



**VERIFICA PERIODICA
SULLA SITUAZIONE GESTIONALE
DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI RILEVANZA ECONOMICA**

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

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
– anno 2023 –

Gestore del servizio:



Rev.	Data	
0	Dicembre 2023	
Responsabile del Procedimento		
Ing. Alessandro Bordin		

Approvato con Deliberazione di Comitato Istituzionale n. 56 in data 21/12/2023

Sommario

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
1.1. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	5
1.2. CONVENZIONE DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO	6
1.3. INQUADRAMENTO TERRITORIALE.....	7
2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO	9
3. ANDAMENTO ECONOMICO.....	11
3.1. STRUTTURA DEI COSTI RICONOSCIUTI IN TARIFFA.....	11
3.2. DATI RELATIVI ALLA GESTIONE: DATI PATRIMONIALI, DATI DI CONTO ECONOMICO, DATI RELATIVI ALLE IMMOBILIZZAZIONI	12
3.3. STRUTTURA DEI CORRISPETTIVI APPLICATI ALL'UTENZA FINALE	14
3.4. PIANO ECONOMICO-FINANZIARIO REGOLATORIO	16
4. QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO	18
4.1. QUADRO REGOLATORIO	18
4.2. PREREQUISITI DI QUALITÀ TECNICA.....	19
4.3. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ TECNICA	21
4.4. IMPATTO DELLA QUALITÀ TECNICA SUL PIANO DEGLI INTERVENTI	27
4.5. ESITI DEL MECCANISMO INCENTIVANTE PER LE ANNUALITÀ 2020-2021	28
5. QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO.....	29
5.1. QUADRO REGOLATORIO	29
5.2. STANDARD DI QUALITÀ E OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	30
5.3. MECCANISMI DI INCENTIVAZIONE: MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE.....	35
5.4. PUBBLICAZIONE DEI DATI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI.....	37
6. PIANO DEGLI INTERVENTI	38
6.1. TASSO DI REALIZZAZIONE DEGLI INVESTIMENTI	38
7. OBBLIGHI CONTRATTUALI.....	39
8. VINCOLI	41
8.1. CONTESTO NORMATIVO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	41
8.1.1. <i>Quadro normativo europeo</i>	41
8.1.2. <i>Quadro normativo nazionale</i>	41
8.1.3. <i>Quadro normativo regionale</i>	42
9. CONSIDERAZIONI FINALI.....	43

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'articolo 30 del d.lgs. n. 201/2022 recante **“Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali”**, prevede che:

“1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.

3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.”

Dunque, la suddetta disposizione prevede una “ricognizione periodica”, della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica affidati dai Comuni con popolazione superiore ai 5.000 abitanti, le loro eventuali forme associative, le Città metropolitane e le Province, nonché gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio. Dalla lettura della norma si evince che, i Comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti, le loro forme associative (ivi comprese le Convezioni ex art. 30 del TUEL, come risulta costituito il Consiglio di Bacino “Polesine”), le Città metropolitane e le Province devono effettuare la ricognizione sui servizi pubblici locali a rete e non, di rilevanza economica, che hanno affidato, in base ai seguenti orientamenti interpretativi:

- la ricognizione va effettuata per tutti i servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati, anche se non siano stati già predisposti gli indicatori ex art. 7 o art. 8 del d.lgs. n. 201/2022 (la norma, infatti, richiede di compiere la ricognizione “tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9”, ma non li considera propriamente essenziali, nel caso in cui non siano stati redatti);
- tali servizi possono essere stati affidati tramite concessione ovvero in appalto;
- vanno inclusi i servizi affidati in house e soprasoglia affidati senza gara.

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D. Lgs. 201/2022, sono “servizi di interesse economico generale di livello locale” o “servizi pubblici locali di rilevanza economica”, *“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”*.

Inoltre, l'art.7 prevede: *“Nei servizi pubblici locali a rete le autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi, anche ai fini di quanto previsto dagli artt. 10, c. 4, 14, c. 2, e 17, c. 2.”*

Ai fini della redazione della presente relazione, prevista dall'art. 30 del decreto, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente affidante ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

Ai sensi dell'art.31, c.2 del D. Lgs.201/2022, nel sito ANAC, e più precisamente nella sottosezione “Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica” sono riportati nel file “Atti e indicatori ARERA

e ART - Art. 7 d.lgs 201.2022.pdf” gli indicatori, le delibere e gli atti di ARERA assunti come riferimento che, per il Servizio Idrico Integrato, si riportano come segue:

Costi di riferimento:

- Deliberazione 580/2019/R/idr, come successivamente aggiornata, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI- 3”;

Schemi tipo di piano economico-finanziario:

- Determina 1/2020-DSID del 29 giugno 2020, recante “Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il terzo periodo regolatorio 2020-2023, ai sensi delle Deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/idr e 235/2020/R/idr”;
- Determina 1/2022-DSID del 18 marzo 2022, recante “Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e all’aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023, ai sensi delle Deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/ idr e 639/2021/R/idr” (ai fini dell’aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie);

Indicatori sui livelli minimi di qualità dei servizi:

- Deliberazione 655/2015/R/idr, successivamente aggiornata, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)”;
- Deliberazione 917/2017/R/IDR, come successivamente aggiornata, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI);
- Deliberazione 476/2023/R/IDR, successivamente rettificata con Deliberazione n. 500/2023, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali”;
- Deliberazione 477/2023/R/idr, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020-2021. Risultati finali”;

Schemi di contratti tipo:

- Deliberazione 656/2015/R/idr, recante “Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato”.

Ai sensi di quanto richiesto dall’art.30 del D. Lgs.201/2022, la verifica di cui alla presente Relazione dovrà essere ripetuta con cadenza annuale al fine di poter monitorare con continuità lo stato di avanzamento degli adempimenti previsti dalla Convenzione nonché dalla regolazione ARERA.

Per quanto attiene il Servizio Idrico Integrato **l’Ente affidante è il Consiglio di Bacino Polesine** e, pertanto, assume la qualifica di “ente competente”, ai sensi dell’art. 2 del D. Lgs. 201/2022.

1.1. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Con la Legge n. 36/1994 *“Disposizioni in materia di risorse idriche”* (Legge Galli), abrogata dal D. Lgs. n. 152/2006 *“Norme in materia ambientale”*, si è avviato un complesso ed articolato processo di riorganizzazione territoriale e funzionale del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.), perseguendo un riordino delle gestioni su una dimensione territoriale più appropriata ed attivando modelli gestionali che assicurino un servizio con adeguati livelli di efficienza, efficacia ed economicità, operando entro i principi generali, dettati dalle direttive europee, di tutela e salvaguardia delle risorse idriche, di utilizzo secondo criteri di solidarietà, di rispetto del bilancio idrico del bacino idrografico e di priorità degli usi legati al consumo umano.

L’art. 141 del D. Lgs. 152/2006 definisce **Servizio Idrico Integrato** *“l’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili di fognatura e di depurazione delle acque reflue, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie”*. Inoltre, esso stabilisce che *“i servizi idrici sono organizzati sulla base degli **Ambiti Territoriali Ottimali (A.T.O.)** definiti dalle Regioni in attuazione della legge n. 36/1994”*.

La riorganizzazione del S.I.I. attuata dal D. Lgs. 152/2006 ha determinato la separazione delle funzioni di pianificazione, governo e controllo, in capo agli Enti di Governo dell’Ambito (EGA), da quelle prettamente gestionali, in capo al soggetto gestore. Inoltre il decreto ha modificato il concetto di *tariffa*, trasformandola nel corrispettivo necessario ad assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio.

Fino al 31/12/2012, l’EGA è stato individuato nella Autorità d’Ambito Territoriale Ottimale (A.A.T.O.). Con la Legge n. 42/2010 sono state soppresse le A.A.T.O., riattribuendo le loro funzioni ad altri Enti (costituiti in base ad una forma di cooperazione tra gli Enti locali), la cui individuazione veniva demandata alle Regioni.

La Regione del Veneto, con L.R. n. 17/2012 *“Disposizioni in materia di risorse idriche”*, in adempimento alla legge statale, ha dato una nuova veste all’organizzazione dei soggetti preposti al governo del ciclo integrato dell’acqua, sostituendo le Autorità d’Ambito con i **Consigli di Bacino**, operativi dal 2013.

All’EGA spettano le seguenti funzioni:

- organizzare il servizio idrico integrato (artt.142 e 150);
- scegliere la forma di gestione (art.150);
- affidare e controllare la gestione (art.150);
- provvedere alla tutela del demanio (art.143);
- provvedere alla predisposizione e/o all’aggiornamento del Piano d’Ambito (art.149);
- predisporre, aggiornare e verificare il rispetto della convenzione, che regola i rapporti tra EGA e gestore (art.151);
- al fine della redazione del Piano economico-finanziario, predisporre la tariffa di base e trasmetterla per l’approvazione all’Autorità di regolazione nazionale (art.154).
- approvazione dei progetti di interventi infrastrutturali proposti dal gestore per l’attuazione del Piano d’Ambito, tramite la procedura di conferenza di servizi (di cui agli artt. 14 e seguenti della L. 241/1990), con eventuale delega al gestore stesso dei poteri espropriativi in capo all’EGA (art. 158-bis).

Al Gestore competono invece tutte le attività necessarie ad assicurare il corretto e regolare funzionamento dei sistemi di captazione, adduzione, potabilizzazione, distribuzione idrica, collettamento e depurazione delle acque reflue, ovvero la custodia, la manutenzione ordinaria, straordinaria e programmata necessarie per la conservazione, il corretto esercizio e la funzionalità di tutte le opere civili, i macchinari e le apparecchiature costituenti il complesso delle infrastrutture idriche affidate al Gestore, nel rispetto di tutte le disposizioni normative di settore.

