su una serie di rilevanti principi e criteri espressi dalla legge delega, quali:

- assicurare la soddisfazione delle esigenze delle comunità locali, in condizioni di **accessibilità** fisica ed economica, di **continuità, universalità e non discriminazione**, e dei migliori livelli di qualità e sicurezza, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale e territoriale;
- **differenziare** i servizi di interesse economico generale a rete (di cui all'art. 3-bis, c. 6-bis, del D.L. 138/2011) e gli altri servizi pubblici locali di rilevanza economica;
- **superare i regimi di esclusiva** non conformi con tali principi e, comunque, non indispensabili per assicurare la qualità e l'efficienza del servizio;
- definizione dei criteri per l'**ottimale organizzazione territoriale** dei servizi;
- razionalizzare la disciplina concernente le modalità di affidamento e di gestione dei servizi pubblici, nonché la durata dei relativi rapporti contrattuali, nel **rispetto dei principi dell'ordinamento europeo e dei principi di proporzionalità e ragionevolezza**;
- legare la **scelta del modello in house** al rispetto di un preciso obbligo motivazionale;
- prevedere di sistemi di **monitoraggio dei costi**;
- introdurre **contratti di servizio tipo**;
- tenere conto in occasione della revisione periodica delle partecipazioni pubbliche (art. 20, D.Lgs. n. 175/2016) delle ragioni che, sul piano economico e della qualità dei servizi, giustificano il mantenimento dell'**autoproduzione** anche in relazione ai risultati conseguiti nella gestione;
- **rivedere le discipline di settore**, con particolare riferimento al settore dei rifiuti e alla gestione del servizio idrico;
- rafforzare la **trasparenza e la comprensibilità** degli atti e dei dati concernenti la scelta del regime di gestione, ivi compreso l'affidamento in house;
- potenziare il ruolo degli utenti, mediante il loro coinvolgimento nella fase di definizione della qualità e della quantità del servizio, degli obiettivi e dei costi del servizio pubblico locale, nonché mediante il rafforzamento degli **strumenti di tutela attivabili da parte loro**.

Detti atti devono essere **pubblicati sul sito istituzionale dell'ente affidante** (apposita sezione del sito istituzionale e/o in Amministrazione Trasparente – sottosezione I livello “servizi erogati” e/o creando in “altri contenuti” apposita sezione denominata “servizi pubblici locali - D.Lgs. n. 201/2022”) e devono essere **trasmessi contestualmente all'Anac**, che provvede alla loro immediata pubblicazione sul proprio portale telematico, in un'apposita sezione denominata «Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica».

AMBITO OGGETTIVO DELLA RICOGNIZIONE (paragrafo 2)

La ricognizione, di cui all'art. 30 citato sopra, riguarda soltanto i servizi pubblici locali di rilevanza economica, che sono quelli erogati, o suscettibili di essere erogati, dietro corrispettivo economico su un mercato e che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza; sono servizi che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale.

Tra i servizi pubblici locali di interesse economico generale rientra il Servizio Idrico Integrato, che rappresenta l'oggetto di ricognizione di detta relazione, erogato dalla società Alfa e circoscritto all'ambito territoriale della provincia di Varese.

ANDAMENTO ECONOMICO E FINANZIARIO (paragrafo 3)

Per quanto concerne l'**andamento economico e finanziario** l'Ufficio d'Ambito parte da un'analisi economico-finanziaria, prendendo in considerazione il Conto Economico, lo Stato Patrimoniale riclassificato e la Nota Integrativa relativi all'anno 2022, oltre ai principali indicatori di bilancio.

L'esercizio 2022 è stato il settimo esercizio di attività di Alfa ed è stato caratterizzato da alcuni cambi di operatività; l'esercizio chiuso alla data del 31/12/2022 riporta un risultato negativo pari a euro -1.999.896 (euro + 13.175.269 alla data del 31.12.2021, euro + 10.780.798 alla data del 31.12.2020, euro + 11.146.627 alla data del 31/12/2019, euro +6.532.056 alla data del 31/12/2018, euro + 1.247.732 alla data del 31/12/2017 ed euro + 290.722 alla data del 31/12/2016).

Di seguito il conto economico fino al risultato operativo.

valori in unità di euro

Voce	Esercizio 2022	Esercizio 2021
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	114.068.250	87.281.171
Incrementi di imm. Per lavori interni	1.024.115	1.254.825
Altri ricavi e proventi	12.977.675	7.606.966
TOTALE VALORE PRODUZIONE	128.070.040	96.142.962
COSTI DELLA PRODUZIONE		
Per materie prime e merci	5.685.158	3.510.999
Per servizi	72.934.899	35.667.530
Per godimento beni di terzi	7.591.935	6.423.286
Costi del personale	20.074.947	15.427.280
Ammortamenti e svalutazioni	12.544.848	12.987.635
Variazioni delle rimanenze	(76.042)	112.675
Accantonamenti	1.678.482	1.133.254
Oneri diversi di gestione	11.665.595	3.300.661
TOTALE COSTI PRODUZIONE	132.099.823	78.563.320
RIEPILOGO VALORE / COSTI		
	Esercizio 2022	Esercizio 2021
Totale valore della produzione	128.070.040	96.142.962
Totale costi della produzione	132.099.823	78.563.320
DIFF. VALORE / COSTI PROD.	(4.029.783)	17.579.643

La voce ricavi delle vendite e prestazioni, che rappresenta quindi le attività della propria gestione tipica, si attesta nel 2022 a 114,07 milioni di euro (87,28 milioni di euro nel 2021; 68,1 milioni di euro nel 2020; 44,29 milioni di euro nel 2019; 30,66 milioni di euro nel 2018; 19,21 milioni di euro nel 2017; 13,76 milioni di euro nel 2016; 299 mila euro nel 2015) ed è costituita principalmente dai ricavi da tariffe del servizio idrico integrato per le gestioni di comuni in provincia di Varese, oltre ai corrispettivi da clienti per lavori. Più precisamente, sono iscritti a tale titolo nell'esercizio 2022 i ricavi da tariffa dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione svolti in relazione ai rispettivi segmenti del servizio nei comuni gestiti, nonché la componente tariffaria *theta* (i.e. "incremento tariffario") di competenza del gestore. L'incremento dei ricavi è principalmente legato al progredire del processo di acquisizione delle gestioni anche in relazione ai comuni per i quali Alfa non espleta il servizio acquedotto, ma solo i segmenti di depurazione e/o fognatura.

Gli indicatori di risultato economico finanziari sono ricavati direttamente dai dati di bilancio, previa sua riclassificazione, di seguito riportata.

Stato Patrimoniale - Riclassificazione finanziaria

valori in unità di euro

	Attivo	Esercizio 2022*	Esercizio 2021*
Attivo Fisso		116.102.504	96.059.525
Immobilizzazioni immateriali		3.726.943	2.793.426
Immobilizzazioni materiali*		112.183.166	93.084.547
Immobilizzazioni finanziarie		192.395	181.550
Attivo Circolante (AC)		178.502.076	115.141.263
Rimanenze		510.458	796.627
Liquidità differite		127.505.714	113.629.745
Liquidità immediate		50.485.903	714.890
Ratei e risconti attivi		287.720	130.243
CAPITALE INVESTITO (CI)		294.892.300	211.331.029
valori in unità di euro			
	Passività	Esercizio 2022*	Esercizio 2021*
Patrimonio		106.040.073	108.039.969
Capitale Sociale		121.290	121.290
Riserve		105.918.783	107.918.679
Passività Consolidate		87.515.573	24.251.385
Passività correnti		101.336.654	79.039.675
Capitale di finanziamento		294.892.300	211.331.029

*Le voci immobilizzazioni materiali sono al netto dei risconti passivi in conto impianto

Per meglio comprendere il risultato della gestione di Alfa, si fornisce invece un prospetto di riclassificazione del Conto Economico.

valori in unità di euro

Voce	Esercizio 2022	%	Esercizio 2021	%	Delta 2022 - 2021	Delta%
VALORE DELLA PRODUZIONE OPERATIVA	115.092.366	100,0%	88.535.996	100,0%	26.556.369	30,0%
- Costi esterni operativi	86.135.951	74,8%	45.714.490	51,6%	40.421.461	88,4%
VALORE AGGIUNTO	28.956.415	25,2%	42.821.506	48,4%	(13.865.091)	(32,4%)
- Costo del personale	20.074.947	17,4%	15.427.280	17,4%	4.647.667	30,1%
MARGINE OPERATIVO LORDO	8.881.468	7,7%	27.394.226	30,9%	(18.512.758)	(67,6%)
- Ammortamenti e Accantonamenti	14.223.330	12,4%	14.120.889	15,9%	102.441	0,7%
RISULTATO OPERATIVO CARATTERISTICO (Margine Operativo Netto)	(5.341.862)	-4,6%	13.273.337	15,0%	(18.615.200)	(140,2%)
+ Risultato dell'area accessoria	1.312.079	1,1%	4.306.305	4,9%	(2.994.226)	(69,5%)
REDDITO ANTE GESTIONE FINANZIARIA	(4.029.783)	-3,5%	17.579.643	19,9%	(21.609.426)	(122,9%)
+ Risultato dell'area finanziaria	(103.646)	-0,1%	(383.355)	-0,4%	279.708	(73,0%)
REDDITO ANTE IMPOSTE	(4.133.429)	-3,6%	17.196.288	19,4%	(21.329.717)	(124,0%)
- Imposte sul reddito dell'esercizio	(2.133.533)	-1,9%	4.021.019	4,5%	(6.154.552)	(46,7%)
REDDITO NETTO	(1.999.896)	-1,7%	13.175.269	14,9%	(15.175.166)	(115,2%)

Di seguito vengono elencati alcuni indicatori di risultato finanziari scelti tra quelli ritenuti più significativi in relazione alla situazione della società. Gli stessi sono suddivisi tra indicatori economici e patrimoniali.

valori in unità e unità di euro

INDICATORI DI FINANZIAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI		Esercizio 2022	Esercizio 2021	Delta%
Margine primario di struttura	Mezzi propri - Attivo fisso	(10.062.431)	11.980.444	(184%)
Quoziente primario di struttura	Mezzi propri / Attivo fisso	0,913	1,125	(19%)
Margine secondario di struttura	(Mezzi propri + Passività consolidate) - Attivo fisso	76.654.964	35.304.960	117%
Quoziente secondario di struttura	(Mezzi propri + Passività consolidate) / Attivo fisso	1,756	1,447	21%
Mezzi propri su capitale investito		35,96%	51,12%	(30%)

valori in unità e unità di euro

INDICATORI DI SOLVIBILITA'		Esercizio 2022	Esercizio 2021	Delta%
Margine di disponibilità	Attivo circolante - Passività correnti	77.165.422	36.101.588	114%
Quoziente di disponibilità	Attivo circolante / Passività correnti	1,76	1,46	21%
Margine di tesoreria	(Liq. differite + Liq. immediate) - Passività correnti	76.654.964	35.304.960	117%
Quoziente di tesoreria	(Liq. differite + Liq. immediate) / Passività correnti	1,76	1,45	21%

INDICI SULLA STRUTTURA DEI FINANZIAMENTI		Esercizio 2022	Esercizio 2021	Delta%
Quoziente di indebitamento complessivo	(Pml + Pc) / Mezzi Propri	1,78	0,96	0,21
Quoziente di indebitamento finanziario	Passività di finanziamento / Mezzi Propri	75%	13%	21%

Gli indicatori di finanziamento delle immobilizzazioni e di solvibilità confermano una struttura patrimoniale che fronteggia gli investimenti con mezzi a lungo termine ed in cui vi è ancora un buon equilibrio tra le passività correnti e l'attivo circolante.

L'indice di indebitamento complessivo è costituito dal rapporto tra il capitale genericamente di terzi e dai mezzi propri. Si segnala che in data 27 luglio 2022 è stato sottoscritto un Contratto di Prestito (denominato "Alfa Water Investments") tra Alfa e la Banca Europea per gli Investimenti (BEI), del valore di euro 75.000.000 ed a valere su un programma di investimenti nel settore idrico e delle acque reflue per il periodo 2022-2026 di euro 151.310.000. Di tale linea di credito è stato tirato un primo importo di euro 60.000.000 ad agosto 2022 (il rimborso è previsto in rate semestrali costanti dal 31.12.2026 al 30.06.2035). Va evidenziato che l'operazione è anche, indirettamente, il riconoscimento presso gli operatori finanziari del percorso di crescita eseguita da ALFA, nel corso degli ultimi anni.

I principali Indicatori di risultato economici sono i seguenti:

ROE (Return on Equity): rappresenta il rapporto fra risultato netto di esercizio ed il patrimonio netto, ovvero il rendimento complessivo del capitale proprio;

ROI (Return on Investment): rappresenta il rapporto fra reddito operativo lordo di esercizio ed il capitale investito nell'attività operativa, ovvero il rendimento della gestione caratteristica dell'azienda;

ROS (Return on Sales): rappresenta il rapporto fra reddito operativo lordo di esercizio ed i ricavi di vendita, cioè il fatturato;

EBIT (Reddito Operativo Lordo): rappresenta uno dei margini più utilizzati per le analisi di bilancio e la valutazione delle aziende;

valori in unità di euro

INDICI DI REDDITIVITA'		Esercizio 2022	Esercizio 2021	Delta% 2022 - 2021
ROE netto	Risultato netto/Mezzi propri	(1,89%)	12,19%	(115,47%)
ROI	Risultato operativo/Tot Attivo	(1,39%)	4,53%	(130,60%)
ROS	Risultato operativo/ Ricavi di vendite	(4,68%)	15,21%	(130,79%)
EBIT INTEGRALE		(4.029.783)	17.579.643	(122,92%)

In linea generale, tutti gli indicatori reddituali risentono degli effetti derivanti dall'esito negativo della gestione operativa nel 2022. L'anno 2022 è stato infatti caratterizzato da molte incertezze, specie a livello macroeconomico, connesse, in particolare, con l'andamento del mercato dell'approvvigionamento di materie prime e, soprattutto di energia. L'aumentato rischio geopolitico, dovuto in particolare al conflitto armato scoppiato il 24 febbraio 2022 tra Russia (storicamente il principale esportatore di gas verso la UE) e l'Ucraina, ha ulteriormente accelerato la crescita, già in atto dal 2021, dei prezzi energetici. Dopo una discesa nel 2020 infatti i prezzi energetici e del gas in prima battuta avevano mostrato, già a partire dalla tarda primavera 2021, una crescita, resa poi rapida ed accentuata nel 2022, raggiungendo spaventosi picchi nei mesi di luglio ed agosto 2022. Come noto il prezzo dell'energia elettrica sul mercato segue il prezzo del gas.

Nonostante tale premessa, Alfa non ha subito nel 2022 alcuna interruzione delle attività essenziali continuando ad investire innanzitutto per il superamento delle infrazioni comunitarie e per superare i maggiori problemi determinati dalla presa in carico delle gestioni comunali.

Nonostante lo scenario di incertezza, la pressione sui prezzi e l'aumento senza precedenti dei costi energetici, l'attività sia operativa che di investimento, ha comunque registrato nel 2022 livelli di *performance* soddisfacenti.

Fra i rischi presi in esame nel Bilancio 2022, il **rischio di crisi aziendale** è senz'altro di notevole rilevanza. Con il decreto legislativo n. 175 del 19 agosto 2016, recante il "Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica", è stata attuata la delega, contenuta negli articoli 16 e 18 della legge n° 124/2015, per il riordino della disciplina in materia di partecipazioni societarie delle amministrazioni pubbliche.

L'articolo 6 del suddetto decreto stabilisce che le società soggette al controllo pubblico adottino uno specifico programma di valutazione del rischio di crisi aziendale; l'articolo 14 del medesimo decreto legislativo 175/2016, prevede che, qualora affiorino nella predisposizione di detto programma, uno o più indicatori di una potenziale crisi aziendale, l'organo di vertice della società a controllo pubblico deve adottare i provvedimenti che si rendono necessari per arrestare l'aggravarsi della crisi, per circoscrivere gli effetti ed eliminare le cause, attraverso un idoneo piano di risanamento.

Dalla tabella sottostante, redatta in ottemperanza alla suddetta normativa, si può ritenere che il rischio di crisi aziendale sia al momento insussistente o comunque non degno di specifiche azioni di contenimento.

Indicatori di crisi	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	NOTE

A: Risultato prima delle imposte – negativo per tre anni consecutivi	Negativo	Positivo	Positivo	Positivo	Positivo	Positivo	Positivo	Negativo un solo anno
B: Riduzione del patrimonio netto in misura superiore al 30%	Riduzione e (dell'1,9 %)	Incremento	Incremento	Incremento	Incremento	Incremento	Incremento	Riduzione per un solo anno
C: Relazione della società di revisione ovvero del collegio sindacale critica su continuità aziendale	Relazione e emessa nei tempi previsti dalla legge	NO	NO	NO	NO	NO	NO	Nessun rilievo sulla continuità aziendale
D: oneri finanziari su ricavi superiore a 10%	<1%	<1%	<1%	<1%	<1%	<1%	<1%	Indice sempre rispettato

Per quanto concerne la **gestione del personale**, la situazione del gestore si evince dalla seguente tabella:

Anno	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Dotazione organica	377	308	245	142	123	96	100

Inoltre, è d'uopo segnalare che Alfa ha sottoscritto un contratto di rete con il Gruppo CAP Holding S.p.A. in data 12 giugno 2020 per effetto del quale n. 110 addetti di quel Gruppo al 31 dicembre 2022 sono parzialmente o totalmente distaccati presso Alfa e n. 17 addetti di Alfa sono alla stessa data parzialmente o totalmente distaccati presso le società del Gruppo CAP.

Nel corso dell'esercizio 2022, Alfa ha acquisito nuove figure professionali e ciò, sia attraverso l'acquisto di rami d'azienda ricompresi nel perimetro del piano di ambito, sia tramite il ricorso al mercato del lavoro, previo assenso da parte del CIVICO, e sempre nel rispetto dei limiti imposti dal piano di ambito.

L'organico al 31 dicembre 2022 risulta di 377 unità. Il dato medio dei dipendenti relativo all'esercizio in esame risulta pari a 359.

Tale dotazione di risorse umane è comunque ancora in fase di accrescimento dovendo andare a coprire tutte le specifiche necessità aziendali correlate all'attuale fase gestionale ed operativa di Alfa e tenendo conto della crescita prospettica che andrà consolidata entro i confini del piano di ambito.

Contestualmente è stata posta particolare attenzione alla razionalizzazione ed al contenimento dei costi del personale agendo sull'autorizzazione del lavoro straordinario.

Particolare attenzione va posta sul tema della composizione del personale del gestore varesino, in particolare sul rapporto tra il personale strettamente dipendente da Alfa e operante in Alfa, da una parte, e il personale dipendente da Cap Holding e in distacco operativo presso Alfa, dall'altra. Infatti, in funzione dell'accordo sottoscritto tra Alfa e Cap Holding, di cui si scrive più approfonditamente nel paragrafo 5 al punto 3 di questa relazione,

al fine di consolidare gli uffici direzionali di Alfa e di valorizzare l'alta specializzazione del personale di Alfa in una logica di continua formazione, specializzazione e apprendimento del know how per gestire al meglio ogni fase del servizio, si è realizzata di fatto una sorta di "unificazione degli uffici" in alcuni settori aziendali.

L'Ufficio d'Ambito comprende il buon proposito di tale modus operandi, oltre alle economie di scala e ad altri vantaggi da tale promiscuità derivanti, ma ritiene anche fondamentale la messa a punto di uno strumento capace di monitorare e misurare il grado di apprendimento e corresponsione di tutte le risorse in distacco da Cap Holding a Varese e, conseguentemente, un piano di "autonomizzazione" del gestore in tutte le attività aziendali, sia a livello dirigenziale/apicale, che a livello impiegatizio.

Nel corso dell'esercizio 2022, Alfa ha acquisito nuove figure professionali e ciò, sia attraverso l'acquisto di rami d'azienda ricompresi nel perimetro del piano di ambito, sia tramite il ricorso al mercato del lavoro, comunicando agli Enti l'assenso da parte del CIVICO, e sempre nel rispetto dei limiti imposti dal piano di ambito.

EFFICIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO (paragrafo 4)

Efficienza e qualità del servizio sono elementi annualmente e puntualmente misurati da quegli indicatori di qualità stabiliti appositamente da ARERA per il S.I.I.

Il gestore adotta, a tal proposito, idonea Carta del Servizio; la stessa è stata approvata dall'Ufficio d'Ambito di Varese con deliberazione P.V. 57 del 10 agosto 2022, con presa d'atto del suo aggiornamento in ottemperanza delle deliberazioni ARERA 311/2019/R/Idr, 547/2019/R/Idr, 609/2021/R/Idr "Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)" e 610/2021/R/Idr.

La Carta del Servizio Idrico Integrato di Alfa s.r.l., che costituisce una dichiarazione di impegno ufficiale del gestore nei confronti dei propri clienti, in merito al livello di qualità dei servizi forniti e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, individua gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare il livello di soddisfazione dei clienti (ogni aggiornamento della medesima è pubblicato sul sito web www.alfavarese.it).

Si dà evidenza che Alfa, secondo quanto emerso nella delibera di ARERA Delibera 476/2023/R/Idr "*Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali*", ha conseguito i seguenti premi relativi al biennio 2020-2021 (per il macro-indicatore MC2 un importo di € 152.711,00 e per il macro-indicatore MC1 un importo di € 241.793,00):

Id ATO_Gestore	ATO	Gestore	Premi (€)	Penali (€)	Riferimento
312_25353	ATO VA - VARESE	ALFA S.r.l.	152.711,00 €	- €	TAV. 3 - Macro-Indicatore MC2 - Stadio I - biennio 2020-2021
312_25353	ATO VA - VARESE	ALFA S.r.l.	241.793,00 €	- €	TAV. 4 - Macro-indicatore MC1 - Stadio II - biennio 2020-2021

L'Ufficio d'Ambito richiede una condivisione dei dati da inviare ad ARERA per il controllo della qualità tecnica (RQTI) entro il termine di 30 giorni prima della scadenza imposta dall'Autorità, a partire dall'apertura della relativa raccolta dati (come da nota del gestore Alfa del 27/02/2023, agli atti); per quanto concerne i dati rilevati relativi al grado di soddisfazione dell'utenza della qualità contrattuale del S.I.I. (RQSII), questi vengono invece caricati sul portale di ARERA nei tempi previsti dall'Autorità.

ARERA promuove annualmente la raccolta dei dati e delle informazioni relativi alla qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (SII); in particolare, l'ultima rilevazione fa riferimento al periodo 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2022, ai sensi dell'articolo 77, comma 7.1, della Regolazione della Qualità contrattuale del SII (RQSII) allegato alla deliberazione 655/2015/R/IDR, modificato e integrato dalla deliberazione 547/2019/R/Idr.

Si specifica che, tramite apposita istanza presentata ad ARERA (*"Istanza per operazioni di aggregazione gestionale ai sensi del comma 2.1, lett. a) e b) della deliberazione 547/2019/R/IDR e dei commi 5.2, lett. a) e 5.3 lett. a) della deliberazione 917/2017/R/IDR"*), questo Ufficio ha comunicato che il gestore Alfa S.r.l. ha ultimato solamente nel 2022 il percorso di aggregazione delle gestioni indicate al paragrafo 1.3. dell'Allegato 2 "Relazione di Accompagnamento - Obiettivi di qualità per il biennio 2022-2023, Programma degli Interventi e Piano delle Opere Strategiche". Si è richiesto, a seguito di apposita istanza di Alfa per le ragioni succitate, ad ARERA di fare riferimento al perimetro gestionale preesistente alle operazioni straordinarie di aggregazione gestionale di cui ai commi 2.1 lett. b) della deliberazione 547/2019/R/IDR e 5.2 lett. a) e 5.3 lett. a) della deliberazione 917/2017/R/IDR e, quindi al perimetro dei comuni/servizi gestiti da Alfa al 31.12.2019.

Tale istanza, formulata per tutti gli standard specifici e generali, è stata applicata anche ai macro-indicatori raccolti per la RQSII (Regolazione Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato), con valutazione delle prestazioni per il perimetro all'anno 2019, riferito a n. 52 comuni della Provincia di Varese.

Accessibilità ai servizi

Per quanto concerne l'accessibilità ai servizi, il gestore garantisce l'apertura di uno sportello al pubblico presso la propria sede di Gallarate - Via Bottini n. 5, dalle ore 8,30 alle ore 16,30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8,30 alle ore 12,30 il sabato, dotato di apposito sistema automatico di rilevazione dei tempi di attesa.

Il gestore garantisce ai clienti la possibilità di fissare un appuntamento presso le sedi e gli uffici aziendali presenti sul territorio, assicurando la conformità delle proprie strutture alle normative vigenti al fine di facilitare l'accesso allo sportello a tutti i clienti ed impegnandosi ad agevolarne la fruizione dei servizi erogati.

Con riferimento agli standard di qualità generale legati agli sportelli:

- percentuale minima di prestazioni allo sportello, di cui all'Articolo 53 (dell'All. A RQSII), per cui l'utente finale ha atteso al massimo sessanta (60) minuti per essere ricevuto, pari al 95%;
- tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 53 (dell'All. A RQSII), tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto, pari a ≤ 20 minuti.

Nell'anno 2022, Alfa S.r.l. ha contato 8.499 accessi allo sportello, con 267 casi per i quali il tempo è stato superiore allo standard (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari

a 96,86%) e 382 casi per i quali il tempo medio si è protratto oltre i 20 minuti (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari a 95,51%).

Il gestore garantisce la possibilità di accedere ai servizi presso gli uffici aziendali o presso le sedi dei Comuni soci aderenti all'iniziativa (denominati "Punto Acqua": elenco dei Comuni e degli uffici aziendali presso i quali è possibile concordare l'incontro disponibile sul sito internet www.alfavarese.it, indicato in bolletta e richiedibile al servizio telefonico di assistenza clienti), previo appuntamento da fissare chiamando il numero verde 800.103.500 e concordando data e ora di incontro. Il gestore garantisce la possibilità di concordare un appuntamento presso il domicilio per clienti non autosufficienti e/o con limitata autonomia personale, con disabilità motorie o che si trovano in particolari condizioni di difficoltà.

Il servizio telefonico di assistenza clienti è attivo da lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00, sabato dalle ore 8,30 alle ore 13,00.

Con riferimento agli standard di qualità generale legati ai servizi telefonici:

- percentuale minima di unità di tempo, di cui all'Articolo 57 (dell'All. A RQSII), in cui almeno una delle linee telefoniche è libera (Accessibilità al servizio telefonico), pari al 90%;
- percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti finali, di cui all'Articolo 59 (dell'All. A RQSII), che hanno effettivamente parlato con un operatore in seguito a richiesta (Livello di servizio telefonico), pari al 80%;
- tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 58 (dell'All. A RQSII), tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico), pari a ≤ 240 secondi.

Nell'anno 2022, Alfa S.r.l. ha contato 150.034 richieste telefoniche; per il 100% delle chiamate, almeno una delle linee telefoniche è risultata libera, 26.104 chiamate sono risultate oltre lo standard (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari a 82,60%) e 3.532 casi per i quali il tempo medio si è protratto oltre i 240 secondi (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari a 97,65%).

Il gestore garantisce un servizio di pronto intervento (numero verde 800.434.431, attivo tutti i giorni 24 ore su 24, indirizzo pronto.intervento@alfavarese.it) qualora sia necessario segnalare guasti o comunicare una qualsiasi disfunzione sulle reti e sugli impianti del gestore (e.g. perdita stradale, mancanza acqua, perdita al contatore, difficoltà di scarico, reflussi, malfunzionamenti o quant'altro interessi l'acquedotto, la fognatura o la depurazione).

Il gestore si impegna a verificare tutte le segnalazioni effettuate, definendo tempi di intervento e fornendo riscontro a chi ha effettuato la segnalazione attraverso il canale di contatto scelto.