1.2. CONVENZIONE DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

L'art. 151 del D. Lgs. 152/2006 prevede che il rapporto tra l'EGA ed il gestore del servizio idrico integrato è regolato da una **Convenzione** predisposta dall'EGA sulla base delle convenzioni tipo, con relativi disciplinari, adottate dall'Autorità nazionale di regolazione.

L'art. 153 dello stesso decreto dispone che le infrastrutture idriche di proprietà degli enti locali sono affidate in concessione d'uso gratuita, per tutta la durata della gestione, al gestore del servizio idrico integrato, il quale ne assume i relativi oneri nei termini previsti dalla convenzione e dal relativo disciplinare.

Le immobilizzazioni, le attività e le passività relative al servizio idrico integrato, ivi compresi gli oneri connessi all'ammortamento dei mutui oppure i mutui stessi, al netto degli eventuali contributi a fondo perduto in conto capitale e/o in conto interessi, sono trasferite al Gestore, che subentra nei relativi obblighi. Di Tale trasferimento si tiene conto nella determinazione della tariffa, al fine di garantire l'invarianza degli oneri per la finanza pubblica. Il gestore è tenuto a subentrare nelle garanzie e nelle obbligazioni relative ai contratti di finanziamento in essere o ad estinguerli, ed a corrispondere al gestore uscente un valore di rimborso definito secondo i criteri stabiliti dall'Autorità.

Con Deliberazione assembleare n. 11 in data 24/04/2014, il Consiglio di Bacino Polesine ha affidato la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale "Polesine" – comprendente i 50 Comuni della Provincia di Rovigo, oltre ai Comuni di Castagnaro (VR) e Cavarzere (VE) – alla Società Polesine Acque Spa, ai sensi dell'art. 34, comma 13 del D.L. n. 179/2012, convertito con modifiche dalla legge n. 221/2012, approvando contestualmente lo schema di Convenzione per il periodo 01/01/2014 – 31/12/2038.

La forma giuridica di affidamento del servizio prescelta è quella in via diretta alla società Polesine Acque SpA a partecipazione interamente pubblica da parte dei Comuni dell'ATO, in possesso dei requisiti essenziali richiesti per il modello cd. **"in house providing"**, ai sensi della normativa comunitaria e nazionale vigente.

La relativa Convenzione di affidamento è stata sottoscritta in data 03/08/2015 – atto Rep. n. 76.809, Rogito n. 17.051 del Notaio Dott. Castellani di Rovigo (Registrato al n. 4096 in data 11/08/2015 a Rovigo), successivamente adeguata alla Deliberazione AEEGSI n. 656/2015/R/idr *"Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato"* in data 18/10/2016 –atto Rep. N. 77.250, Rogito n. 17.402 del Notaio Dott. Castellani di Rovigo (Registrato al n. 5835 in data 21/10/2016 a Rovigo).

In data 01/12/2017 è intervenuta la fusione per incorporazione della suddetta società Polesine Acque SpA nella società Centro Veneto Servizi SpA, che ha dato vita al nuovo soggetto gestore del servizio **acquevenete SpA**, ai sensi dell'art. 2504 bis c.c., la quale ha assunto tutti i diritti e obblighi della incorporata Polesine Acque SpA, proseguendo nella totalità dei suoi rapporti giuridici attivi e passivi anteriori alla fusione.

A far data dal 31/12/2018, per effetto della stipula dell'atto notarile di cessione (Rep. N. 3183/1867 del 28.12.2018 - Notaio Dott. Todeschini di Padova), è avvenuto il trasferimento del ramo d'azienda del servizio di distribuzione acquedottistica nel Comune di Adria da parte della Società Acque Potabili Spa e l'acquisizione del medesimo da parte della Società acquevenete Spa, gestore unico, pertanto, del SII nell'ATO "Polesine".

La società acquevenete Spa è, quindi, il gestore affidatario "in house providing" del servizio, operante su due Ambiti Territoriali Ottimali, "Polesine" e "Bacchiglione" - costituiti ai sensi della L. R. del Veneto n. 17/2012 - nei quali ricadono complessivamente 108 Comuni delle province di Padova, Rovigo, Vicenza, Verona, Venezia.

1.3. INQUADRAMENTO TERRITORIALE

L'Ambito Territoriale Ottimale "Polesine", costituito ai sensi della L. R. del Veneto n. 17/2012, comprende i seguenti 52 Comuni delle Province di Rovigo, Verona e Venezia:

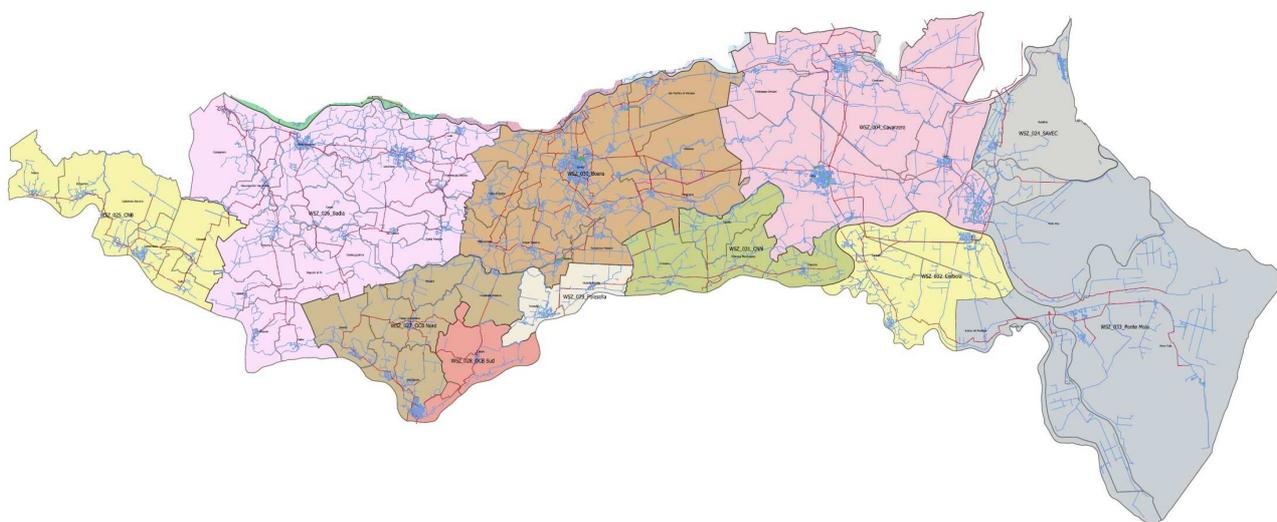
Comune	Nr. Unità Immobiliari	Nr. Contratti Acquedotto	Nr. contratti con Fognatura	Nr. contratti con Depurazione
ADRIA	10.768	10.128	8.347	8.330
ARIANO NEL POLESINE	2.244	2.235	1.243	1.097
ARQUA' POLESINE	1.359	1.320	1.118	1.118
BADIA POLESINE	5.278	5.049	4.221	4.221
BAGNOLO DI PO	611	609	462	462
BERGANTINO	1.005	919	712	712
BOSARO	719	705	497	497
CALTO	281	280	264	264
CANARO	1.349	1.319	953	953
CANDA	420	415	302	302
CASTAGNARO	860	839	542	542
CASTELGUGLIELMO	753	742	437	437
CASTELMASSA	2.058	1.927	1.749	1.749
CASTELNOVO BARIANO	1.038	1.017	627	603
CAVARZERE	6.737	6.675	4.877	4.868
CENESELLI	654	643	456	456
CEREGNANO	1.737	1.642	1.004	1.004
CORBOLA	1.234	1.218	866	866
COSTA DI ROVIGO	1.225	1.167	933	933
CRESPINO	930	911	548	548
FICAROLO	997	987	822	822
FIESSO UMBERTIANO	2.110	2.029	1.710	1.710
FRASSINELLE POLESINE	678	660	408	408
FRATTA POLESINE	1.233	1.217	942	942
GAIBA	435	430	385	385
GAVELLO	755	733	512	512
GIACCIANO CON BARUCHELLA	985	975	633	633
GUARDA VENETA	548	545	421	421
LENDINARA	5.644	5.558	3.925	3.925
LOREO	1.711	1.693	1.198	1.198
LUSIA	1.542	1.517	988	988
MELARA	621	612	528	528
OCCHIOBELLO	6.414	5.947	5.518	5.518
PAPOZZE	796	786	557	557
PETTORAZZA GRIMANI	706	686	425	425
PINCARA	566	552	376	376
POLESELLA	2.053	1.874	1.616	1.616
PONTECCHIO POLESINE	1.037	1.002	849	849
PORTO TOLLE	4.813	4.543	3.484	3.356
PORTO VIRO	7.195	6.772	5.816	5.792
ROSOLINA	6.301	5.529	4.360	4.352
ROVIGO	28.818	24.906	23.245	23.224
SALARA	499	492	308	308
SAN BELLINO	557	550	434	434
SAN MARTINO DI VENEZZE	1.826	1.718	1.508	1.508
STIENTA	1.384	1.357	1.161	1.161
TAGLIO DI PO	4.236	4.098	3.208	3.103
TRECENTA	1.355	1.335	886	885
VILLADOSE	2.373	2.274	1.742	1.742
VILLAMARZANA	559	540	349	349
VILLANOVA DEL GHEBBO	916	902	734	734
VILLANOVA MARCHESANA	446	440	244	244
Totale complessivo	131.369	123.019	99.450	98.967

L'Ambito "Polesine" ricomprende l'area sovra-provinciale meridionale del Veneto composta dai n. 50 Comuni della Provincia di Rovigo (Adria, Ariano Polesine, Arquà Polesine, Badia Polesine, Bagnolo di Po, Bergantino, Bosaro, Calto, Canaro, Canda, Castelguglielmo, Castelmassa, Castelnovo Bariano, Ceneselli, Ceregnano, Corbola, Costa di Rovigo, Crespino, Ficarolo, Fiesso Umbertiano, Frassinelle Polesine, Fratta Polesine, Gaiba, Gavello, Giacciano con Baruchella, Guarda Veneta, Lendinara, Loreo, Lusia, Melara, Occhiobello, Papozze, Pettorazza Grimani, Pincara, Polesella, Pontecchio Polesine, Porto Tolle, Porto Viro, Rosolina, Rovigo, Salara, San Bellino, San Martino di Venezze, Stienta, Taglio di Po, Trecenta, Villadose, Villamarzana, Villanova del Ghebbo, Villanova Marchesana), dal Comune di Castagnaro in Provincia di Verona e dal Comune di Cavarzere in Provincia di Venezia.