Il gestore si attiva garantendo lo standard di intervento di 3 ore nel caso di segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Con riferimento agli standard di qualità generale legati al pronto intervento:

- percentuale minima di chiamate telefoniche pervenute ai recapiti di pronto intervento, di cui all'Articolo 62 (dell'All. A RQSII), che trovano risposta o che sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore entro il tempo massimo di 120 secondi, pari a 90%;
- percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 33 (dell'All. A RQSII), in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro tre (3) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore, pari al 90%.

Nell'anno 2022, il tempo medio di risposta di Alfa S.r.l. è risultato pari a 62,62 secondi (comma 77.2.a dell'All. A RQSII); delle 26.534 chiamate ricevute, 4.372 sono risultate oltre lo standard, generando una percentuale di telefonate il cui tempo effettivo è stato inferiore a 2 minuti pari al 83,52%. Per quanto concerne il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, per le 2.468 richieste giunte, 118 sono risultate oltre lo standard (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari a 95,22%), con un tempo medio effettivo (media fra valore relativo ad uso domestico ed uso diverso dal domestico) pari a 1,69.

Nella seguente tabella si sintetizzano, per gli standard generali e specifici, i dati estrapolati dalla dichiarazione all'ARERA di Alfa S.r.l. per l'anno 2022, con riferimento al grado di rispetto degli standard per l'anno 2022 valutati singolarmente per ogni indicatore:

Macro-indicatore	Indicatore semplice	Tempo massimo	Totale eseguite	Tot eseguite entro lo std	Tot eseguite oltre lo std	Grado rispetto 2022
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 gg	0	0	0	N.A.
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 gg	138	92	46	66,67%
MC1	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg	21	21	0	100,00%
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg	1.363	1.230	133	90,24%
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg	355	317	38	89,30%
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg	257	210	47	81,71%
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg	145	107	38	73,79%
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg	0	0	0	N.A.
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10gg	11	7	4	63,64%
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 gg	472	412	60	87,29%
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 gg	223	192	31	86,10%
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg	219	186	33	84,93%
MC1	Tempo di attivazione, della fornitura	5 gg	342	340	2	99,42%
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg	311	261	50	83,92%

MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg	0	0	0	N.A.
MC1	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg	0	0	0	N.A.
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg	1.122	1.039	83	92,60%
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	3.949	2.977	972	75,39%
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg	3.166	2.562	604	80,92%
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 h	0	0	0	N.A.
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 h	3.166	3.143	23	99,27%
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg	14	10	4	71,43%
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg	0	0	0	N.A.
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg	18	15	3	83,33%
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg	14	14	0	100,00%
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg	17	14	3	82,35%
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg	17	15	2	88,24%
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 h	2.468	2.350	118	95,22%
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	45 gg	345.480	342.118	3.362	99,03%
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg	30	23	7	76,67%
MC2	Tempo per la risposta a reclami	30 gg	406	375	31	92,36%
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg	1.522	1.210	312	79,50%
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg	1.004	812	192	80,88%
MC2	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg	0	0	0	N.A.
MC2	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg	0	0	0	N.A.
MC2	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 gg	0	0	0	N.A.
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	8.499	8.232	267	96,86%
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	8.499	8.117	382	95,51%
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	LS \geq 80%	150.034	123.930	26.104	82,60%
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS $>$ 90%	150.034	150.034	0	100,00%
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	TMA \leq 240 secondi	150.034	146.502	3.532	97,65%
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI \leq 120 secondi	26.534	22.162	4.372	83,52%

Le risultanze totali per i macro-indicatori MC1 e MC2 sono:

Valori Macro-Indicatori 2020		Totali per Macro-Indicatori		
MC1	82,784%	MC1	7.391,000	1.537,000
MC2	90,016%	MC2	18.940,832	2.100,868

distinte nella seguente tabella riassuntiva presentata (le cifre riportate fanno riferimento al n. di prestazioni eseguite):

Riepilogo per Macroindicatori - as 2022

Numero comuni		52								
Popolazione residente		441928								
Numero Utenze		141501								
Macro-indicatore	Indicatore semplice	Totale eseguite	Tot eseguite entro lo std	Tot eseguite oltre lo std	Cause di mancato rispetto			Tempo/valore medio effettivo	Tot eseguite entro lo std scalate	Tot eseguite oltre lo std per cause imputabili al gestore scalate
					num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a)]	num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b)]	imputabili al gestore			
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	138	92	46	0	0	46		92,000	46,000
MC1	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	21	21	0	0	0	0		21,000	0,000
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	1.363	1.230	133	0	0	133		1.230,000	133,000
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	355	317	38	0	0	38		317,000	38,000
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	257	210	47	0	0	47		210,000	47,000
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	145	107	38	0	0	38		107,000	38,000
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	11	7	4	0	0	4		7,000	4,000
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	472	412	60	0	0	60		412,000	60,000
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	223	192	31	0	0	31		192,000	31,000
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	219	186	33	0	0	33		186,000	33,000
MC1	Tempo di attivazione, della fornitura	342	340	2	0	0	2		340,000	2,000
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	311	261	50	0	0	50		261,000	50,000
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC1	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	1.122	1.039	83	0	0	83		1.039,000	83,000

MC1	Tempo di esecuzione della voltura	3.949	2.977	972	0	0	972		2.977,000	972,000
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	3.166	2.562	604	0	0	604		2.562,000	604,000
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3.166	3.143	23	0	0	23		3.143,000	23,000
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	14	10	4	0	0	4		10,000	4,000
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	18	15	3	0	0	3		15,000	3,000
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	14	14	0	0	0	0		14,000	0,000
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	17	14	3	0	0	3		14,000	3,000
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	17	15	2	0	0	2		15,000	2,000
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	2.468	2.350	118	0	0	118		2.350,000	118,000
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	345.480	342.118	3.362	0	0	3362		342,118	3,362
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	30	23	7	0	0	7		23,000	7,000
MC2	Tempo per la risposta a reclami	406	375	31	0	0	31		375,000	31,000
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	1.522	1.210	312	0	0	312		1.210,000	312,000
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	1.004	812	192	0	0	192		812,000	192,000
MC2	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC2	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC2	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	8.499	8.232	267	0	0	267		823,200	26,700
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	8.499	8.117	382				18	811,655	38,246
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	150.034	123.930	26.104				82,601%	1.239,300	261,040
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	150.034	150.034	0				100,000%	1.500,340	0,000
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	150.034	146.502	3.532				113	1.465,019	35,321
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	26.534	22.162	4.372	0	0	4372		2.216,200	437,200

RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI CONTRATTO DI SERVIZIO (paragrafo 5)

La ricognizione, di cui all'art. 30 del D.Lgs. n. 201/2022, prevede un'attività di controllo che parte dall'analisi dei documenti che di fatto regolano il rapporto tra l'Ufficio d'Ambito e il gestore unico in house Alfa.

Tali documenti sono i seguenti:

1. Convenzione per regolare i rapporti tra l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese e la società Alfa S.r.l. affidataria della gestione del servizio idrico integrato,
2. Disciplinare tecnico per la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese,
3. Contratto di rete tra Alfa e Cap Holding.

Documento al punto 1: Convenzione

La **Convenzione per regolare i rapporti tra l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese e la società Alfa S.r.l. affidataria in House della gestione del servizio idrico integrato** (documento aggiornato alla deliberazione Arera 2015 656/2015/R/ldr: e s.m.i. rif. "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato – disposizioni sui contenuti minimi essenziali") è stata approvata dalla Provincia di Varese ai sensi dell'articolo 48, comma 2, lettera d) della legge regionale della Lombardia 12 dicembre 2003, n. 26, ed è finalizzata a disciplinare termini e modalità di gestione del servizio idrico integrato all'interno dell'ATO della Provincia di Varese, aggiornata nel 2021, in ottemperanza delle deliberazioni Arera 311/2019/r/ldr, 547/2019/r/ldr, 609/2021/r/ldr "integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)" e deliberazione Arera 610/2021/r/ldr .

In adempimento all'art. 7 (*Ulteriori obblighi del gestore*) della convenzione comma 4, lettera f), che riguarda il *Costo di Funzionamento dell'ATO*, il Gestore si obbliga a versare all'Ufficio d'Ambito, con periodicità semestrale e sulla base delle indicazioni fornite dal medesimo Ufficio d'Ambito, le somme necessarie a coprire i costi di funzionamento dell'Ufficio, secondo gli importi definiti nel Piano Tariffario, affinché esso possa assolvere agli obblighi di legge ed alle attività programmatiche e di controllo nell'ambito dell'organizzazione del Servizio Idrico Integrato; tale costo risulta dal calcolo relativo alla quota tariffaria pari a € 0,847811635344425 ad abitante, comunque inferiore a quanto previsto nella Delibera ARERA 643/2013/R/ldr e s.m.i. (che consente un costo di funzionamento fino a 1,01 €/abitante).

In conformità alle previsioni del Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente e comunque nel rispetto della disciplina regolatoria adottata in materia dall'Autorità, in data 22/12/2023 Alfa salda l'anno 2023 con versamento dell'importo di 663.210,00€.

Elenco delle infrastrutture e degli altri beni strumentali alla gestione del servizio: secondo l'art. 7 al comma 5, a seguito dell'ultimazione delle operazioni di subentro di Alfa nelle gestioni preesistenti: file ricevuto nella risposta di Alfa del 27/02/2023. Di tale documento si è avuta la definizione della completezza aggregativa in capo al gestore che si è sostituito alle gestioni esistenti provvisorie adempiendo sia ad una serie di operazioni aziendali di tipo

straordinario quali fusioni per incorporazioni ed acquisizione di rami d'azienda ed anche attraverso il subentro nelle gestioni in economia in a capo ai comuni.

Si dà atto che, con riferimento all'articolo 12 della convenzione (*Procedura di subentro alla gestione unica d'ambito e corresponsione del valore di rimborso al gestore uscente*), il gestore sta attuando il percorso di corresponsione del valore di subentro ai gestori transitori uscenti, assorbiti nelle rispettive gestioni, anche per i casi nei quali i passaggi prevedessero rateizzazioni siglate attraverso atti notarili appositi.

In adempimento all'articolo 14 della convenzione (*Piano d'Ambito*), si dà atto che il piano d'ambito è stato via via aggiornato a seconda dei periodi regolatori quadriennali con verifica biennale, indetti e definiti da ARERA e previsti ai sensi dell'articolo 149 del decreto legislativo 152 del 2006, con i seguenti atti: a) la ricognizione delle infrastrutture, b) il programma degli interventi, che è volto a individuare le attività di manutenzione ordinaria straordinaria e le nuove opere da realizzare c) il modello gestionale ed organizzativo che i comuni hanno scelto essere quello in House con affidamento per il ventennio fino al 2035 e d) il piano economico e finanziario (PEF) previsto secondo le regole ARERA. (con deliberazione provinciale P.V. 57 del 28 novembre 2022, è stato approvato l'aggiornamento biennale 2022/2023 della predisposizione tariffaria ai sensi della deliberazione ARERA 639/2021/R/IDR per il gestore unico del S.I.I. Alfa S.r.l., in allegato Piano degli Interventi e Pef tariffario).

Secondo l'articolo 15 (*Obiettivi strutturali e relativi indicatori*) il gestore ha determinati obiettivi strutturali a cui adempiere e da rispettare che riguardano la copertura del servizio, le perdite, le dotazioni idriche, la vita utile delle infrastrutture, l'attuazione degli agglomerati previsti, il raggiungimento degli obiettivi ambientali e normativi.

Come introdotto nel precedente paragrafo 4, il gestore Alfa S.r.l. ha concordato con l'Ufficio d'Ambito di proporre istanza ai sensi dell'art. 5, comma 3, lett. a) della deliberazione 917/2017/R/IDR per il biennio 2022/2023, al fine di valutare le performance di qualità tecnica su una base dati consistente, ovvero sul perimetro 2019.

Si riportano di seguito le tabelle di riepilogo dell'andamento generale dei macro-indicatori degli anni 2021 e 2022, calcolati in base al perimetro 2019, considerati ai fini del meccanismo di premialità-penalità di ARERA, e a quello in corso, da considerare ai fini di una valutazione tecnica complessiva delle performance attuali:

Perimetro 2019

	MACRO-INDICATORI					
	M1	M2	M3	M4	M5	M6
Classe di appartenenza al 31.12.2021	C	A	A	E	A	D
Valore chiusura anno	M1a = 22,117	0,305	M3a = 0,000% M3b = 0,443% M3c = 0,016%	M4a = 1,535	M5 = 0,000%	M6 = 34,070%

Obiettivo 2022-23	Riduzione di M1a -4% x anno 2022 -4% x anno 2023	Mantenimento <6	Mantenimento M3a = 0,000% M3b ≤ 0,5% M3c ≤ 0,1%	Riduzione di M4a -10% x anno 2022 -10% x anno 2023	Mantenimento < 15%	Riduzione di M6 -20% x anno 2022 -20% x anno 2023
	Anno 2022 ≤ 21,232 Anno 2023 ≤ 20,383			Anno 2022 = 1,381 Anno 2023 = 1,243		Anno 2022 ≤ 27,256% Anno 2023 ≤ 21,805%

Valore chiusura anno 2022	M1a = 22,00	M2 = 1,090	M3a = 0,000% M3b = 0,469% M3c = 0,012%	M4a = 0,765	M5 = 0,000%	M6 = 31,526%
Stato obiettivo	Non raggiunto	Raggiunto	Raggiunto	Raggiunto	Raggiunto	Non raggiunto
Classe di appartenenza al 31.12.22	C	A	A	D	A	D

Perimetro in corso

	MACRO-INDICATORI					
	M1	M2	M3	M4	M5	M6
Classe di appartenenza al 31.12.2021	D	A	C	D	A	D
Valore chiusura anno	M1a = 22,530	0,297	M3a = 0,0003% M3b = 0,960% M3c = 0,047%	M4b = 89,660%	0,000%	34,747%