La popolazione complessiva dell'Ambito Polesine è pari a **245.451** abitanti al 31/12/2022, mentre le utenze totali allacciate al servizio sono pari a n. **123.019** alla data del 31/12/2022.

Dall'analisi della tabella successiva, si desume che:

- la dimensione media dei Comuni gestiti è compresa fra 2.000 e 5.000 abitanti;
- 42 Comuni contano una popolazione residente inferiore ai 5.000 abitanti, incidendo in termini di popolazione per circa il 37%;
- solo 6 Comuni (Adria, Badia Polesine, Lendinara, Occhiobello, Porto Viro e Cavarzere) superano i 10.000 abitanti, incidendo in termini di popolazione per circa il 32%;
- il solo capoluogo di Rovigo raggiunge i 50.000 abitanti e rappresenta il 20% della popolazione totale dell'ATO.



Schema dei distretti acquedottistici serviti dalle fonti di approvvigionamento

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

La forma societaria di *acquevenete SpA* è la **società per azioni a capitale totalmente pubblico, di proprietà dei Comuni soci, che esercitano il potere di direzione e controllo** secondo quanto previsto dalla normativa e dallo Statuto. La società ha per oggetto sociale e per scopo l'organizzazione e la gestione di tutte le fasi del ciclo integrato dell'acqua, come specificate nella definizione di *Servizio Idrico Integrato* riportata all'art. 1 dell'allegato A) della Deliberazione ARERA n. 580/2019/R/idr, alla quale si rimanda, con l'eccezione delle attività di cui alla lettera b) della medesima (*attività di raccolta e allontanamento delle acque meteoriche e di drenaggio urbano mediante la gestione e manutenzione di infrastrutture dedicate, quali le fognature bianche, incluse la pulizia e la manutenzione delle caditoie stradali*).

Consiglio di amministrazione:

Presidente: Piergiorgio Cortelazzo

Vice Presidente: Antonio Bombonato

Consiglieri: Emanuele Barbetta, Emanuele Rosina, Luigi Viaro, Maura Veronese, Antonella Buson

Direttore generale: Monica Manto

Collegio sindacale:

Presidente: Valeria Ganzaroli

Sindaco effettivo: Monica Tonon, Angelo Capuzzo

Comuni serviti:

Adria, Agna, Agugliaro, Albignasego, Alonte, Anguillara Veneta, Ariano nel Polesine, Arquà Petrarca, Arquà Polesine, Arre, Asigliano Veneto, Badia Polesine, Bagnoli di Sopra, Bagnolo di Po, Baone, Barbona, Bergantino, Boara Pisani, Borgo Veneto, Bosaro, Bovolenta, Calto, Campiglia dei Berici, Canaro, Canda, Candiana, Carceri, Cartura, Casale di Scodosia, Casalserugo, Castagnaro, Castelbaldo, Castalguglielmo, Castelmassa, Castelnovo Bariano, Cavarzere, Ceneselli, Ceregnano, Cinto Euganeo, Conselve, Corbola, Costa di Rovigo, Crespino, Due Carrare, Este, Ficarolo, Fiesso Umbertino, Frassinelle Polesine, Fratta Polesine, Gaiba, Gavello, Giacciano con Baruchella, Granze, Guarda Veneta, Lendinara, Loreo, Lozzo Atestino, Lusina, Maserà di Padova, Masi, Megliadino San Vitale, Melara, Merlara, Monselice, Montagnana, Occhiobello, Orgiano, Ospedaletto Euganeo, Papozze, Pernumia, Pettorazza Grimani, Piacenza d'Adige, Pincara, Pojana Maggiore, Polesella, Ponso, Ponte San Nicolò, Pontecchio Polesine, Porto Tolle, Porto Viro, Pozzonovo, Rosolina, Rovigo, Salara, San Bellino, San Martino di Venezze, San Pietro Viminario, Sant'Urbano, Sant'Elena, Sarego, Solesino, Stanghella, Stienta, Taglio di Po, Terrassa Padovana, Trecenta, Tribano, Urbana, Val Liona, Vescovana, Vighizzolo d'Este, Villa Estense, Villadose, Villamarzana, Villanova del Ghebbo, Villanova Marchesana, Vò, Zovencedo.

Popolazione servita: 515.000 abitanti

Superficie territoriale: 3.164 Km²

Estensione reti idriche 7.145 Km

Estensione reti fognarie 3.035 Km

Impianti di acquedotto 14

Impianti di depurazione 107

Sedi operative: Monselice (PD) e Rovigo, oltre a n. 14 sportelli utenti dislocati nei Comuni principali.

Con seduta straordinaria del 14/01/2022 la società *acquevenete SpA* ha provveduto alla modifica del proprio Statuto societario, riguardante in particolare l'art. 15 (modalità di nomina degli amministratori), al fine di rimuovere le criticità emerse sul tema della rappresentanza di tutti i soci negli organi decisionali, nel rispetto dell'art. 5, c. 5, lett. a) del D. Lgs. 50/2016, recependo così appieno i rilievi sollevati da ANAC.

Con nota del 18/03/2022 l'ANAC, considerati gli esiti della propria attività istruttoria e ritenuto che fossero presenti elementi sufficienti per qualificare il rapporto oggetto di valutazione come in regime di **in house proving**, ha disposto l'iscrizione del Consiglio di Bacino Polesine e degli altri enti locali controllanti (Comuni soci) all'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società *in house* di cui all'art. 192, comma 1, del D. Lgs. 18/04/2016 n. 50, in relazione agli affidamenti in regime di *in house providing* alla società acquevenete SpA.

Nella seduta del 04/05/2023, l'Assemblea dei Soci di acquevenete, visto il parere favorevole espresso dall'Assemblea Intercomunale di Coordinamento, ha deliberato di avviare la "trasformazione" di acquevenete SpA in **Società Benefit**, ovvero in una di quelle società che, secondo la definizione della L. n. 208 del 28/12/2015, nell'esercizio di un'attività economica, oltre allo scopo di dividerne gli utili, perseguono una o più finalità di beneficio comune e operano in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interesse" (cfr. art. 1, co. 376).

La sostenibilità ambientale e sociale, l'innovazione tecnologica e la qualità dei servizi erogati costituiscono parte integrante della mission aziendale di acquevenete e sono diventate le direttrici strategiche di ogni procedura interna e delle previsioni economiche - finanziarie, in conformità agli obiettivi assegnati dalla normativa nazionale ed europea (es. Tassonomia). Sin dal 2018, infatti, la società redige la *Dichiarazione non Finanziaria* in cui sono riportate le azioni intraprese per il perseguimento degli obiettivi di sostenibilità integrata. In particolare, acquevenete svolgerà una serie di attività "sostenibili" con lo scopo di:

- destinare il valore generato dalla società al finanziamento di attività di ricerca e investimenti per lo sviluppo sostenibile e la resilienza del ciclo idrico integrato nel territorio (ad esempio interventi riguardanti siccità, la riduzione perdite la pulizia delle caditoie ecc.);
- promuovere nella collettività una cultura ambientale finalizzata alla diffusione di conoscenza consapevole e responsabile del valore, dell'uso e del riutilizzo della risorsa idrica (ad esempio potenziamento delle attività didattiche nelle scuole, eventi dedicati alla riduzione del prelievo dell'acqua da parte dell'utente, borse di studio ecc.);
- favorire l'inclusione sociale, agevolando o ampliando l'accesso al servizio idrico integrato (esempio istituire un ulteriore bonus integrativo a favore degli utenti fragili domestici e non, estensione delle reti agli utenti non serviti ecc.).

La configurazione di Società Benefit non rappresenta un'operazione di trasformazione societaria e non comporta un cambiamento significativo dell'attività già svolta senza ostacolo alcuno alla gestione in house del SII, anzi consentendo un costante miglioramento delle prestazioni erogate agli utenti nel rispetto delle tre dimensioni della sostenibilità (economica, sociale ed ambientale).

3. ANDAMENTO ECONOMICO

3.1. STRUTTURA DEI COSTI RICONOSCIUTI IN TARIFFA

L'art. 154 del D. Lgs. 152/2006 definisce la **Tariffa** come il corrispettivo del servizio idrico integrato. Essa è determinata tenendo conto della qualità della risorsa idrica, delle infrastrutture esistenti, delle opere e degli adeguamenti necessari al soddisfacimento della domanda ed al raggiungimento degli obiettivi di qualità, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio per assicurare l'equilibrio economico-finanziario della gestione (compresi i costi di funzionamento dell'EGA) secondo il principio del *full cost recovery* ed applicata in base al principio "chi inquina paga".

Il **Piano degli Interventi**, di cui il Piano delle Opere Strategiche (POS) costituisce parte integrante e sostanziale, è lo strumento di individuazione puntuale degli interventi necessari alla soluzione delle criticità del servizio ed al raggiungimento degli obiettivi fissati dal Piano d'Ambito, così come declinati dalla regolazione della qualità tecnica (RQTI), con programmazione in un orizzonte temporale di medio e lungo termine. Il Piano è allegato allo *schema regolatorio* e risulta coerente con il Piano economico-finanziario, al fine di garantire la sostenibilità finanziaria degli investimenti.

Il metodo tariffario definito da ARERA prevede un limite annuale all'incremento dei prezzi (*cap*) nel vigente periodo regolatorio e definisce le regole per il calcolo analitico delle componenti di costo considerate ammissibili dall'Autorità, la cui sommatoria complessiva costituisce il *Vincolo ai Ricavi Garantiti (VRG)* che spetta al Gestore.

La struttura generale del VRG, ai sensi del metodo tariffario, si traduce nella seguente formula:

$$VRG_a = Capex_a + FoNI_a + Opex_a + ERC_a + RcTOT_a$$

dove:

- *Capex* è la componente che rappresenta i costi delle immobilizzazioni ed include gli oneri finanziari, gli oneri fiscali e gli ammortamenti;
- *FoNI* è la componente a sostegno degli obiettivi specifici e degli interventi che ne conseguono;
- *Opex* è la componente a copertura dei costi operativi, che si suddividono in base alla loro natura in: costi endogeni (detti anche efficientabili), costi esogeni aggiornabili (riconosciuti a consuntivo in quanto non dipendono dal gestore) e costi previsionali per specifiche finalità;
- *ERC* è la componente a copertura dei costi ambientali e della risorsa;
- *RcTOT* è la componente a conguaglio relativa al vincolo ai ricavi del gestore dell'anno ($a - 2$).

Nel corso del terzo periodo regolatorio 2020-2023, l'Autorità ha assicurato il mantenimento di regole certe e stabili per il riconoscimento dei costi efficienti del servizio idrico integrato, seppure in un contesto caratterizzato da elevata dinamicità dei prezzi, proseguendo, nell'aggiornamento biennale 2022-2023 con l'introduzione di misure straordinarie per la mitigazione degli impatti dei costi energetici sulle gestioni, al fine del mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario.

Il vigente metodo tariffario MTI-3 ha introdotto un meccanismo di efficientamento dei costi operativi endogeni, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza della gestione: esso prevede l'eventuale restituzione in tariffa di una quota calcolata a partire dal differenziale positivo tra costi endogeni sostenuti dal gestore e costi ritenuti efficienti, calcolati sulla base di un modello di stima econometrica sviluppato da ARERA che individua la frontiera di *costo operativo standard efficiente*, incentivando il gestore all'efficienza.

Per gli anni tariffari 2020-2021-2022-2023 acquevenete ha avuto una decurtazione dei costi operativi endogeni (efficientabili) pari a 74.737 € da restituire agli utenti, a titolo di differenziale tra i costi endogeni sostenuti dal gestore e quelli standard presi come riferimento.

Nell'ambito della valorizzazione dei costi esogeni, nel biennio 2022-2023 acquevenete ha attivato tutte le misure straordinarie messe a disposizione da ARERA per intercettare e mitigare il fenomeno di aumento anomalo dei prezzi energetici, ai fini del mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario.

In conseguenza dei calcoli tariffari, nella tabella seguente si riportano i valori delle componenti di costo quantificate per gli anni 2022 - 2023:

Componenti nel Piano Tariffario	2022	2023
Capex ^a	5.185.389	5.499.804
FoNI ^a	522.028	1.042.142
Opex ^a	28.014.821	28.614.595
ERC ^a	5.711.650	5.669.137
R _{CTOT} ^a	164.842	164.842
VRG^a	39.598.730	40.990.519

Il moltiplicatore tariffario **theta (θ)**, dato dal rapporto tra il VRG e la somma del ricavo stimato del Gestore nell'anno base con i ricavi delle "altre attività idriche" dell'anno (a-2), rappresenta l'incremento percentuale delle tariffe dell'anno "a" rispetto a quelle dell'anno base.

Si riportano di seguito i **theta** approvati dal Consiglio di Bacino:

VERIFICA RISPETTO DEL LIMITE - THETA	2022	2023
θ^a rideterminato dal soggetto competente ai sensi della Delib. ARERA 580/2019/R/IDR come integrata e modificata dalla Delib. ARERA 639/2021/R/IDR	1,035	1,070
Rispetto del limite di prezzo di cui al c. 3.3 del MTI-3 (SI/NO)	SI	SI

Sulla base dei dati forniti dal Gestore, sia in termini di costi operativi che di investimenti, l'EGA ha determinato con proprio atto deliberativo l'aggiornamento del vincolo ai ricavi del gestore e del moltiplicatore tariffario teta (θ) che il gestore dovrà applicare per le singole annualità, per ottenere le articolazioni tariffarie da applicare agli utenti.

- ❖ Con Deliberazione di Assemblea n. 1 del 29/07/2020 è stato adottato lo "**schema regolatorio 2020 – 2023**" per l'A.T.O. Polesine, ai sensi della Deliberazione ARERA n. 580/2019/R/idr (MTI-3), successivamente approvato dall'Autorità con Deliberazione n. 592/2020/R/idr.
- ❖ Con Deliberazione di Assemblea n. 5 del 11/07/2022 è stato adottato l'**aggiornamento per il biennio 2022-2023 dello schema regolatorio** per l'A.T.O. Polesine, successivamente approvato da ARERA con Deliberazione n. 429/2022/R/idr.

3.2. DATI RELATIVI ALLA GESTIONE: DATI PATRIMONIALI, DATI DI CONTO ECONOMICO, DATI RELATIVI ALLE IMMOBILIZZAZIONI

La società acqueevenete, come già riportato in premessa, eroga il servizio affidato su due ambiti territoriali ottimali ("Polesine" e "Bacchiglione") costituiti ai sensi della L. R. del Veneto n. 17/2012 e si avvale di una contabilità separata. I dati utilizzati in sede di aggiornamento tariffario sono coerenti con i valori dichiarati ai fini dell'**unbundling contabile**, ritenendo che tali schemi siano funzionali alla corretta allocazione dei costi tra i due ambiti serviti, evitando pertanto potenziali sussidiazioni incrociate.

Il Gestore ha presentato la dichiarazione del legale rappresentante del gestore attestante la congruenza tra i dati indicati ai fini tariffari e le poste desumibili dalle fonti contabili obbligatorie.

L'attribuzione dei costi e dei ricavi alle attività di gestione, ai sensi del vigente metodo tariffario MTI-3, viene effettuata dal Gestore in ottemperanza alle regole di separazione contabile previste dalla regolazione.

I ricavi sono iscritti da acqueevenete per competenza temporale e nel rispetto del principio della prudenza, in base al vincolo dei ricavi riconosciuti al gestore (c.d. **VRG**) determinato in sede di approvazione tariffaria, indipendentemente dal momento della loro fatturazione.

I ricavi per cessione di beni sono riconosciuti nel momento del trasferimento della proprietà, che normalmente si identifica con la consegna o la spedizione dei beni.

I ricavi derivanti da prestazioni di servizi vengono riconosciuti o all'atto di stipula di un nuovo contratto di somministrazione o al momento del completamento della prestazione e/o somministrazione in base alla competenza temporale.

Sono iscritti nella voce di ricavo anche i consumi di competenza dell'esercizio non ancora fatturati agli utenti; gli importi derivano da una stima di consumo di metri cubi di acqua potabile, sulla base dei valori storici dell'anno precedente; sono compresi anche i relativi conguagli riconosciuti dalle delibere ARERA.

I ricavi sono esposti in Bilancio al netto degli sconti, premi e abbuoni, nonché dell'IVA e sono principalmente relativi a forniture di servizi idrici e servizi connessi.

I costi sono rilevati in base al principio della competenza. Vengono rilevati tra i costi non solo quelli d'importo certo, ma anche quelli non ancora documentati per i quali è tuttavia già avvenuto il trasferimento della proprietà o il servizio sia già stato ricevuto.

I proventi e gli oneri di natura finanziaria vengono determinati in base al principio della competenza temporale di maturazione.

Le immobilizzazioni immateriali consistono in diritti di utilizzazione delle opere d'ingegno, marchi e avviamento, diritti di concessione per l'utilizzo di infrastrutture e altre immobilizzazioni, software applicativo e da miglorie su beni di terzi.

Le immobilizzazioni immateriali sono iscritte al costo storico di acquisizione o di produzione interna, comprensivo degli oneri accessori di diretta imputazione, esposte al netto di eventuali svalutazioni e ammortamenti avvenuti nel corso degli esercizi. Le quote di ammortamento sono calcolate sulla base del periodo della prevista utilità futura, con riferimento alle aliquote indicate nel proseguo per ogni categoria.

Le miglorie su beni di terzi (altre immobilizzazioni immateriali) sono ammortizzate sulla base della vita tecnica del bene sottostante.

Tali costi sono capitalizzati alla sola condizione che essi siano in grado di produrre benefici economici futuri.

Le "Altre immobilizzazioni immateriali" sono costituite prevalentemente da interventi migliorativi su beni di terzi, conclusi alla data del Bilancio; sono iscritti nelle immobilizzazioni immateriali in quanto trattasi di manutenzioni straordinarie su beni di proprietà degli Enti concedenti (riferibili all'ATO). Le modalità di manutenzione sono espressamente previste dalla convenzione di affidamento e dal Piano degli Interventi.

Le immobilizzazioni materiali sono relative a terreni, fabbricati, impianti, condotte e altri beni di proprietà della Società comprensive degli oneri accessori e dei costi di produzione interni. Si intendono costi direttamente sostenuti dalla Società, come a esempio: il costo del personale desunto dalla contabilità industriale, il costo dei mezzi aziendali desunto dalla contabilità industriale, materiale di magazzino.