Obiettivo 2022-23	Riduzione di M1a -5% x anno 2022 -4% x anno 2023	Mantenimento < 6	Classe prec. in 2 anni M3a ≤ 0,005% M3b ≤ 0,5% M3c > 0,1%	Riduzione di M4b -10% x anno 2022 -10% x anno 2023	Mantenimento < 15%	Riduzione di M6 -20% x anno 2022 -20% x anno 2023
	Anno 2022 ≤ 21,40 Anno 2023 ≤ 20,55		Anno 2022 M3b ≤ 0,730% Anno 2023 M3b ≤ 0,500%	Anno 2022 ≤ 80,694% Anno 2023 ≤ 72,625%		Anno 2022 ≤ 27,797% Anno 2023 ≤ 22,238%

Valore chiusura anno 2022	M1a = 23,387	M2 = 1,022	M3b = 0,667%	M4b = 80,620%	M5 = 0,378%	M6 = 31,912%
Stato obiettivo	Non raggiunto	Raggiunto	Raggiunto	Raggiunto	Raggiunto	Non raggiunto
Classe di appartenenza al 31.12.22	C	A	C	D	A	D

M2 VALORI ELABORATI NON CONSIDERANDO LE INTERRUZIONI LEGATE ALL'ORDINANZA DI EMERGENZA IDRICA DICHIARATA DA REGIONE LOMBARDIA

Gli obiettivi definiti dall'ARERA sono misurati attraverso 6 macro-indicatori

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Obiettivi
M1	M1a - Perdite idriche lineari [mc/km/gg] M1b - Perdite idriche percentuali [%]	RES	A	Mantenimento
			B	-2% di M1a annuo
			C	-4% di M1a annuo
			D	-5% di M1a annuo
			E	-6% di M1a annuo

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivi
M2	Interruzioni del servizio [ore]	ALTRO	A	$M2 < 6$	mantenimento
			B	$6 \leq M2 < 12$	-2% M2 annuo
			C	$12 \leq M2$	-5% M2 annuo

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivi
M3	M3a - Incidenza ordinanze di non potabilità [%] M3b - Tasso campioni non conformi [%] M3c - Tasso parametri non conformi [%]	RES	A	$M3a = 0$ $M3b \leq 0,5\%$ $M3c \leq 0,1\%$	mantenimento
			B	$M3a \leq 0,005\%$ $M3b \leq 0,5\%$ $M3c > 0,1\%$	$M3a = 0$ -10% M3c annuo
			C	$M3a \leq 0,005\%$ $0,5\% < M3b \leq 5,0\%$	rientro nella classe precedente in 2 anni
			D	$M3a \leq 0,005\%$ $M3b > 5,0\%$	rientro nella classe precedente in 2 anni
			E	$M3a > 0,005\%$	rientro nella classe precedente in 2 anni

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivi
M4	M4a Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura (n/100 km) M4b Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati) M4c Controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	ENV	A	$M4a < 1$ $M4b = 0$ $M4c \leq 10\%$	mantenimento
			B	$M4a < 1$ $M4b = 0$ $M4c > 10\%$	- 5% M4c annuo
			C	$M4a < 1$ $M4b \leq 20\%$	- 7% M4b annuo
			D	$M4a < 1$ $M4b > 20\%$	- 10% M4b annuo
			E	$M4a \geq 1$	- 10% M4a annuo

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivo
M5	Smaltimento fanghi in discarica [%]	ENV	A	$M5 < 15\%$	mantenimento
			B	$15\% \leq M5 < 30\%$ e $\%SS_{tot} \geq 30\%$ della massa di fango complessivamente prodotta	-1% di $MF_{tg.disc}$ annuo
			C	$15\% \leq M5 < 30\%$ e $\%SS_{tot} < 30\%$ della massa di fango complessivamente prodotta	-3% di $MF_{tg.disc}$ annuo
			D	$M5 \geq 30\%$	-5% di $MF_{tg.disc}$ annuo

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivo
M6	Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata [%]	ENV	A	$M6 < 1\%$	mantenimento
			B	$1\% \leq M6 < 5\%$	-10% di M6 annuo
			C	$5\% \leq M6 < 10\%$	-15% di M6 annuo
			D	$M6 \geq 10\%$	-20% di M6 annuo

Per i suddetti Indicatori di Qualità Tecnica, si deve tenere conto del fatto che Alfa ha concluso l'obiettivo di perfezionamento dell'acquisizione del servizio idrico integrato della Provincia di Varese, quindi il processo di aggregazione gestionale, nel 2022.

Nelle tabelle sottostanti sono riportati gli obiettivi da perseguire per l'anno 2022 su base annuale rispettivamente per il perimetro 2019 e per il perimetro in corso al 2022.

Come da indicazione da parte di ARERA, la valutazione delle performance e del raggiungimento dell'obiettivo sarà effettuata su base biennale, come valore cumulato dei risultati conseguiti nell'anno 2022 e 2023.

ANDAMENTO MACRO INDICATORI RQTI 917/17 PERIMETRO 2019

ID	Macro-indicatore		ANNO 2022			OBIETTIVO ANNO 2023
			Valore		Classe	
M1 PERDITE IDRICHE	M1a	Perdite idriche lineari	mc/km/gg	22,000	C	Riduzione 4% di M1a pari a 20,38 mc/km/gg
	M1b	Perdite idriche percentuali	%	43,458		
M2 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	M2	Interruzioni del servizio	ore	1,090*	A	Mantenimento M2<6
M3 QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA	M3a	Incidenza ordinanze di non potabilità	%	0,000	A	Mantenimento
	M3b	Tasso di campioni da controlli interni non conformi	%	0,469		M3a=0
						M3b ≤ 0,5%

	M3c	Tasso di parametri da controlli interni non conformi	%	0,012		M3c ≤ 0,1%
M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	M4a	Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura	n./100 km	0,765	D	Riduzione di M4a -10% pari a
	M4b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	%	55,189		1,24 n./100 km
	M4c	Controllo degli scaricatori di piena	%	9,434		
M5 SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA	M5	Smaltimento fanghi in discarica	%	0,000	A	Mantenimento M5<15%
M6 QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA	M6	Qualità dell'acqua depurata	%	31,526	D	Riduzione di M6 -20% pari a 21,80%

ANDAMENTO MACRO INDICATORI RQTI 917/17 PERIMETRO 2022

ID	Macro-indicatore		ANNO 2022			OBIETTIVO ANNO 2023
			Valore		Classe	
M1 PERDITE IDRICHE	M1a	Perdite idriche lineari	mc/km/gg	23,387	C	Riduzione di M1a -4% pari a 20,55 mc/km/gg
	M1b	Perdite idriche percentuali	%	44,427		
M2 INTERRUZIONI DEL SERVIZIO	M2	Interruzioni del servizio	ore	1,022*	A	Mantenimento classe A M2<6
M3 QUALITÀ DELL'ACQUA EROGATA	M3a	Incidenza ordinanze di non potabilità	%	0,000	C	Classe prec. in 2 anni
	M3b	Tasso di campioni da controlli interni non conformi	%	0,667		M3a ≤ 0,005%
	M3c	Tasso di parametri da controlli interni non conformi	%	0,019		M3b ≤ 0,730%
M4 ADEGUATEZZA DEL SISTEMA FOGNARIO	M4a	Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura	n./100 km	0,746	D	Riduzione di M4b -10% pari a 72,625%
	M4b	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	%	80,620		
	M4c	Controllo degli scaricatori di piena	%	29,070		
M5 SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA	M5	Smaltimento fanghi in discarica	%	0,378	A	Mantenimento classe A M5<15%
M6 QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA	M6	Qualità dell'acqua depurata	%	31,912	D	Riduzione di M6 -20% pari a 22,238%

I documenti che il gestore ha quale supporto per la propria attività sono la Carta del Servizio e i Regolamenti di Utenza che vengono aggiornati a seconda delle tempistiche dettate dalla normativa; in base all'art. 17 (*Aggiornamento del Piano d'Ambito e revisione dei Regolamenti d'Utenza e della Carta del Servizio*) al comma 5, l'ufficio d'Ambito procede con una revisione periodica del Piano d'Ambito, dei Regolamenti di Utenza (denominato ora Regolamento del Servizio Idrico Integrato e ricevuto nella risposta di Alfa del 01/03/2022) e della Carta del Servizio appena citati con cadenza almeno quadriennale.

La **Carta del Servizio** Idrico Integrato di Alfa, ultimo aggiornamento con delibera Uda n.57 del 2022, di cui anche all'art. 33 della Convenzione, costituisce una dichiarazione di impegno ufficiale del gestore nei confronti dei propri clienti, in merito al livello di qualità dei servizi forniti e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. La Carta del Servizio, approvata dall'Ufficio d'Ambito, individua gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare il livello di soddisfazione dei clienti; il Gestore si impegna a garantire il medesimo livello di servizio, a parità di condizioni, a tutti gli utenti finali in qualsiasi parte del proprio bacino d'utenza siano ubicati, e si impegna ad assumere le più opportune iniziative per consentire una adeguata ed effettiva fruizione del servizio, sia nell'accesso agli uffici per gli utenti finali, sia nelle operazioni di sportello che nei rapporti indiretti, da parte di utenti finali portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali. A partire da questo concetto, la carta dei servizi viene redatta secondo i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza
- imparzialità di trattamento
- continuità del servizio
- partecipazione
- comportamento del personale
- efficienza ed efficacia
- chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- sostenibilità

La Carta del Servizio è adottata sulla base dei seguenti parametri di riferimento:

- Continuità e regolarità della fornitura
- Contenimento dei tempi di attivazione e disattivazione del servizio
- Corretta valutazione dei consumi e gestione del rapporto contrattuale
- Accessibilità ai servizi e agli uffici
- Costante controllo della qualità dell'acqua erogata
- Controllo e verifica alle acque reflue industriali
- Sistemica verifica del rispetto della qualità delle acque depurate
- Acqua e ambiente circostante: un binomio inscindibile

Oltre alla Carta del Servizio, Alfa si è dotato di una serie di regolamenti, vagliati e approvati man mano dall'Ufficio d'Ambito, e di seguito riepilogati, adempiendo pienamente a quanto richiesto:

- **Regolamento del Servizio Idrico Integrato**

Obbligatorio per tutti gli utenti del Servizio Idrico Integrato (acquedotto, fognatura e depurazione), tale regolamento deve essere ritenuto parte integrante di ogni contratto di fornitura del servizio idrico e ne regola il funzionamento.

Il Gestore, in ottemperanza al Piano d'Ambito, organizza e svolge le attività di captazione e potabilizzazione dell'acqua dall'ambiente tenendo conto della quantità e della qualità delle risorse disponibili e dell'uso cui l'acqua sarà destinata (civile, industriale e irriguo). Per la distribuzione della risorsa il Gestore impiega le tecnologie più appropriate e svolge tutte le attività ritenute utili al risparmio della risorsa acqua. A tale scopo svolge attività di ricerca programmata delle perdite, di ottimizzazione della pressione di rete, di bonifica di reti obsolete e favorisce l'installazione di impianti che riducano lo spreco di acqua, sulla base delle indicazioni contenute nel Piano di ambito.

Tale regolamento regola le modalità di erogazione del servizio di acquedotto e i rapporti tra Gestore e Cliente del servizio medesimo.

Per quanto concerne i servizi di fognatura e depurazione, invece tale regolamento ha lo scopo di disciplinare l'accesso e l'utilizzo dei servizi di raccolta, allontanamento, depurazione e scarico delle acque reflue domestiche e assimilate, delle acque reflue industriali, delle acque provenienti da operazioni di bonifica e delle acque meteoriche di cui sia ammesso il recapito in rete fognaria pubblica ai sensi del presente Regolamento.

- **Manuale della sicurezza delle reti e degli impianti**

Il termine "terrorismo" indica il ricorso, o la minaccia di ricorrere, ad atti che comportino gravi violenze contro la persona o la proprietà, mettano in pericolo di vita una persona, creino un grave rischio per la salute o la sicurezza della popolazione o di una parte di essa. Tra le diverse forme di azione terroristica particolare rilevanza riveste il bioterrorismo, che, nella definizione consolidata, configura l'utilizzo intenzionale di microrganismi, o tossine originate da organismi viventi al fine di produrre effetti patologici o morte di esseri umani, animali o piante, attraverso differenti metodi di propagazione, quali, principalmente, contaminazione dell'ambiente, dell'acqua o delle derrate alimentari. La necessità di prevenire e contrastare fenomeni di propagazione intenzionale di agenti biologici, chimici e fisici determina l'esigenza di predisporre efficaci strategie e misure di prevenzione e controllo di potenziali fenomeni terroristici che hanno per oggetto proprio la diffusione di agenti tossici trasmissibili in seguito ad ingestione di prodotti contaminati, tra i quali, in primo luogo, l'acqua destinata a consumo umano. Per questo Alfa si è dotata di un Regolamento che prevede adeguate misure preventive, finalizzate sostanzialmente a minimizzare la probabilità di accadimento di un attentato di natura terroristica (o similare) che possa cagionare danni gravi e irreparabili alla salute della popolazione dei territori gestiti nonché dei territori stessi.

- **Manuale del sistema di gestione della sicurezza sul lavoro**

Gli addetti, e in generale i dipendenti di Alfa, effettuano attività all'interno degli uffici di Alfa. Le attività possono essere amministrative, commerciali, tecniche o organizzative e prevedono principalmente l'uso del videoterminale, l'uso di apparecchiature per ufficio, piccoli strumenti di misura. Per ottemperare all'obbligo di garantire il massimo grado di sicurezza sul lavoro, Alfa ha provveduto ad una attenta analisi delle mansioni lavorative, con una particolare attenzione ai rischi collegati a ciascuna di esse.

- **Regolamento di emergenza in caso di crisi idrica**

Alfa predispone una specifica procedura al fine di definire gli obiettivi, le attività, la struttura organizzativa e le competenze necessarie per assicurare una rapida ed efficace gestione di situazioni di emergenza che riguardino (qualitativamente e quantitativamente) il servizio di distribuzione dell'acqua gestito. Gli impianti interessati dalle emergenze potranno essere sia i pozzi di sollevamento delle acque potabili che le reti di distribuzione interrato dislocate nei territori dei comuni gestiti. Alfa propone al proprio personale un'adeguata informazione, formazione e addestramento finalizzato a fronteggiare tali emergenze.