Le immobilizzazioni materiali sono esposte al netto degli ammortamenti accumulati e delle eventuali svalutazioni. Il costo di acquisto è il costo effettivamente sostenuto per l'acquisizione del bene ed include anche gli oneri accessori. Le immobilizzazioni materiali rappresentano investimenti in beni materiali durevoli realizzati da acqueevenete.

Gli ammortamenti sono stati calcolati sulla base della durata utile del cespite e del suo sfruttamento nella fase produttiva. Il criterio della durata economico-tecnica si ritiene ben rappresentato dalle aliquote riferite alla *vita utile regolatoria* dei cespiti, come stabilito da ARERA che, con la Deliberazione n. 580/2019/R/ idr, allegato A, art. 10 ("Ammortamento delle immobilizzazioni del gestore del S.I.I.", punto 10.4) ha aggiornato, dall'anno 2020 in poi, le vite utili dei cespiti costituenti le reti del Sistema Idrico Integrato.

Le quote di ammortamento, imputate al conto economico, sono state calcolate, secondo l'utilizzo, la destinazione e la durata economico-tecnica dei cespiti, sulla base del criterio della residua possibilità di utilizzazione, criterio che è stato rappresentato dalle aliquote stabilite da ARERA con Delib. n. 580/2019/R/idr all. A, art. 10 integrata con Delib. n. 639/2021/R/idr, non modificate rispetto all'esercizio precedente.

In sede di aggiornamento tariffario per il biennio 2022-2023, come previsto dalla Delib. ARERA n. 292/2022/R/idr, acquevenete ha presentato apposita istanza per il riconoscimento di *costi per eventi eccezionali* quali i maggiori costi per l'acquisto di energia elettrica riferito al 2021 riconducibili al periodo storico di rialzo degli stessi.

Il gestore non ha richiesto il riconoscimento di costi aggiuntivi per fronteggiare l'emergenza pandemica da COVID-19 per non aggravare ulteriormente gli utenti.

Relativamente all'andamento finanziario, acquevenete mantiene la sua solidità e fa fronte con regolarità sia agli impegni di breve sia a quelli di lungo periodo assicurando il rispetto del Piano Economico Finanziario e del Piano d'Ambito previsto. La Società ha mostrato stabilità finanziaria anche nel 2023 seguendo il trend delineato nella programmazione pluriennale aziendale.

Le fonti di finanziamento, necessarie per la copertura dei costi e degli investimenti sono, oltre all'autofinanziamento ed ai contributi a fondo perduto concessi dalla Regione Veneto su specifici investimenti, quelle reperibili sul mercato finanziario mediante l'accensione dei debiti a medio/lungo termine con istituti di credito. I prestiti a m/l termine sono finanziamenti chirografari con nessuna garanzia reale.

Nel corso del 2016 la Società ha ottenuto dalla BEI un finanziamento denominato "Hydrobond_2" sotto forma di prestito obbligazionario con scadenza 2034 che ha permesso di garantire adeguata copertura al piano degli investimenti dopo un lungo periodo di limitate disponibilità finanziarie.

Si prevede un quadro finanziario che inizia a mostrare la necessità di reperimento di nuove risorse a supporto del piano investimenti e della programmazione aziendale. Infatti, acquevenete ha attivato il pacchetto "Hydrobond 5" per non caricare la tariffa di oneri aggiuntivi, avendo rinunciato al FoNI quale fonte di autofinanziamento.

La struttura dell'indebitamento finanziario netto (IFN) al 30 settembre 2023 mantiene una sostanziale stabilità della propria fisionomia: quasi completamente a lungo termine (oltre 12 mesi) per una quota pari al 98%; l'indebitamento finanziario netto è rappresentato per il 97% circa dagli Hydrobond emessi.

La IFN complessiva al 30 settembre 2023, rispetto al 31 dicembre 2022, mostra una sostanziale stabilità, con un minimo aumento di circa il +3,1%. Le variazioni più evidenti sono rappresentate da:

- un decremento delle disponibilità liquide, per effetto della gestione corrente e degli investimenti effettuati;
- un decremento dell'indebitamento finanziario non corrente (a lungo), per effetto del rimborso dei finanziamenti e Hydrobond accesi dalla Società.

3.3. STRUTTURA DEI CORRISPETTIVI APPLICATI ALL'UTENZA FINALE

La struttura dei corrispettivi applicata nel 2020 e 2021 riflette le modifiche apportate a seguito dell'approvazione della nuova articolazione tariffaria elaborata secondo le disposizioni del *Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI)* di cui alla Delibera ARERA n. 665/2017/R/idr applicata all'intero ambito tariffario composto dalla totalità dei Comuni serviti dal Gestore.

L'articolazione tariffaria prevede la seguente struttura dei corrispettivi per ciascun servizio erogato:

- ❑ **QUOTA FISSA (€/anno)**, corrispettivo per gli oneri afferenti alla sicurezza degli approvvigionamenti e per i costi di gestione del rapporto contrattuale con l'utenza (art. 3 TICSI);
- ❑ **QUOTA VARIABILE (€/m³)**, calcolata sulla base del consumo misurato dal contatore dell'acqua.
 - ❖ **Servizio acquedotto**: la tariffa è crescente per fasce di consumo progressive (scaglioni), con prima fascia a tariffa agevolata, tale da garantire agli utenti domestici i consumi essenziali a tariffa sostenibile e disincentivare i consumi eccessivi / sprechi nelle fasce elevate.

- Per l'uso **domestico residente** il TICSÌ ha introdotto l'articolazione **pro-capite**: ampiezza degli scaglioni proporzionale alla dimensione del nucleo.
- Per gli **usi non domestici** il TICSÌ ha riclassificate ed uniformato le categorie (industriale, agricolo e zootecnico, artigianale e commerciale, pubblico disalimentabile, pubblico non disalimentabile, altri usi): a ciascuna categoria viene applicata la propria articolazione tariffaria per fasce di consumo, senza tariffa agevolata.
- ❖ **Servizio fognatura e depurazione**: la tariffa unitaria è proporzionale al consumo:
 - **utenze domestiche o assimilate al domestico**: tariffa €/mc uguale per tutte le utenze;
 - **utenze industriali** (i cui processi di lavorazione danno luogo a scarichi che, per qualità e quantità, non sono assimilabili a scarichi domestici): la tariffa viene calcolata in proporzione al carico inquinante (caratteristiche quali-quantitative), secondo il principio comunitario «*chi inquina paga*», che commisura la tariffa agli effettivi costi di depurazione sostenuti dal Gestore.

Con Deliberazione di Assemblea n.7 del 27/06/2018 si è provveduto all'approvazione del *testo integrato dei corrispettivi servizi idrici (TICSÌ)*, recante i criteri di articolazione tariffaria da applicarsi agli utenti dell'ATO.

A seguito dell'avvenuta acquisizione del servizio di distribuzione acquedottistica nel Comune di Adria da parte di Acquevenete Spa, il Consiglio di Bacino Polesine, con Delibera assembleare n. 12 del 28/12/2018, ha proceduto all'applicazione agli utenti del **Comune di Adria** della Tariffa d'Ambito approvata con precedente Delibera assembleare n.7 del 27/06/2018, a decorrere dal 31/12/2018.

Con 7 del 23/07/2019 si è provveduto all'integrazione dell'articolazione tariffaria TICSÌ con la *tariffa di collettamento dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura*.

Il gestore sta provvedendo a raccogliere i dati sulla numerosità del nucleo familiare per le utenze domestiche residenti al fine di applicare correttamente il criterio pro-capite stabilito dalla TICSÌ. Sono in corso le attività per aderire al servizio nazionale di anagrafe ANPR che dovrebbe essere rivolto anche alle società gestori di servizi pubblici.

Il Gestore ha provveduto ad applicare i moltiplicatori tariffari **theta** approvati dall'EGA con provvedimenti specifici, coerentemente con le indicazioni contenute nei metodi tariffari vigenti di tempo in tempo.

A seguito dell'aggiornamento della regolazione della misura del servizio idrico integrato, di cui alla Delib. ARERA n. 609/2021 (TIMSII), le nuove disposizioni si collocano in un'ottica di salvaguardia della risorsa idrica e di riduzione delle perdite idriche con l'obiettivo di rendere l'utente, diretto ed indiretto, consapevole dei propri consumi, nel rispetto del principio di "Water Conservation".

Tra le principali misure si annovera l'impiego di nuovi strumenti di misura dotati di dispositivi *smart metering* e la promozione delle **"singolarizzazioni"** delle utenze condominiali per consentire ai titolari delle singole unità abitative di disporre dei dati di consumo e delle informazioni individuali riferite alla propria fornitura.

Nel corso del 2023 Acquevenete, su proposta dell'EGA, ha avviato una ricognizione sulle utenze condominiali con più di 8 unità immobiliare nei Comuni con maggiore concentrazione abitativa.

Con la collaborazione del gruppo di lavoro settore commerciale, legale e tecnico di Viveracqua, i gestori hanno redatto una proposta di *Regolamento per la singolarizzazione dell'utenza condominiale / raggruppata* per disciplinare i casi l'installazione e l'attivazione di rapporti contrattuali di fornitura con ogni singola unità immobiliare in luogo di un'utenza condominiale in essere, dettando le relative modalità tecniche, nonché le disposizioni particolari della fornitura rispetto alle disposizioni generali del Regolamento del S.I.I.; a beneficio degli amministratori di condominio sono state elaborate anche delle indicazioni per la singolarizzazione con annessa bozza di delibera assembleare.

3.4. PIANO ECONOMICO-FINANZIARIO REGOLATORIO

Il Piano Economico-Finanziario (PEF), è uno dei documenti che l'EGA è tenuto ad adottare in ottemperanza all'art. 149 del D. Lgs. 152/2006 e metodo tariffario ARERA.

Il PEF regolatorio che completa il pertinente schema regolatorio ARERA, è composto da:

- Il Piano tariffario,
- Il Conto economico,
- Il Rendiconto finanziario,
- Lo Stato patrimoniale.

I sopraccitati documenti di pianificazione sono redatti coerentemente con i criteri di cui al MTI-3, ed hanno l'obiettivo di accertare, con cadenza annuale e per tutto il periodo di affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa con esplicitati i connessi valori del moltiplicatore tariffario (theta) e del vincolo ai ricavi del gestore (VRG).

Il piano, così come redatto, dovrà garantire il raggiungimento dell'equilibrio economico finanziario e, in ogni caso, il rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione, anche in relazione agli investimenti programmati.

Il Piano tariffario è il documento di pianificazione ricompreso nel Piano economico e finanziario (PEF) che definisce la proiezione per tutto il periodo di affidamento, con dettaglio annuale, delle componenti di costo ammesse nel VRG, quantificate ai sensi del metodo tariffario vigente.

Il Conto Economico è inteso come un "**conto economico regolatorio**" che ha quindi l'obiettivo di accertare unicamente un sostanziale equilibrio economico della gestione nel medio lungo periodo. Non può essere pertanto considerato un documento assimilabile al "conto economico previsionale incluso nel business plan aziendale" che ha, al contrario, lo scopo di misurare il risultato economico atteso (utile o perdita) che scaturisce dalla contrapposizione, in ciascun esercizio, dei ricavi e dei costi (previsti) dell'attività aziendale.

Anche con riferimento al **rendiconto finanziario**, occorre specificare che il documento di pianificazione ha finalità prettamente regolatorie (da non confondersi quindi con l'analogo documento inserito nei business plan aziendali), volto in particolare ad accertare unicamente un sostanziale equilibrio finanziario della gestione.

Il Rendiconto finanziario regolatorio viene predisposto analizzando i flussi di cassa annuali e, qualora emerga un fabbisogno di liquidità conseguente alla realizzazione degli investimenti, si è ipotizzata la sua copertura con ricorso ad un nuovo finanziamento bancario (tiraggio) nella misura tale da coprire anche gli interessi generati dal finanziamento stesso. La quota capitale annuale da rimborsare è calcolata in base alla liquidità d'esercizio dei flussi di cassa disponibili (la quota capitale da rimborsare dunque si adatta ai flussi di cassa disponibili). Gli oneri finanziari sono calcolati annualmente sul valore medio del debito residuo (al netto della quota capitale rimborsata) applicando il tasso di interesse ipotizzato.

Lo schema di **Stato Patrimoniale** viene compilato nelle voci per le quali si potevano disporre di informazioni rese disponibili nella rilevazione dei dati propedeutici alla predisposizione tariffaria. In tal senso, in analogia con gli altri documenti di pianificazione, lo Stato patrimoniale allegato all'appendice si può definire uno "Stato patrimoniale Regolatorio", non tenendo quindi conto di informazioni di budget di cui solo il gestore dispone.

Il PEF regolatorio predisposto dal Consiglio di Bacino Polesine per il gestore acquevenete, ai fini della verifica dell'equilibrio economico e finanziario, viene valutato in funzione delle seguenti verifiche:

1)	Il risultato d'esercizio del conto economico è positivo in tutti gli anni di affidamento?	Il PEF si intende in pieno equilibrio economico in quanto la gestione non evidenzia perdite d'esercizio in nessun anno pianificato.	Risultato confermato in base all'ultimo documento elaborato e approvato da ARERA con Deliberazione n. 429/2022
----	---	---	--

2)	Il flusso di cassa disponibile post servizio del debito è positivo in tutti gli anni di affidamento (al netto della cassa)?	Il PEF evidenzia un sostanziale equilibrio finanziario in quanto per ogni anno di gestione non si riscontrano situazioni nelle quali le uscite superano le entrate.	Risultato confermato in base all'ultimo documento elaborato e approvato da ARERA con Deliberazione n. 429/2022
3a)	Il valore residuo è superiore o pari allo stock di debito non rimborsato?	Il PEF si intende in sostanziale equilibrio economico e finanziario in quanto l'importo del valore residuo è in grado di coprire l'importo non ammortizzato dei cespiti.	Risultato confermato in base all'ultimo documento elaborato e approvato da ARERA con Deliberazione n. 429/2022
3b)	Il nuovo finanziamento è completamente rimborsato a fine affidamento?	Il PEF si intende in pieno equilibrio economico e finanziario in quanto al termine della concessione il gestore non riscontra alcuna passività.	Il valore residuo delle immobilizzazioni e le entrate di cassa consentono la copertura del debito residuo garantendo l'equilibrio sostanziale della gestione. Risultato confermato in base all'ultimo documento elaborato e approvato da ARERA con Deliberazione n. 429/2022

In sostanza il PEF regolatorio, attraverso il conto economico ed il rendiconto finanziario, redatti in coerenza con gli esiti tariffari riportati nel Piano Tariffario, hanno l'obiettivo generale di verificare che il pertinente schema regolatorio adottato dall'EGA garantisca un sostanziale equilibrio economico e finanziario della gestione fino al termine della concessione.

4. QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO

4.1. QUADRO REGOLATORIO

In materia di qualità tecnica del servizio idrico integrato, dal 1° gennaio 2018 è richiesto ai gestori di garantire i livelli minimi di servizio stabiliti con la delibera ARERA n. 917/2017/R/idr (RQTI).

In particolare, tale norma regolatoria prevede:

- l'erogazione di indennizzi automatici agli utenti finali in caso di disservizio in termini di continuità del servizio di acquedotto, misurato sulla base di tre indicatori ai quali sono associati *standard specifici*;
- l'applicazione di un meccanismo incentivante di premi-penalità che considera le performance conseguite da ciascuna gestione (*standard generali*), valutate osservando sei "macro-indicatori", ciascuno dei quali rappresenta distintamente aspetti riferiti alla qualità del servizio di acquedotto, di fognatura e di depurazione. L'accesso al meccanismo incentivante è subordinato al raggiungimento di alcuni requisiti minimi, denominati *prerequisiti*, in assenza dei quali è prevista, da parte degli Enti di governo dell'ambito, la presentazione all'Autorità di specifiche istanze di temporanea esclusione dal citato meccanismo, nelle quali siano puntualmente identificati gli impegni assunti e le tempistiche per il loro raggiungimento.

PREREQUISITI condizioni minime necessarie per l'ammissione al meccanismo di premialità	disponibilità e affidabilità dei dati di misura e dei dati di Q.T. (completezza, correttezza e coerenza)						
	conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua erogata (D. Lgs. 31/2001)						
	conformità alla normativa sulla qualità delle acque reflue depurate (Dir. 91/271/CEE)						
STANDARD SPECIFICI Indicano la capacità del sistema di acquedotto di garantire la continuità del servizio. In caso di mancato rispetto scatta l'indennizzo automatico	S1	Durata massima della singola sospensione programmata	24 ore				
	S2	Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile	48 ore				
	S3	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura	48 ore				
STANDARD GENERALI descrivono le condizioni delle infrastrutture idriche e le performance del Gestore nell'erogazione del servizio	ACQUEDOTTO	M1	Perdite idriche	M1a	lineari: volume di acqua disperso per ogni km di rete		
				M1b	percentuali: % acqua dispersa sul totale immesso nel sistema.		
		M2	Interruzioni del servizio	Sommatoria delle ore di interruzione programmata e non programmata annua, moltiplicate per il n° utenti finali coinvolti, e rapportata al n° complessivo degli utenti serviti.			
				M3a	% ordinanze di non potabilità		
					M3b	% campioni non conformi	
		M3	Qualità dell'acqua erogata	M3c	% parametri non conformi		
	M4a			% sversamenti ogni 100 Km rete			
				M4b	% scaricatori di piena adeguati		
	FOGN	M4	Adeguatezza del sistema fognario	M4c	% scaricatori di piena non controllati		
				M5	Smaltimento fanghi in discarica	% di fanghi smaltiti in discarica	
M6						Qualità dell'acqua depurata	% campioni con superamento di almeno un limite di emissione, sul totale dei campionamenti effettuati

Ad ogni macro-indicatore (M1, M2, M3, M4, M5, M6) è associata una *classe di appartenenza (A-B-C-D-E)* in relazione al valore assunto, che esprime il livello di qualità tecnica del rispettivo servizio.

La RQTI prevede che l'EGA possa stabilire, per il territorio di propria competenza, standard migliorativi per uno o più degli standard specifici definiti dalla regolazione, informando opportunamente le utenze mediante la Carta dei servizi.

Il conseguimento degli obiettivi (di mantenimento o di miglioramento del livello di partenza) associati a ciascun macro-indicatore avviene attraverso la pianificazione, da parte degli EGA, degli opportuni investimenti in opere di adeguamento e potenziamento delle infrastrutture nel pertinente Programma degli interventi (Pdi-POS), come stabilito dapprima dalla delibera ARERA n. 918/2017/R/idr, e successivamente dalle delibere ARERA n. 580/2019/R/idr (MTI-3) e n. 639/2021/R/idr.

Il Consiglio di Bacino Polesine ha inviato ad ARERA, nel rispetto dei termini stabiliti, i dati di qualità tecnica raccolti negli anni 2018-2019 e nel biennio 2020-2021, necessari per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi.

Nei paragrafi che seguono saranno mostrate le principali evidenze emerse nella rendicontazione dell'ultimo biennio 2020-2021 (raccolta dati con cadenza biennale trasmessa all'Autorità in data 29/04/2022)

4.2. PREREQUISITI DI QUALITÀ TECNICA

☐ **Prerequisito 1: disponibilità ed affidabilità dei dati di misura**

Tutti gli impianti di produzione sono dotati di misuratori in ingresso e misuratori in uscita.