- **Piano delle emergenze in caso di crisi idrica**

Al Regolamento di emergenza deve però, necessariamente, seguire un piano che regoli in maniera dettagliata ed efficace le procedure di comportamento in tali momenti particolari. Tale piano è costituito da due capitoli principali: il primo finalizzato ad illustrare tutti i sistemi e le misure introdotte o di prossima introduzione per ridurre il rischio che si verifichi una situazione emergenziale; il secondo finalizzato ad illustrare le procedure atte a fronteggiare al meglio eventuali situazioni emergenziali che dovessero verificarsi.

Al fine di potenziare ulteriormente il livello di prevenzione dei sistemi che presiedono alla distribuzione idrica e ridurre le probabilità che si possano verificare situazioni emergenziali ALFA ha in programma l'implementazione di Water Safety Plans (WSPs), o Piani di Sicurezza delle acque (PSA), un approccio sistematico di prevenzione dei rischi esteso all'intera filiera idro-potabile, raccomandato dall'Organizzazione mondiale della Sanità, recepito dalla nuova Direttiva UE 2015/1787, attualmente in fase di trasposizione in Italia.

- **Gestione Pronto Intervento e reperibilità**

Tale procedura, con le relative istruzioni di lavoro allegate, definisce gli obiettivi, le attività, la struttura organizzativa e le competenze necessarie per assicurare una rapida ed efficace gestione del Servizio di Pronto Intervento e Reperibilità nell'ambito dei Settori Acquedotti, Fognature e Depurazione di Alfa. La procedura risponde ai requisiti richiesti ai paragrafi 8.5 e 8.6 delle norme UNI EN ISO 9001 e al paragrafo 8.1 delle norme UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001. La Gestione del Pronto Intervento e reperibilità si applica in relazione alla principale normativa di ARERA a tale riguardo:

ARERA 655/2015 – Attività di Pronto intervento (con personale operativo Alfa e imprese in appalto): Art. 33.2 – Gestione delle segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo: a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo; b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita; c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria; d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Art. 61 – ulteriori segnalazioni relative a: e) irregolarità o interruzione nella fornitura.

Nello specifico, vengono definiti ed elencati dettagliatamente i compiti del Responsabile Pronto Intervento, dell'Assistente Pronto Intervento, dell'Assistente Tecnico Reperibile, della Segreteria Tecnica, e della Squadra Operativa. Alfa, attraverso piani di formazione e di addestramento periodici, assicura che il personale che fa parte, o può essere chiamato a far parte, della struttura di pronto intervento sia consapevole dell'importanza che il suo contributo riveste nella struttura. Inoltre, la società mette a disposizione della struttura operativa di pronto intervento i mezzi, gli strumenti, le attrezzature ed i materiali necessari per l'espletamento delle attività in maniera efficiente ed efficace in conformità delle procedure operative e delle caratteristiche dell'organizzazione.

- **Interventi per non conformità acque potabili**

Scopo di questa Istruzione Operativa, è identificare le modalità di intervento da attuare ogni qualvolta vengano rilevati parametri fuori specifica nelle analisi effettuate sulle acque potabili distribuite tramite rete idrica, da Alfa. La presente procedura risponde ai requisiti richiesti ai paragrafi 8.5, 8.6 e 8.7 della norma UNI EN ISO 9001 e ai paragrafi 8.1 e 9.1 delle norme UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001.

La responsabilità dell'applicazione della presente istruzione è del Responsabile di Servizio impianti e reti acquedotto oltre che di tutti gli operatori del servizio impianti e reti acquedotto, nonché dei laboratori esterni (fornitori) che intervengono a vario titolo nelle attività di controllo delle acque potabili. In sostanza, ove fossero rilevati parametri fuori specifica nell'ambito dei controlli effettuati dall'Ente di controllo (ATS), ovvero nel caso di controlli interni eseguiti mediante proprio laboratorio o con laboratorio terzo, devono essere messi in atto interventi di risoluzione in tempi brevi a partire dal momento di notifica degli stessi. Infatti non è possibile fornire acqua mediante le reti di distribuzione che non soddisfino i parametri di igiene e sicurezza previsti dalla legge. Qualsiasi intervento necessario a ripristinare lo stato di completa potabilità delle acque deve trovare immediata attivazione. Il Responsabile di Servizio concorda gli interventi da effettuare per ripristinare la piena conformità delle acque e le analisi di controllo da effettuare durante e dopo gli interventi.

- **Sistema di controllo della qualità delle acque potabili**

Il Sistema di controllo della qualità delle acque potabili ha lo scopo di stabilire le responsabilità, i criteri e le modalità di controllo applicate per garantire la qualità delle acque destinate al consumo umano. La presente procedura risponde ai requisiti richiesti ai paragrafi 8.5, 8.6 della norma UNI EN ISO 9001. La procedura si applica al controllo analitico delle acque potabili prodotte presso gli impianti ed immesse nelle reti dedicate alla distribuzione delle stesse.

- **Piano delle Emergenze Servizio Depurazione**

Il presente piano, richiamato all'art. 37 della Convenzione di Servizio, definisce le modalità e le responsabilità inerenti alla gestione delle emergenze dei depuratori e costituisce lo strumento indispensabile per definire le azioni più opportune da attuare al verificarsi di un evento imprevisto che possa costituire un potenziale o un reale pericolo immediato o

imminente alle persone, alle apparecchiature e strutture ed all'ambiente. Nella fattispecie il piano di gestione delle emergenze si prefigge lo scopo di:

- definire ad attuare il sistema di controllo per prevenire o almeno minimizzare i danni derivanti dalle situazioni di emergenza prevedibili;
- definire gli interventi per affrontare l'emergenza sin dal primo insorgere, per ridurre gli effetti e riportare nel minore tempo possibile la situazione alle condizioni di normalità;
- prevenire o limitare i danni all'ambiente;
- assicurare per più breve tempo possibile la continuità delle attività dell'impianto;
- pianificare i comportamenti da assumere nel caso in cui si verifichi una situazione anomala.

Il territorio provinciale è suddiviso per aree e sotto-aree omogenee di conduzione che raggruppano gli impianti afferenti a queste ultime come organizzato dalla procedura Conduzione e manutenzione depurazione, per rendere più facilmente applicabile tale regolamento.

- **Piano delle emergenze - Servizio di fognatura**

Richiamato all'art. 38 della Convenzione di Servizio, tale documento vuole configurarsi come un importante strumento di supporto decisionale durante la gestione di situazioni emergenziali delle principali realtà che caratterizzano gli elementi dei sistemi fognari di più difficile gestione, come ad esempio impianti di sollevamento e scolmatori. Composto da due macroaree, la prima è legata alla definizione degli elementi ad elevata sensibilità ambientale, delle emergenze e delle azioni correttive da mettere in atto, mentre la seconda fa riferimento alle attività tecniche preventive e procedurali legate alla gestione degli interventi. Particolare importanza assumono le manutenzioni preventive, che sono l'insieme di tutte quelle azioni che possono essere messe in atto al fine di scongiurare la creazione di criticità su reti, impianti e scolmatori.

La ciclicità delle operazioni previste e dettagliate nella procedura è data dal grado di rischio ambientale che si può generare se si dovesse attivare lo scarico d'emergenza per un malfunzionamento degli organi di spinta.

Infine è importante osservare che tale modello di attività preventive ha dato ottimi risultati nel corso degli anni nei territori gestiti da Alfa in termini di diminuzione delle criticità ambientali e idrauliche.

- **Gestione sottopassi passibili di allagamento**

Per rispondere a specifiche esigenze, Alfa ha messo a punto una procedura che ha lo scopo di definire le modalità di comportamento presso i sottopassi stradali ubicati nel solo nel Comune di Busto Arsizio nel caso di evento meteorologico intenso localizzato in questa area geografica.

- **Gestione e manutenzione fognature**

Tale procedura ha lo scopo di definire le attività e le responsabilità per la gestione e la manutenzione delle fognature gestite da Alfa e identificare gli aspetti di ambiente e salute e sicurezza nelle aree di lavoro. La presente procedura risponde ai requisiti richiesti ai paragrafi 7.1.3, 7.1.4, 8.5, 8.6 della norma UNI EN ISO 9001 e al paragrafo 8.1 della norma UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001. Le reti fognarie devono essere gestite in

maniera tale da assicurare la massima efficienza di raccolta delle acque reflue, al fine di contenere le perdite in ambiente, mantenendo in efficienza le stazioni di sollevamento e gli scolmatori di piena, e, allo stesso tempo, contenere la presenza di acque parassite esterne.

- **Manuale della sicurezza**

Secondo quanto indicato negli artt. 28 e 29 del D. Lgs 81/08 e successive modifiche, il manuale della sicurezza parte dal documento di Valutazione dei Rischi Aziendali per la sicurezza e la salute dei lavoratori. Tale valutazione prende in considerazione tutti i rischi potenzialmente presenti presso gli impianti di depurazione, gli acquedotti e le fognature dell'azienda in relazione alle attività svolte, alla struttura, alle attrezzature e ai macchinari utilizzati. Comprende anche rischi particolari come le stress da lavoro correlato, quelli riguardanti le lavoratrici gestanti, quelli connessi alle differenze di genere, all'età e alla provenienza di altri Paesi.

A conclusione della valutazione è riportato un programma delle misure correttive e/o migliorative proposte in azienda al fine di ridurre al minimo i rischi per i lavoratori.

- **Schema di convenzione per la manomissione e/o occupazione di suolo pubblico per i comuni della provincia di Varese**

La presente Convenzione disciplina la manomissione e/o occupazione del suolo pubblico o ad uso pubblico di proprietà comunale o provinciale (interna ai centri abitati inferiori a 10.000 abitanti ex art. 26 c. 3 del D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285 "Nuovo Codice della Strada), adibito a strada, marciapiede, piste ciclopedonali o a verde pubblico da parte del gestore affidatario del servizio idrico integrato Alfa, uniformandole sull'intero territorio dell'Ambito Ottimale Territoriale della Provincia di Varese. Alfa è affidataria quale società in house providing, ai sensi dell'art. 113 comma 5 del D.Lgs. n.267/2000 del servizio (Delibera Consiglio Provinciale P.V. n.28 del 29/06/2015) e su di essa l'Amministrazione Comunale esercita un controllo analogo a quello che esplica sui propri servizi. Per il procedimento relativo alla manomissione e all'occupazione del suolo pubblico o ad uso pubblico, da effettuarsi sulle strade provinciali, regionali, statali o in concessione e per i tratti di esse correnti nell'interno di centri abitati (così come definiti dal D. Lgs. 285/92, C.d.S. e dal D.P.R. 495/92, Regolamento di Attuazione ed Esecuzione del C.d.S., e ss.mm.ii.) con popolazione inferiore a diecimila abitanti, si deve fare riferimento ai nulla osta, emanati dagli Enti proprietari della strada, così come previsto dall'art. 26 del D.Lgs. 285/92.

In forza della presente Convenzione, Alfa è autorizzata ad eseguire qualsiasi intervento di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle reti di acquedotto e fognatura, nera e mista, posate sul suolo pubblico. Tutti i lavori di manomissione del suolo pubblico dovranno essere eseguiti secondo le indicazioni fornite dalla presente Convenzione e Alfa si impegna a far rispettare all'esecutore dei lavori e/o dei servizi appaltati a terzi tutte le norme tecniche descritte ed elencate all'interno di essa.

Tutti i regolamenti e le procedure qui riepilogate sono state regolarmente valutate e sottoposte all'approvazione dell'Ufficio d'Ambito, il quale attesta dunque che Alfa ha

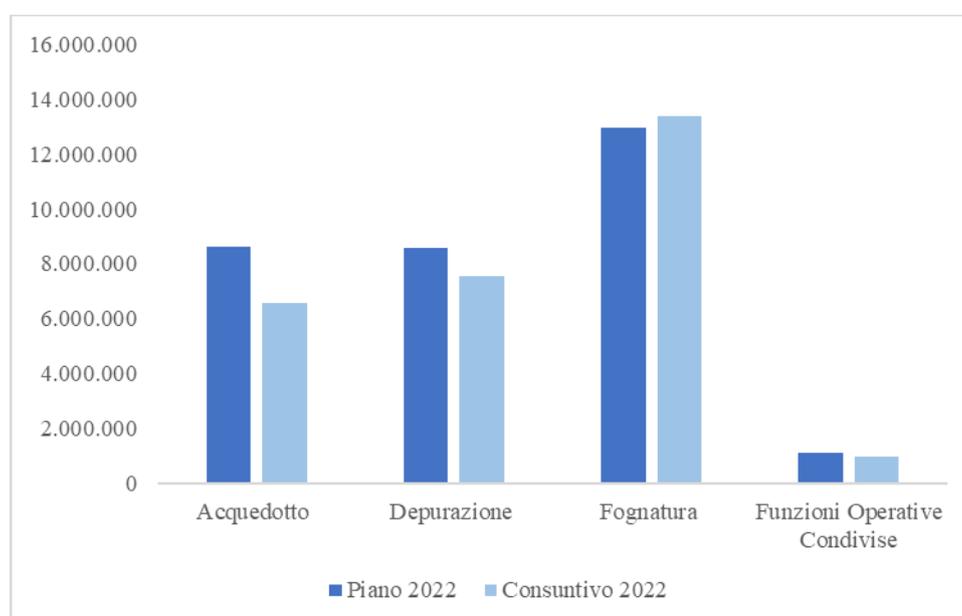
adempito all'art. 17 della Convenzione, con anche aggiornamenti adeguati alla normativa, attualmente in essere.

Nell'ambito di quanto previsto dalla pianificazione del piano d'ambito e del PEF, le risorse necessarie alla realizzazione degli interventi previsti e i finanziamenti degli interventi previsti nel piano investimenti sono permessi grazie alle risorse finanziarie derivanti dalla tariffa e dalla regolazione tariffaria e dai contributi a fondo perduto da parte pubblica prevalentemente da parte dell'ufficio d'ambito e con altri finanziamenti che il gestore ha ottenuto (ad esempio dai fondi BEI).

Per quanto riguarda il Pdl (Programma degli Interventi) di Alfa S.r.l., gli investimenti eseguiti alla data del 31/12/2022 ammontano ad € 28.506.141 che, rapportati all'importo del Pdl approvato, pari ad € 31.270.160, determinano una percentuale di realizzazione pari al 91,2%.