I volumi prelevati dall'ambiente (opere di presa a fiume o pozzi) sono stati considerati coincidenti con i volumi in ingresso agli impianti di potabilizzazione, in quanto tra i due potenziali punti di misura ci sono distanze molto brevi. Solo in alcuni impianti, per malfunzionamento dei misuratori sulla linea grezza, i volumi sono stati stimati cautelativamente pari a quanto misurato in uscita dall'impianto.

Le perdite di trattamento sono state considerate pari alla differenza tra i flussi in ingresso e uscita dagli impianti di potabilizzazione (art. 7.2 Deliberazione 917/2017).

L'acqua importata o esportata è regolarmente misurata.

Ai fini della sussistenza del prerequisito 1, il gestore ha dimostrato la disponibilità ed affidabilità di volumi di processo misurati superiori al 75%. Inoltre, tutte le utenze sono dotate di contatore per la lettura periodica che viene eseguita in relazione alla frequenza di campionamento disciplinata dal TIMSII e a quanto derogato con deliberazione n. 235/2020 in relazione all'emergenza pandemica da Covid19.

☐ **Prerequisito 2: conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita agli utenti**

Il numero di controlli interni è notevolmente superiore al numero minimo di controlli di cui al D. Lgs. 31/2001. Stante a quanto richiesto dall'art. 21 della Delibera 917/2017, il Gestore risulta essere in possesso del prerequisito relativo alla conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita agli utenti.

Lo studio per la realizzazione dei *Water Safety Plan* è stato attivato in collaborazione con istituti universitari.

☐ **Prerequisito 3: conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane**

Ai sensi dell'art. 22 della RQTI, nel territorio gestito non sono presenti agglomerati oggetto delle condanne della Corte di Giustizia Europea - pronunciate il 19 luglio 2012 (causa C-565/10) e il 10 aprile 2014 (causa C-85/13) o successive - e non ancora dichiarati conformi alla direttiva 91/271/CEE.

Nel territorio gestito non sono presenti agglomerati in procedura di infrazione o EU-Pilot.

❑ **Prerequisito 4: disponibilità ed affidabilità dei dati di misura**

Per quanto riguarda il prerequisito n. 4, in accordo all'art. 23 della delibera 917/2017, si relaziona quanto segue:

a) *completezza dei dati forniti rispetto a quelli complessivamente richiesti;*

I dati richiesti dal tool RQTI_2022 sono correttamente forniti e compilati in tutte le parti indicate.

b) *correttezza della compilazione;*

I dati richiesti dal tool RQTI_2022 sono estratti dai gestionali attivati dal gestore per il monitoraggio dei singoli settori:

- codici intervento in rete per i singoli settori acquedotto, fognatura e depurazione;
- data base utenza per la fatturazione nei confronti degli utenti;
- letture ai contatori per il calcolo dei volumi di processo e per gli scambi all'ingrosso;
- data base laboratorio per le analisi sulle acque potabili ed allo scarico;
- data base fanghi per l'identificazione dei siti di produzione e di destinazione;

Acquevenete, come altre società del gruppo Viveracqua, ha aderito ad un progetto comune per lo sviluppo di un sistema di gestione documentale della qualità tecnica: tenuta registri e calcolo automatico di tutti i parametri ed indicatori richiesti da ARERA con delibera 917/2017. La messa a regime del sistema consentirà all'applicativo di dialogare con i vari sistemi informativi aziendali al fine della compilazione automatica di tutti i registri richiesti. Parallelamente, al fine di adempiere a tutti gli obblighi di monitoraggio sono stati implementati i gestionali esistenti sopra richiamati.

c) *coerenza con il Programma degli Interventi;*

Il programma interventi è stato eseguito rispettando i contenuti stabiliti dall'EGA.

d) *congruità dei valori;*

I dati grezzi richiesti dall'Autorità una volta estratti dai gestionali esistenti sono analizzati, verificati e processati prima della rendicontazione. Le procedure di calcolo e di rendicontazione sono illustrate e giustificate nella relazione tecnica di accompagnamento.

e) *grado di certezza del dato*

I dati rendicontati sono per la maggior parte frutto di estrazioni dai gestionali. Per quanto ancora di soggettivo il gestore ha attivato procedure di ampliamento/integrazione di software esistenti per consentire il corretto tracciamento dei dati.

Pertanto, come illustrato nella Relazione di accompagnamento RQTI trasmessa ad ARERA, **si può affermare che *acquevenete* ha mantenuto i prerequisiti previsti e che non si riscontrano carenze significative e/o criticità rilevanti in relazione alla disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica.**

4.3. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ TECNICA

M1 - Perdite idriche

Le perdite idriche costituiscono la principale problematica legata al servizio di acquedotto e, conseguentemente, il primo macro-indicatore introdotto dalla regolazione della qualità tecnica è volto alla quantificazione del livello di perdite sul territorio gestito e alla contestuale individuazione dell'obiettivo di contenimento (o di mantenimento, se la gestione già si caratterizza per un basso tasso di perdite). La RQTI definisce il macro-indicatore **M1 "Perdite idriche"**, come la combinazione di un primo indicatore ottenuto dal rapporto tra il volume medio giornaliero delle perdite idriche totali e la lunghezza complessiva della rete di acquedotto nell'anno considerato (**M1a "Perdite idriche lineari"**) e un secondo indicatore definito come il rapporto tra il volume delle perdite idriche totali e il volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato (**M1b "Perdite idriche percentuali"**). Per tale macro-indicatore sono fissate cinque classi che identificano livelli di perdita via via crescenti passando dalla classe A alla classe E.

Come anticipato, l'attendibilità dei dati riferiti al macro-indicatore M1 è valutata sulla base dei **prerequisiti** relativi alla disponibilità e all'affidabilità dei dati di misura. In particolare, tale prerequisito prevede che almeno il 70% dei volumi di processo totali sia oggetto di misurazione e che almeno il 90% dei volumi di utenza totali derivi dalla lettura di un misuratore installato presso l'utenza.

Si riscontrano, tuttavia, ancora diffuse criticità in merito alla possibilità di accesso ai misuratori al fine della loro lettura da parte degli operatori: le utenze con contatore non accessibile o parzialmente accessibile rappresentano circa il 70% delle utenze dotate di misuratore. Questo si riflette sull'efficacia dell'attività di raccolta dei dati di misura. Occorre tuttavia ricordare che la regolazione del servizio di misura prevede anche la possibilità per l'utenza di ricorrere all'*autolettura* del misuratore con comunicazione del dato di misura attraverso i diversi canali messi a disposizione dal gestore. Nel recente periodo si evidenziano miglioramenti in merito al numero di autoletture comunicate e validate.

L'efficacia complessiva del servizio di misura d'utenza non può prescindere dal livello di vetustà degli strumenti di misura. Si registra un trend in diminuzione del tasso di vetustà dei misuratori, grazie all'avvio di piani pluriennali di sostituzione massiva dei contatori obsoleti, anche con strumentazione smart-metering, più di recente avviati anche in deroga ai termini per la verifica periodica recati dal decreto del Ministero dello sviluppo economico n. 93 del 21/04/2017, n. 93 relativo ai controlli sugli strumenti di misura.

Infatti, con le attività di sostituzione massiva dei misuratori previste dalla linea di investimento del PNRR, il gestore acquevenete intende affinare e migliorare le attività di lettura.

In considerazione di tali aspetti, con la Deliberazione n. **609/2021/R/idr** (integrazione del TIMSII) l'Autorità ha introdotto nuovi **indicatori prestazionali di qualità della misura**, ai fini del posizionamento del gestore all'interno di tutte le classi e, in particolare, nell'ambito della classe A:

1. indicatori prestazionali, da utilizzare per la valutazione di affidabilità dei valori del macro-indicatore M1:
 - a. $G1.1^a_{ut} = WU^a_{val} / WU^a_{tot}$, dove: WU^a_{val} è la somma dei volumi consumati dagli utenti finali (esclusi utenti indiretti) per i quali esiste un numero di letture validate (ottenute con lettura fisica, telematica o autolettura), nell'anno a , almeno pari a: 2 letture per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc; 3 letture per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc; WU^a_{tot} è la somma dei volumi consumati da ciascuna utenza finale (volumi di utenza);
 - b. $G1.1^a_{proc} = WP^a_{val} / WP^a_{tot}$, dove:
 - WP^a_{val} è la somma dei volumi di processo transitati nei punti dell'infrastruttura di acquedotto rilevanti per il calcolo del macro-indicatore M1 (inclusi i volumi scambiati con sistemi di acquedotto gestiti da altri gestori) per i quali sono disponibili almeno 12 misure validate (incluse quelle rilevate con sistemi di rilevazione automatici) nell'anno a , ognuno preso in valore assoluto; WP^a_{tot} è la somma dei volumi di processo (inclusi i volumi scambiati con sistemi di acquedotto gestiti da altri gestori), ognuno preso in valore assoluto;
2. indicatori di diffusione delle tecnologie più innovative, da utilizzare a fini di monitoraggio:

- a. $G1.2^a_{ut} = WU^{a}_{sm_tel} / WU^a_{tot}$, dove: • $WU^{a}_{sm_tel}$ è la somma dei volumi consumati dagli utenti finali (esclusi utenti indiretti) per i quali la misura è stata rilevata con modalità di telelettura da remoto (smart, escludendo le modalità semi-smart) ai sensi del comma 1.1 del TIMSII, nell'anno a ; • WU^a_{tot} è la somma dei volumi consumati da ciascuna utenza finale (volumi di utenza).
- b. $G1.2^a_{proc} = WP^a_{sm_tel} / WP^a_{tot}$, dove: • $WP^a_{sm_tel}$ è la somma dei volumi di processo transitati nei punti dell'infrastruttura di acquedotto rilevanti per il calcolo del macro-indicatore M1 (inclusi i volumi scambiati con sistemi di acquedotto gestiti da altri gestori) per i quali la misura è stata rilevata con modalità di telelettura da remoto (smart, escludendo le modalità semi-smart) ai sensi del comma 1.1 del TIMSII, nell'anno a , ognuno preso in valore assoluto; • WP^a_{tot} è la somma dei volumi di processo (inclusi i volumi scambiati con sistemi di acquedotto gestiti da altri gestori), ognuno preso in valore assoluto."