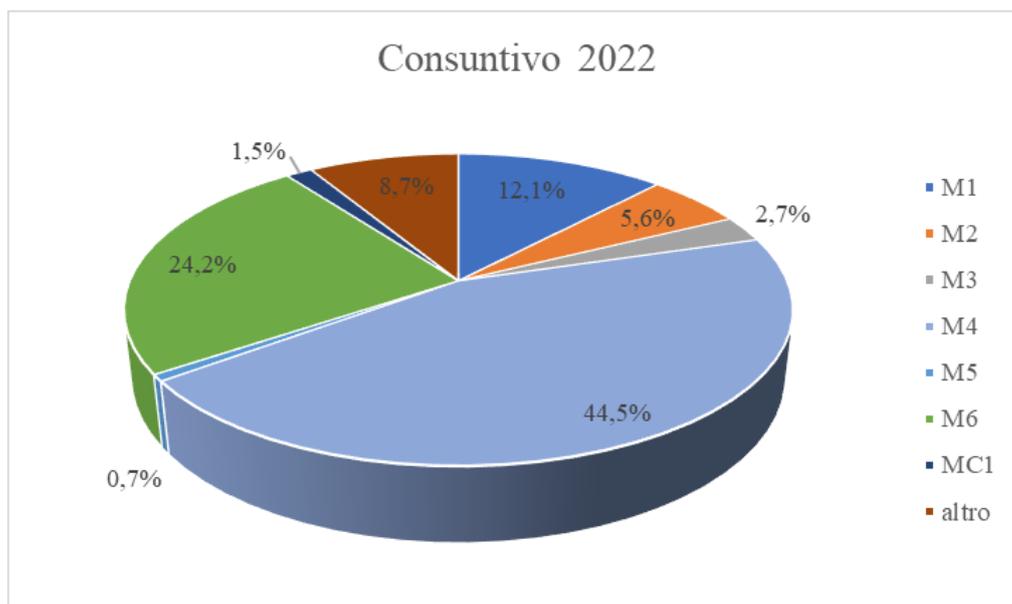
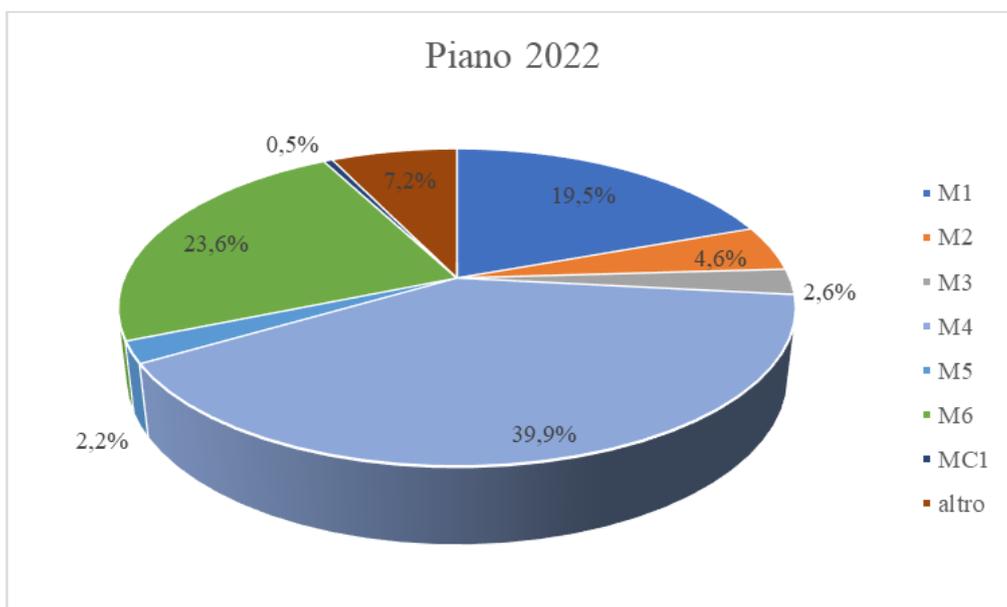
I grafici seguenti illustrano l'andamento del Pdl 2022 suddiviso per comparto e in relazione ai macro-indicatori RQTI.

SERVIZIO	PIANO 2022 (€)	% SERVIZIO SU TOTALE ANNO	CONSUNTIVO 2022 (€)	% SERVIZIO SU QUADRIMESTRE
Acquedotto	8.634.136	27,6%	6.569.605	23,0%
Depurazione	8.588.671	27,5%	7.563.033	24,2%
Fognatura	12.950.803	41,4%	13.389.027	42,8%
Funzioni Operative Condivise	1.096.550	3,5%	984.476	3,1%
Totale complessivo	31.270.160	100%	28.506.141	100%



INDICATORE RQTI	PIANO 2022 (€)	CONSUNTIVO 2022 (€)	% REALIZZAZIONE
M1	6.082.993	3.435.201	56,5%

M2	1.443.583	1.595.349	110,5%
M3	818.460	774.085	94,6%
M4a	7.325.597	8.561.042	116,9%
M4b	5.047.399	4.042.349	80,1%
M4c	89.400	85.856	96,0%
M4 tot	12.462.396	12.689.247	101,8%
M5	691.135	194.739	28,2%
M6	7.364.222	6.905.077	93,8%
MC1	159.400	434.617	272,7%
altro	2.247.971	2.477.825	110,2%
Totale	31.270.160	28.506.141	91,2%



Con decorrenza 01/01/2021, Alfa ha adottato la tariffa TICSÌ, riordinando la propria struttura tariffaria, adeguando i corrispettivi secondo le disposizioni dettate dal "Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici - TICSÌ" di cui alla deliberazione ARERA n. 665/2017/R/Ildr.

Con deliberazione n. 13 del 21/11/2022, la Conferenza dei Comuni della Provincia di Varese ha approvato l'aggiornamento tariffario per gli anni 2022-2023, precedentemente approvato dal CdA dell'Ufficio d'Ambito con delibera P.V. 79 del 21/11/2022. A tale approvazione ha fatto seguito quella del Consiglio Provinciale avvenuta con deliberazione n. 57 del 28/11/2022.

I moltiplicatori tariffari ϑ approvati ed applicabili nelle more dell'approvazione delle tariffe anche da parte di ARERA sono 1,276 per il 2022 e 1,383 per il 2023.

Si riportano le tariffe applicate nell'anno 2022:

USO	AGEVOLATA	BASE	ECCEDENZIA 1	ECCEDENZIA 2	ECCEDENZIA 3	FOGNATURA	DEPURAZIONE
USO DOMESTICO RESIDENTE	0,269203	0,454835	0,746672	0,784003	0,838885	0,163196	0,481368
USO DOMESTICO NON RESIDENTE		0,500319	0,821339	0,862403	0,922774	0,163196	0,481368
USO CONDOMINIALE	0,269203	0,454835	0,746672	0,784003	0,838885	0,163196	0,481368
USO INDUSTRIALE		0,706043	0,730078	0,766582	0,820243	0,163196	0,481368
USO ARTIGIANALE E COMMERCIALE		0,706043	0,730078	0,766582	0,820243	0,163196	0,481368
USO AGRICOLO E ZOOTECNICO		0,454835	0,477576	0,501454	0,536558	0,163196	0,481368
USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE		0,454835	0,477576	0,501454	0,536558	0,163196	0,481368
USO PUBBLICO DISALIMENTABILE		0,454835	0,477576	0,501454	0,536558	0,163196	0,481368
ALTRI USI 1 - USO DIVERSO		0,706043	0,730078	0,766582	0,820243	0,163196	0,481368
ALTRI USI 2 - USO CON FUNZIONE DI UTILITÀ PUBBLICA E SOCIALE		0,454835	0,477576	0,501454	0,536558	0,163196	0,481368
ALTRI USI 3 - USO IRRIGUO E COLLETTIVO		0,434877	0,456621	0,479451	0,513014	-	-
ALTRI USI 4 - USO NON POTABILE		0,269203	0,282666	0,296798	0,317574	0,163196	0,481368

In adempimento all'articolo 29 (*Controllo da parte dell'Ufficio d'Ambito*) comma 7 della convenzione (che fa riferimento alla deliberazione 24 MARZO 2016 137/2016/R/COM "Integrazione del testo integrato Unbundling contabile con le disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile per il settore idrico) si dà atto che Alfa ha messo a

disposizione dell'ufficio d'Ambito, nel mese di aprile dell'anno in corso, un apposito accesso ad una cartella contenente la documentazione di *Conto Economico e Stato Patrimoniale in materia di Unbundling*, riferita all'anno 2021.

In adempimento all'articolo 30 comma 2 della convenzione (*Dati sui servizi*) si dà atto che Alfa ha inviato all'Ato i seguenti documenti:

a) i dati relativi al rispetto degli obiettivi e dei livelli di servizio, mettendo in evidenza la durata, l'entità e le cause dell'eventuale mancato rispetto in attuazione del modello di controllo di gestione adottato dal Gestore;

b) i dati dimensionali, tecnici e finanziari tipici della gestione, con riferimento a:

1. quantitativi mensili ed annui prodotti per ogni impianto di produzione e complessivamente;
2. quantitativi mensili ed annui prodotti immessi in rete per ogni settore separato della rete di distribuzione;
3. quantitativi annui erogati, distinti per classe tipologica di consumo (uso domestico, uso pubblico, uso industriale ed uso commerciale, ecc.);
4. quantitativi di acqua non contabilizzata;
5. quantitativi mensili ed annui di energia elettrica consumata;
6. caratteristiche qualitative per ogni impianto di produzione, di trattamento e di depurazione delle acque reflue espresse secondo i valori minimi, medi e massimi dei parametri previsti dalle normative vigenti;
7. dati relativi agli interventi di manutenzione ed ai tempi di realizzazione;
8. componenti di costo delle singole fasi di captazione, adduzione, trattamento, sollevamento e distribuzione dell'acqua potabile dati relativi ai risultati delle analisi periodiche sulla qualità dell'acqua in entrata e in uscita dagli impianti di potabilizzazione;
9. dati relativi ai risultati delle analisi periodiche sulla qualità dell'acqua in entrata e in uscita dagli impianti di potabilizzazione e di depurazione;

c) i dati relativi agli investimenti ed ai tempi di realizzazione, con l'indicazione degli eventuali scostamenti rispetto al Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente e relative motivazioni. A tal fine il Gestore è tenuto a predisporre apposita relazione annuale nella quale dovranno essere descritti tali scostamenti ed i tempi necessari alla realizzazione degli investimenti previsti;

d) i dati relativi al grado di soddisfazione dell'utenza rilevati ai sensi del successivo paragrafo 1 dell'articolo 33 ("Carta della qualità dei servizi");

Rimane da chiarire, in proposito, il punto 2 della lettera b) relativo ai dati di produzione dell'acquedotto mensili ed annuali e i dati relativi ai quantitativi di acqua depurata da ogni impianto di depurazione.

In adempimento all'articolo 30 comma 6 della convenzione, l'ufficio d'Ambito attende dal gestore un database aggiornato che evidenzi per ciascuna utenza il numero di persone fisiche ad essa riferite (comprensivo delle utenze condominiali).

In adempimento all'articolo Art. 34 (*Regolamento di accettazione degli scarichi di acque reflue e Catasto degli scarichi*), Alfa ha inviato il Regolamento di accettazione degli scarichi di acque reflue, contenuto all'interno del Regolamento del Servizio Idrico Integrato ricevuto nella risposta del 01/03/2022. Relativamente al Catasto degli scarichi delle acque reflue industriali, di prima pioggia e di lavaggio in fognatura, redatto sulla base degli standard e con le modalità preventivamente definiti dall'Ufficio d'Ambito, è stato ricevuto in data 30/07/2021 un file con un elenco degli scarichi industriale aggiornato a luglio 2021, e un file con elenco degli scarichi di prima pioggia aggiornato a luglio 2021; mentre il file ricevuto da Alfa il 22/03/2023 è relativo agli scarichi di prima pioggia aggiornato al 07/02/2023.

In adempimento all'articolo Art. 39 (*Piano di ricerca, recupero e controllo delle perdite idriche e fognarie*) Alfa ha inviato all'Ufficio d'Ambito in data 22/03/2023 un file che riepiloga la strategia del gestore in questo specifico settore.

Alfa è attiva costantemente nell'attività di ricerca perdite idriche sull'intero territorio della Provincia di Varese, sia con ricerche puntuali su porzioni di aree limitate (tipicamente dell'ordine di qualche via), che con ricerche a tappeto sull'intera estensione comunale. Durante l'anno in corso Alfa ha eseguito attività di ricerca sull'intero territorio in gestione (103 comuni) per un totale indagato di oltre 4200 km di rete, individuando e riparando circa 470 perdite in circa 6 mesi di lavoro; tale risultato è stato possibile grazie all'implementazione di una nuova tecnologia che sfrutta l'analisi di immagini ricavare da un radar montato da bordo di un satellite, tale analisi permette di ridurre le porzioni di territorio da sottoporre ad indagine a campo e di conseguenza velocizzare le attività su vasti territori. Oltre a tale attività sono state svolte anche attività mirate su alcune porzioni di territori critici per un totale di circa 90 km di rete indagata, tale attività ha permesso l'individuazione e la riparazione di ulteriori 40 perdite.

Nel corso del 2023 è previsto il proseguo delle attività di ricerca perdite mediante applicazione della tecnologia satellitare su un'estensione rete di circa 900 km distribuiti su 35 comuni della provincia localizzati nelle zone maggiormente colpite dall'emergenza idrica del 2022, da tale attività si prevede di individuare circa 100 ulteriori perdite. Continueranno inoltre le attività di ricerca perdite sistematica su porzioni critiche del territorio in gestione in modo da garantire un rapido intervento in situazioni emergenziali.

Per quanto concerne il tema delle ricerche delle perdite sulle reti fognarie, pare significativo evidenziare come le reti fognarie in gestione siano costituite, nella quasi totalità della loro estensione, da tubazioni di acque miste a gravità; non essendoci pertanto una pressione interna alla condotta, le eventuali perdite che si dovessero presentare sarebbero dovute a rotture, fessurazioni o difetti dei giunti; tali problemi si evidenzerebbero pertanto sul manto stradale con cedimenti puntuali, indicativi del fatto che è in corso una possibile perdita di liquame; questo tipo di segnalazioni vengono gestite con attività di pronto intervento. In seguito alla consistente attività di rilievo delle reti fognarie, recentemente acquisite, potranno essere programmati, da parte del gestore, interventi più estesi una volta acquisita la consistenza della rete.

Per quanto concerne l'articolo Art. 46 (*Fideiussione*), Alfa conferma all'ufficio d'ambito di aver acceso inizialmente una fidejussione per un importo pari a €500.000,00, in scadenza al 31 dicembre 2020, rinnovata di anno in anno. Ai sensi dell'articolo 151, comma 5, del D.Lgs. n. 152/2006 tale fideiussione dovrà essere aggiornata, tale garanzia deve coprire gli interventi da realizzare nei primi cinque anni di gestione e deve essere annualmente aggiornata in modo da coprire gli interventi da realizzare nel successivo quinquennio.

In base all'art. 47 (*Assicurazione*), al comma 2 il Gestore ha l'obbligo di assicurarsi per la responsabilità civile verso i terzi fino al massimale di 1.000.000 di Euro (un milione di euro); al comma 3 viene evidenziato l'obbligo per il gestore di assicurare, con una compagnia di primaria importanza, i beni strumentali all'erogazione del Servizio contro i rischi di calamità naturali, per un massimale che, in considerazione della fase iniziale di avvio di Alfa, deve essere concordato con l'Ufficio d'Ambito secondo le acquisizioni delle gestioni. Per i danni non assicurabili da parte della compagnia, il Gestore non può essere ritenuto responsabile. A tal proposito, Alfa ha comunicato all'Ato tutti gli 11 contratti assicurativi in essere, fra cui diversi assolvono al comma 2 dell'art.47 (responsabilità civile verso terzi) con diversi massimali (anche fino a 15 milioni). Tuttavia, tra le polizze non si riscontra quella relativa alla protezione dei beni strumentali all'erogazione del Servizio contro i rischi di calamità naturali, per un massimale che deve essere concordato con l'Ufficio d'Ambito.

In forza dell'art. 52 (*Tutela da class action*), il Gestore dichiara sul sito, in apposita sezione dell'Amministrazione Trasparente, sottosezione "servizi erogati – class action" di non aver ricevuto, fino al momento della compilazione del sito, nessun ricorso da parte di gruppi di titolari di interessi giuridicamente rilevanti e omogenei al fine di ripristinare il corretto svolgimento della funzione o la corretta erogazione del servizio idrico. A fronte della richiesta di conferma relativa a quest'ultima informazione, Alfa risponde all'Ufficio d'Ambito, in data 27/02/2023, dichiarando che le procedure aziendali prevedono un aggiornamento tempestivo del sito a seguito di comunicazioni interne.

Rimangono agli atti le lettere ricevute con i relativi allegati.

Documento al punto 2: Disciplinare tecnico

Il Disciplinare tecnico per la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese concorre con gli altri documenti previsti dalla normativa vigente a regolare il rapporto dell'Ufficio d'Ambito con il gestore in house. Costituisce parte integrante della Convenzione di affidamento, sopra citata, e ha per oggetto il Servizio Idrico Integrato. Il Disciplinare Tecnico è stato approvato dall'Ufficio d'Ambito con deliberazione del C.d.A. del 19 settembre 2022.

Il Gestore si impegna a gestire il Servizio affidato conformemente a tale Disciplinare Tecnico.

L'Ufficio d'Ambito svolge un'attività di controllo al fine di verificare il rispetto del Disciplinare specialmente nei punti di seguito precisati.

In adempimento all'art. 9 (Redazione e aggiornamento periodico del piano operativo degli interventi) Alfa trasmette all'Ufficio d'Ambito in data 14/11/2023 una relazione sul

Consuntivo dei lavori relativo all'anno 2022, dalla quale risultino i livelli di servizio, gli interventi realizzati e le spese totali sostenute con le modalità previste Disciplinare (nonostante la scadenza indicata nel punto 1 di tale articolo fosse il 31 maggio del 2023).

Si dà atto che si è già riportato sopra quanto relativo al consuntivo lavori (esercizio anno 2022).

In adempimento all'art. 19 (*Struttura della Relazione annuale sulla Gestione - RsG*) Alfa trasmette all'Ufficio d'Ambito in data 14/11/2023 la Relazione annuale di Gestione relativa all'anno 2022.

In adempimento all'art. 20 (*Customer Satisfaction*), al fine di monitorare nel tempo le performance sui diversi target di clientela servita, Alfa trasmette all'Ufficio d'Ambito in data 30/11/2023 la relazione "Alfa - Customer Satisfaction 2023". Target della ricerca sono gli Utenti del servizio idrico sull'intero territorio di Alfa, ripartiti in tre categorie di utenza: clienti domestici con contratto, clienti domestici senza contratto (condominiali) e clienti non domestici.

Attraverso una metodologia che prevede interviste telefoniche su un campione di 2000 clienti, ottenuto tramite un'estrazione casuale da elenchi forniti da Alfa stessa (per utenze dirette) e da elenchi telefonici di unità abitative ubicate nei territori di competenza Alfa (per utenze indirette), si è perseguito l'obiettivo di raccogliere le osservazioni delle performance aziendali attraverso la rilevazione sulla qualità percepita dal cliente.

Le principali evidenze mostrano che la soddisfazione complessiva degli utenti è molto elevata e si attesa al 97,% con il 41,3% di clienti molto soddisfatti (voto da 8 a 10). Tutti gli indicatori di soddisfazione fanno registrare percentuali superiori al 90%, ad eccezione dello sportello online che però ha una base di utilizzatori molto ridotta e quindi statisticamente poco rappresentativa. Gli aspetti per i quali si è registrata la migliore valutazione sono la bolletta (area misurata solo nella quota parte di clienti con contratto) con il 97% di clienti soddisfatti e l'affidabilità del servizio (96,2%). Il Net Promoter Score, ottenuto come la differenza fra chi parlerebbe bene e chi parlerebbe male di Alfa, si attesta al 39,7%; il target che fa registrare, in questo senso, il dato migliore, è quello delle utenze domestiche 41,8% rispetto a quelle non domestiche (33,4%). In generale, il 43% degli intervistati ne parlerebbe bene. In termini di notorietà di Alfa, l'83,7% del campione indica correttamente il nome del gestore; nel target non domestico la quota si rafforza ulteriormente attestandosi al 97%.

Nell'ultimo anno le occasioni di contatto con Alfa hanno riguardato il 18% del campione. Il Call Center è il metodo di contatto primario (il 47,9% si è rivolto al NV commerciale e il 30,1% ha chiamato il Pronto Intervento). Decisamente minoritaria la quota che si è recata allo sportello fisico (11,7%) superata anche dallo sportello online (13,6%). Tra i mezzi di comunicazione e informazione attivati da Alfa, il più conosciuto è il sito internet aziendale: il 54,5% lo conosce e il 21,7% lo ha utilizzato; questo dato aumenta notevolmente nel target non domestico con il 52% di aziende utilizzatrici. Il 33,5% del campione conosce la testata giornalistica "Alfa notizie" ma solo il 3,4% dichiara di averla letta. La pagina Instagram di Alfa è nota al 40% circa degli intervistati e conta un 5% di visitatori. La conoscenza del social di Alfa è decisamente maggiore nel target aziendale (64%).

Complessivamente, l'Ufficio d'Ambito riscontra un elevato livello di soddisfazione dei clienti del gestore in house.

Documento al punto 3: Contratto di rete tra Alfa e Cap Holding

In data 12 giugno 2020 CAP Holding S.p.A. ed Alfa S.r.l. hanno stipulato un Contratto di Rete con il quale hanno convenuto di perseguire un'integrazione sinergica dei rispettivi apparati organizzativi al fine di efficientare, anche mediante economie di scala o la condivisione di determinate strutture o risorse, la gestione del servizio idrico ciascuno nei propri ambiti; Alfa ha così accelerato tutte le attività che hanno infine condotto alla incorporazione ("l'operazione di Fusione") delle sei società il giorno 31 dicembre 2020.

Il 2022 è l'anno in cui termina, nello specifico, la fase n.2 denominata di "sviluppo" del contratto di rete con CAP Holding S.p.A, previsto all'art. 2, punto 2.2, e identificato come la fase ispirata ad una logica di integrazione organizzativa su base funzionale, intesa ad un progressivo efficientamento delle attività comuni e di staff mediante una ripartizione delle competenze e degli apporti finalizzata all'ottimizzazione delle funzioni preposte alla gestione del servizio e si avvia la fase di "consolidamento" dello stesso; ovvero, una fase di consolidamento degli uffici e delle strutture organizzative volto a rafforzare e stabilizzare i risultati fino allora raggiunti.

La durata del contratto, come previsto all'art. 9 è stabilita in un periodo di 5 anni, prorogabili per un periodo di ulteriori 10 anni (come espresso all'art. 6, punto 6.5): in ogni caso alla data della prima scadenza del 30 maggio 2025, le società dovranno espressamente determinarsi in ordine alla volontà di proseguire o meno nel rapporto contrattuale.

Come ampiamente descritto nelle premesse del contratto, questo accordo assume una grande rilevanza sia per avviare una collaborazione finalizzata a migliorare, nei rispettivi ambiti, la gestione dei servizi pubblici di captazione, adduzione, distribuzione, depurazione ad usi civili, fognatura e depurazione di acque reflue, oltre che a favorire l'attuazione delle inerenti politiche di organizzazione. Questo implica concretamente una forte integrazione dei sistemi informativi, sia dal punto di vista hardware che dal punto di vista software. In particolare, per ottimizzare la gestione di tutti gli asset fisici, ormai gestiti tramite piattaforme digitali sempre più interconnesse, risulta fondante il percorso di integrazione e omogeneizzazione dei sistemi informatici con lo sviluppo di "sistemi gemelli" interconnessi idonei a garantire un'ampia disponibilità dei dati e delle informazioni gestionali.

Un secondo obiettivo, direttamente connesso all'integrazione dei sistemi di telecontrollo risulta in ordine ai sistemi di efficientamento energetico, rendendo i consumi più efficienti e beneficiando di prezzi unitari inferiori grazie a politiche di acquisto congiunte.

Ed ancora, attraverso l'implementazione dei sistemi di controllo infrastrutturale è possibile raggiungere un miglioramento nei tempi di risposta in caso di gestione guasti.

Dal punto di vista dell'organizzazione del personale, come esplicitamente indicato nel contratto all'art. 1, punto 1.4, fra le due società non si realizzeranno prestazioni di appalti e/o forniture di servizi, nemmeno di natura professionale; infatti si è previsto di procedere tramite il distacco del personale interessato dall'una all'altra società. Alla data di sottoscrizione del contratto e al fine di garantire il massimo coordinamento nelle fasi di "mise en route" e di "sviluppo", la funzione della Direzione Generale è stata unificata tra le due aziende nella figura del Direttore Generale di Cap, scelto di comune intesa tra le parti. Tale

funzione accomunata garantirebbe una gestione integrata degli uffici e delle strutture sottoposte, funzionale per le attività preordinate all'erogazione del servizio idrico, da cui possa discenderebbe, quale generale scopo dell'accordo, un accrescimento della capacità innovativa e della competitività sul mercato delle due imprese aderenti.

Secondo quanto dichiarato nel Bilancio 2022, il Consiglio di Amministrazione di Alfa, in sinergia con quello di CAP Holding, stanno procedendo secondo tre direzioni ben precise:

1) Dal punto di vista del Servizio idrico integrato sul territorio:

i) Consolidamento delle direzioni/uffici sovrambito volte a valorizzare l'alta specializzazione del personale ed a realizzare economie di scala, nonché finalizzate ad un miglioramento degli standards sottesi alle rispettive attività gestionali. Con questa linea di intervento si intende dare continuità ed evolvere la positiva esperienza degli uffici unici ad oggi creati, valorizzando altresì il personale di Alfa in logica di continua formazione e specializzazione, oltre che consentire al personale CAP Holding di acquisire specifico know-how a fronte dello svolgimento di attività in sinergia con quello di Alfa.

ii) Valutazione della estensione alla provincia di Varese del servizio su acque meteoriche ed acque bianche, replicando l'esperienza già maturata da CAP Holding in materia sul territorio di Città Metropolitana di Milano. L'esperienza maturata da CAP Holding ha carattere di unicità per estensione territoriale e livello di sviluppo IT per l'elaborazione e fruizione dei dati raccolti ed è replicabile per contiguità territoriale al territorio di Varese, il che consentirebbe ad Alfa di assicurare elevati standard gestionali.

2) Dal punto di vista delle Politiche sovrambito con supporto reciproco dei gestori CAP Holding - (grossista) – ed ALFA – (affidatario):

i) Consolidamento della gestione fanghi, tramite la messa a disposizione ad Alfa degli impianti di CAP Holding, finalizzata alla creazione di un network integrato di impianti fra loro interconnessi, ricadenti sia all'interno del territorio dell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Milano, sia all'interno dell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese. Tale sinergia consentirebbe di sopperire alla carenza di impianti di Alfa e permetterebbe, al contempo, di efficientare l'utilizzo degli stessi da parte di CAP Holding, quale Gestore Grossista, consentendo pertanto di conseguire una reciproca utilità.

ii) Consolidamento della organizzazione della struttura di progettazione Milano-Varese volta ad unire le rispettive competenze specifiche in ambito *engineering* e progettazione, per accrescere le competenze dei diversi professionisti di CAP Holding e di Alfa che saranno coinvolti nell'iniziativa. L'azione è funzionale proprio all'attività di progettazione del settore idrico, che si caratterizza per l'unione di diverse competenze verticali (presenti nei due gestori) cui è necessario attingere nel processo di progettazione. Sarà in particolare possibile unire le diverse competenze sviluppate dai due uffici, legati alla diversa natura orografica del territorio. Entrambe le società avranno come beneficio l'accesso ad una capacità di progettazione completa e realizzativa su grandi impianti, contribuendo attivamente all'iniziativa e accrescendo le rispettive capacità professionali, in logica di sinergia. Ognuna di esse potrà altresì specializzare singoli presidi su esigenze territoriali specifiche.

3) Dal punto di vista della promozione dell'economia circolare in provincia di Varese:

Sviluppo di politiche d'ambito attraverso la collaborazione fra i due gestori, con attività di service svolta in favore di enti locali in materia di efficienza energetica ed economia circolare.

I costi relativi all'accordo di rete sottoscritto con il gestore Cap Holding fino ad oggi sostenuti da Alfa, suddivisi per anno; file ricevuto nella risposta di Alfa del 27/02/2023

RICORSO ALL'AFFIDAMENTO A SOCIETÀ IN HOUSE, E DEGLI ONERI E I RISULTATI IN CAPO AGLI ENTI AFFIDANTI (paragrafo 6)

La società Alfa è costituita secondo il cosiddetto modello "in house", nel rispetto dei principi normativi e giurisprudenziali, comunitari e nazionali, in tema di:

- a) partecipazione diretta ed esclusiva al capitale sociale da parte degli enti locali compresi nell'ambito territoriale ottimale della provincia di Varese;
- b) controllo esercitato congiuntamente dagli enti locali soci sulla società analogo a quello svolto dagli stessi nei confronti dei propri uffici o servizi;
- c) realizzazione della parte prevalente dell'attività svolta dalla società a favore degli enti locali soci e della loro popolazione.

L'art. 17 del D. Lgs. 201/2022 prevede che gli enti competenti adottino la deliberazione di affidamento del servizio sulla base di una qualificata motivazione che dia espressamente conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato ai fini di un'efficiente gestione del servizio, illustrando, i benefici per la collettività della forma di gestione prescelta.

In particolare, la legge sollecita l'analisi relativa all'impatto vantaggioso per i cittadini da diversi punti di vista:

- rispetto agli investimenti,
- rispetto alla qualità del servizio,
- rispetto ai costi dei servizi per gli utenti,
- rispetto all'impatto sulla finanza pubblica,
- rispetto agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi.

L'analisi dell'Ufficio d'Ambito prende in considerazione tutti questi elementi, per arrivare a studiare e, quindi, a confermare la persistenza delle motivazioni che hanno condotto alla scelta iniziale della gestione in house.

Gli **investimenti** rappresentano uno dei primi fattori da valutare per comprendere l'andamento del servizio idrico in un territorio e il ritorno agli utenti finali, rispetto al costo da essi sostenuto sottoforma di tariffa.

Prendendo in esame il Piano degli Investimenti di Alfa, a partire dal suo insediamento, la situazione che l'Ufficio d'Ambito ha rilevato è la seguente:



Costante e progressivo è stato l'apporto in termini di investimento di capitale sul territorio, partendo da poco meno di un milione al primo anno, per arrivare agli oltre 28 milioni di euro investiti nel 2022, il 25% in più rispetto all'anno precedente (valori al netto delle acquisizioni dei rami di azienda di cui precedentemente accennate). Gli investimenti peraltro riguardano nella grande maggioranza infrastrutture dedicate al servizio idrico integrato (ad esempio nel 2022, si parla di quasi 27 milioni sui 28,5 effettuati).

E, da un punto di vista prospettico, andando ad analizzare il Piano Industriale di Sostenibilità 2023 di Alfa, che riporta il Piano degli Investimenti del gestore con riferimento all'intero periodo di affidamento del servizio (2023-2035) ove si vedono circa 22 milioni di euro mediamente previsti di investimento annui.

PDI: Aggiornamento della Pianificazione 2023-2035

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	Totale	Media annua
PDI 2020	35,28	46,96	39,97	23,60	17,40	14,88	11,86	10,42	8,57	8,58	7,86	7,67	6,58	239,64	18,43
PDI 2022	38,94	42,05	35,95	24,17	19,56	14,32	12,66	10,87	9,43	9,26	8,24	8,10	7,59	241,13	18,55
PDI 2023	40,31	47,09	44,39	38,82	29,78	23,43	16,73	10,65	9,24	6,89	6,96	5,58	4,12	283,99	21,85

Variazione	1,37	5,04	8,44	14,66	10,22	9,11	4,07	-0,22	-0,19	-2,37	-1,27	-2,52	-3,46	42,86	
------------	------	------	------	-------	-------	------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--

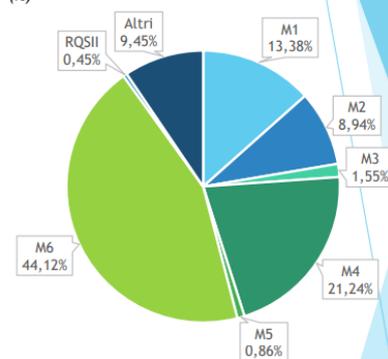
Gli investimenti hanno e devono avere come finalità il progressivo miglioramento della **qualità del servizio idrico**.

È interessante rilevare la direzione verso cui sono indirizzati gli investimenti previsti dal gestore entro il termine del periodo di affidamento, si può evidenziare che la curva degli investimenti volge leggermente in flessione dovuta alla copertura negli anni precedenti delle necessità del territorio.

PDI 2023-2027: Indicatori di Qualità Tecnica ARERA

Indicatori 2023-2027	Totale	%
M1 Perdite idriche	26.811.325	13,4%
M2 Interruzioni del servizio	17.922.514	8,9%
M3 Qualità dell'acqua erogata	3.108.719	1,6%
M4 Adeguatezza sistema fognario	42.554.129	21,2%
M4a Frequenza allagamenti e/o sversamenti	17.183.020	8,6%
M4b Adeguatezza noramtiva scaricatori	24.836.009	12,4%
M4c Controllo degli scaricatori	535.100	0,3%
M5 Smaltimento fanghi in discarica	1.725.601	0,9%
M6 Qualità dell'acqua depurata	88.422.169	44,1%
Obiettivi Qualità Contrattuale RQSII	909.400	0,5%
Altri obiettivi diversi dagli standard RQT1-RQSII	18.936.452	9,4%
Totale Piano Investimenti	200.390.309	100%

Suddivisione per tipologia (%)



La qualità dell'acqua depurata risulta accaparrarsi quasi la metà degli investimenti futuri del gestore, seguita dall'adeguatezza del sistema fognario.

Un altro aspetto di enorme rilevanza nell'ambito di detta analisi è il **costo sopportato dagli utenti** finali per poter avere un buon servizio idrico nei propri comuni. A questo scopo, si è preso in esame l'andamento della componente tariffaria che va a comporre in modo sostanziale le bollette dei cittadini del territorio varesino. Si precisa che è stata definita, rispetto alla gestione ante Alfa attraverso l'aggregazione tariffaria, un'unica tariffa per l'intero ambito della provincia di Varese, livellando in questo modo le differenti tariffe precedentemente vigenti.

Evoluzione Theta tariffario da modello MTI-3 % (2023-2035)



Si è provveduto ad un raffronto sul prezzo dell'acqua della provincia di Varese è mediamente inferiore del 24% rispetto alla media lombarda attuale e rimane sotto media lungo la durata del piano, oltre che inferiore a quella dei principali competitor con dimensioni paragonabili:

277,89*

Bergamo: 1,6€/m³

Cremona:2,0€/m³

Pavia:1,9€/m³

Lecco:2,2€/m³

Como:1,4€/m³

Alfa:1,4€/m³

Per una valutazione dell'impatto dell'attività gestionale di Alfa **sulla finanza pubblica**, l'Ufficio d'Ambito si è posto come obiettivo di analizzare la sostenibilità finanziaria degli investimenti previsti dal gestore. A tal fine si è partiti da un'analisi degli indici di natura finanziaria più diffusi, i quali rilevano una situazione in cui l'utilizzo di fonti di finanziamento di debito risulta sostenibile, grazie alla capacità della gestione caratteristica di ripagare l'indebitamento e al buon equilibrio patrimoniale, come già descritto nel paragrafo sull'andamento economico/finanziario, e come certificato anche dalla Relazione dei Revisori Contabili della società.

Infine, non trascurabili sono gli impatti della gestione di Alfa sui cittadini rispetto agli **obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi**. Alcune conclusioni si possono trarre già da una lettura dei risultati della ricerca sulla Customer Satisfaction eseguita da un soggetto terzo su un campione di 2000 utenti; ricerca che ha evidenziato sostanzialmente un elevato grado di soddisfazione a tutto tondo in merito ai servizi erogati dal gestore varesino, evidenziando in special modo l'apprezzamento per fattori quali la qualità dell'acqua potabile erogata (con focus su caratteristiche come l'odore, il sapore, l'assenza di calcare e residui, la limpidezza), l'affidabilità del servizio (con focus su caratteristiche come la continuità di erogazione e il livello di pressione dell'acqua), la bolletta (con focus su caratteristiche come la chiarezza, la facilità di lettura, l'utilità delle informazioni, la coerenza degli importi e le modalità di pagamento offerte), il rapporto qualità/prezzo, i canali di contatto con l'azienda e il sito web.

In questa cornice, l'ufficio d'ambito ha volto lo sguardo su quanto dichiarato dal gestore in merito alle proprie priorità nella costruzione di un servizio idrico sempre più di qualità e contemporaneamente sempre più sostenibile. Utilizzare la risorsa idrica in modo efficiente, sviluppare reti e infrastrutture resilienti e monitorare/prevenire i rischi ambientali stanno in cima nella scala dei fattori più urgenti da perseguire nel futuro. Una Gestione Sostenibile delle Risorse Idriche è un processo che promuove l'utilizzo responsabile della risorsa acqua e la conservazione delle risorse ambientali ad essa correlate, al fine di raggiungere e sostenere il benessere economico e sociale, senza compromettere la sostenibilità nel tempo degli ecosistemi dipendenti dal ciclo dell'acqua. Questo è l'obiettivo che appare dietro alla strategia di gestione del servizio idrico del gestore Alfa.

CONSIDERAZIONI FINALI (paragrafo 7)

L'ufficio d'ambito ritiene di poter affermare, secondo le analisi effettuate e in questa relazione già descritte nei paragrafi precedenti, che la gestione del servizio idrico nell'ambito territoriale della provincia di Varese viene svolto dalla società Alfa compatibilmente ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, con riferimento alle risultanze sulla situazione gestionale del servizio idrico integrato, alle conseguenze della

gestione del servizio sugli equilibri di bilancio del Gestore Alfa, alla gestione del servizio in relazione a possibili modifiche, alternative ed innovazioni nelle sue modalità di erogazione e/o di gestione, anche in prospettiva futura attraverso un action plan che metta in campo maggiori Investimenti nel fotovoltaico, con la possibilità di incrementare l'autoconsumo e ridurre le emissioni al fine di proteggere il clima, salvaguardando un miglioramento di un'impronta ecologica di Alfa e riducendo i costi di acquisto energia.

Il controllo si è impostato per fasi attuative e con il presente provvedimento il Consiglio di Amministrazione da atto della conclusione della prima fase di controllo, all'interno della quale si sono sin qui positivamente valutati gli impatti relativi alla gestione di Alfa sui cittadini rispetto agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi, il grado di soddisfazione a tutto tondo in merito ai servizi erogati dal gestore varesino, evidenziando in special modo l'apprezzamento per fattori, quali la qualità dell'acqua potabile erogata (con focus su caratteristiche come l'odore, il sapore, l'assenza di calcare e residui, la limpidezza), l'affidabilità del servizio (con focus su caratteristiche come la continuità di erogazione e il livello di pressione dell'acqua), la bolletta (con focus su caratteristiche come la chiarezza, la facilità di lettura, l'utilità delle informazioni, la coerenza degli importi e le modalità di pagamento offerte), il rapporto qualità/prezzo, i canali di contatto con le aziende e il sito web.

In questa cornice, l'Ufficio d'Ambito ha volto lo sguardo su quanto dichiarato dal gestore in merito alle priorità nella costruzione di un servizio idrico sempre più di qualità e contemporaneamente sempre più sostenibile; l'obiettivo è quello di utilizzare la risorsa idrica in modo efficiente, la sicurezza di approvvigionamento la limitazione dei consumi, lo sviluppo di reti ed infrastrutture resilienti dando piena attuazione al Piano d'Ambito, e monitorare/prevenire i rischi ambientali che impongono iniziative indifferibili.

In prima applicazione della norma sopra richiamata la funzione di controllo può articolarsi in più livelli di approfondimento progressivo.

Nella presente fase l'attività di controllo si è sviluppata attraverso la rivalutazione critica dei dati disponibili (in ragione del flusso informativo continuo che connota il rapporto tra regolatore e regolato) e dei documenti in proprio possesso.

Nella fase successiva, al fine di una più analitica ricognizione, verranno richiesti al gestore dati ulteriori e relazioni su profili specifici e, eventualmente, verrà sollecitata l'assunzione di iniziative correttive da integrare nei programmi societari, anche alla luce del contratto di rete -in essere- con Cap Holding Milano che vede quale scadenza intermedia, ai fini di un'eventuale rinnovo per prosecuzione maggio 2025; tale rinnovo è previsto fino al 2035. Per tale ragione Alfa dovrà presentare il proprio percorso di evoluzione interna, per garantire la massima efficienza, prevista dalla normativa, e che oggi la contraddistingue, compatibile con un'organizzazione interna/operativa anche alla luce dell'attuale composizione del personale presente, che vede rispetto alle 377 persone in attività al 31/12/2022, la presenza di un centinaio di persone messe a disposizione da Cap Holding e, quindi, dovrà organizzare il proprio piano assunzionale in modo da garantire completa autonomia a tutti i livelli e settori di attività.

Tutte le attività di cui sopra, improntate ad un approccio propositivo, e in ciò differenti da un sindacato ispettivo, sono anch'esse funzionali alla promozione di una gestione sostenibile delle Risorse Idriche, obiettivo che accomuna regolatore e regolato entro un processo che promuove l'utilizzo responsabile della risorsa acqua e la conservazione delle risorse ambientali, al fine di raggiungere e sostenere il benessere economico e sociale, senza compromettere la sostenibilità nel tempo degli ecosistemi dipendenti dal ciclo dell'acqua.