Nella raccolta dati 2020-2021 il gestore Acquevenete non disponeva ancora di misure di volume utente da remoto. Relativamente alle misure di processo, si possono considerare rilevate tramite telelettura le estrazioni da PLC su singolo impianto.

In relazione alla recente sentenza del Consiglio di Stato, recepita con Deliberazione ARERA 639/2021, ai fini della verifica del raggiungimento degli obiettivi di qualità tecnica 2020-21, si è reso necessario procedere al ricalcolo delle prestazioni riferite all'anno 2019.

La valutazione del macro-indicatore M1 relativa al biennio 2020-2021 è riportata nella seguente tabella:

Macro indicatore	Descrizione	Indic.	unità	2019	2020	2021	OBBIETTIVO 2020-21	
							VALORE	VERIFICA
M1: perdite idriche	Lineari	M1a	m3/km/gg	7,98	8,54	8,48	-2% M1a M1a ₂₀₂₁ ≤ 7,35	OK
	Percentuali	M1b	%	37,4%	39,2	38,3%		
	CLASSE			C	C	C		

Gli obiettivi per il macro-indicatore M1 nel biennio 2022-2023, presente nel file RDT2022, sono i seguenti:

Macro-indicatore		obiettivo 2022	obiettivo 2023
M1	M1a	8,48	8,14
	M1b	38,28 %	36,75 %
	Classe	C	C
	Obiettivo RQTI	- 4 % di M1a	- 4 % di M1a
	Valore obiettivo M1a	8,14	7,82
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per M1	2021	

Alla luce dei risultati raccolti fra il 2016 ed il 2021 si evidenzia come una classificazione del gestore sulla base del peggiore dei valori assunti dagli indicatori M1a e M1b sia altamente penalizzante per quei territori con reti molto estese e basso numero di utenze. Acquevenete, infatti, seppur presentando un **valore di perdita lineare M1a molto inferiore a quello soglia della classe A**, presenta un obiettivo di riduzione annuale delle perdite attribuito dalla classe B il quale mira a ridurre ulteriormente il valore delle perdite lineari. Il raggiungimento dell'obiettivo di mantenimento avverrebbe, secondo la metodologia in essere, con un valore M1a pari a circa **5.5 m³/km/gg**, che risulta non perseguibile, o eccessivamente oneroso da conseguire con la mera sostituzione di tubazioni, sostituzioni peraltro già previste nel Piano degli Investimenti (PdI).

L'ampia estensione territoriale dell'ATO Polesine e la lunghezza complessiva della rete idrica rispetto agli abitanti serviti rendono il parametro delle perdite idriche lineari quello più rappresentativo dell'effettivo stato della rete. Pur non prevedendo di raggiungere l'ambizioso valore obiettivo per il 2023 per le perdite lineari, a causa soprattutto del manifestarsi di importanti perdite occulte in alcune porzioni del territorio, si prevede per il 2023 il miglioramento delle performance di questi indicatori rispetto al valore 2022 grazie a specifiche azioni strategiche pianificate dal gestore:

- il potenziamento della misurazione idraulica della rete, che ad oggi è stata estesa a tutti i sistemi idrici gestiti da acqueevenete, grazie al rinnovo del parco misuratori nei punti di approvvigionamento, per effetto del quale sarà possibile raggiungere un apprezzabile livello di affidabilità del bilancio idrico a scala di macrodistretto già a far data dalla fine del 2023; lo step successivo vedrà l'implementazione di ulteriori punti di monitoraggio sulla rete acquedottistica interni ai macrodistretti;
- l'installazione di dispositivi per l'ottimizzazione del regime di pressione in rete, al fine di ridurre l'incidenza delle perdite idriche occulte;
- la sostituzione massiva dei contatori obsoleti;
- la sostituzione delle reti di distribuzione più obsolete e soggette a rotture;
- il controllo attivo delle perdite, tramite l'estensione della rete acquedottistica distrettualizzata. Il gestore ha avviato un primo **progetto pilota di ricerca perdite** nel distretto acquedottistico servito dalla centrale di Occhiobello. Inoltre, nell'ambito della misura M2C4 - Intervento 4.2 del PNRR, ha predisposto il **progetto di digitalizzazione e monitoraggio dell'infrastruttura acquedottistica** per un ampio ambito di intervento nel territorio servito, che consentirà di superare il gap conoscitivo e di gettare le basi per la definizione di un piano mirato ed efficace di sostituzione programmata delle condotte, in una logica di "asset management".

Risulta evidente che **il controllo attivo delle perdite, la gestione delle pressioni e la tempestività delle riparazioni siano strategie fondamentali per una gestione efficiente del servizio idrico.**

M2 - Continuità del servizio

Uno degli aspetti di maggiore interesse diretto per le utenze è rappresentato dalla continuità nell'erogazione dell'acqua. Al fine di presidiare questa tematica, l'Autorità ha introdotto nella RQTI uno specifico macro-indicatore che valuta la durata media delle interruzioni¹⁹ programmate e non programmate (di durata superiore all'ora) subita da ciascun utente finale nell'anno (macro-indicatore **M2 "Interruzioni del servizio"**). In aggiunta, in coerenza con la normativa di settore, sono stati previsti tre indicatori volti al monitoraggio puntuale degli obblighi di continuità del servizio (standard specifici), il cui mancato rispetto implica la corresponsione alle utenze interessate di un proporzionato indennizzo automatico.

Le interruzioni sono distinte in interruzioni programmate o non programmate. Le interruzioni non programmate derivano da segnalazioni al pronto intervento (o da avviso di telecontrollo/controllo interno) e sono riconducibili a situazioni di disagio o di pericolo tali da richiedere interventi non differibili nel tempo.

In relazione alle interruzioni programmate, la RQTI ha introdotto l'obbligo per i gestori di ottemperare a due standard specifici, anche tenuto conto di quanto già disposto dalla normativa sovraordinata, prevedendo, inoltre, l'obbligo di corrispondere indennizzi automatici agli utenti che abbiano subito un disservizio legato al mancato raggiungimento degli standard. Si tratta nello specifico degli standard "Durata massima della singola sospensione programmata", che non deve superare le 24 ore (**standard S1**) e "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura", che non può essere inferiore alle 48 ore (**standard S3**). La RQTI ha, infine, introdotto un terzo standard specifico riferito sia alle interruzioni programmate sia a quelle non programmate, che prevede un "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" non superiore alle 48 ore (**standard S2**).

La valutazione del macro-indicatore M2 relativa al biennio 2020-2021 è riportata nella seguente tabella:

Macro indicatore	Descrizione	unità	2019	2020	2021	OBIETTIVO 2020-21	
						VALORE	VERIFICA
M2	Interruzioni del servizio	ore	0,70	0,01	0,63	M2 ₂₀₂₁ = Mantenimento	OK
	CLASSE		A	A	A		

Gli obiettivi per il macro-indicatore M2 nel biennio 2022-2023, presente nel file RDT2022, sono i seguenti:

Macro-indicatore		obiettivo 2022	obiettivo 2023
M2	M2	0,63	0,63
	Classe	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M2	0,63	0,63
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per M2	2021	

Il raggiungimento degli obiettivi è essenzialmente dovuto a:

- allineamento delle procedure del gestore alle prestazioni minime previste dalla RQTI;
- utilizzo di una piattaforma di registrazione interventi condivisa fra settore operativo ed ufficio tecnico;
- implementazione di specifiche dashboard di controllo del rispetto delle tempistiche e necessità di erogare prestazioni di indennizzo.

M3 - Qualità dell'acqua erogata

Il terzo macro-indicatore introdotto dalla RQTI per valutare l'attività di gestione degli acquedotti è relativo alla qualità dell'acqua consegnata alle utenze (**M3 "Qualità dell'acqua erogata"**), ed è definito dalla combinazione di tre indicatori:

- il primo indicatore (**M3a**) considera gli eventi che hanno portato all'emanazione di ordinanze di non potabilità, in tutto o in una porzione del territorio gestito, da parte delle autorità preposte ed è espresso in termini di numero di utenze interessate e durata di ciascuna ordinanza;
- il secondo e il terzo indicatore considerano i controlli svolti dal gestore nell'ambito dei controlli interni previsti dalla normativa di settore e, in particolare, i campioni (**M3b**) e i parametri (**M3c**) che sono risultati non conformi alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita.

Il D. Lgs. n. 31/2001 suddivide i parametri oggetto di verifica da parte dei gestori e delle aziende sanitarie territorialmente competenti in microbiologici, chimici e indicatori; tali parametri sono raccolti nell'allegato 1 del medesimo decreto, rispettivamente nelle parti A, B e C. Nella compilazione dei prospetti relativi all'indicatore M3c è richiesto di distinguere i parametri per i quali si è riscontrata una non conformità seguendo la classificazione stabilita dal citato decreto.

Un tema di crescente importanza per quanto riguarda i controlli della qualità dell'acqua è rappresentato dai **Water Safety Plan** (WSP, Piani di sicurezza dell'acqua), introdotti per la prima volta in Italia dal decreto del Ministero della salute 14 giugno 2017, in recepimento della direttiva 2015/1787/UE, ora superata dalla Direttiva 2020/2184/UE, che rifonda la direttiva 98/83/CE concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano, che è stata recepita in Italia dal recente D. Lgs. n. 18/2023.

La novità legata a tali piani consiste nell'introduzione, nella gestione dei sistemi acquedottistici, di un approccio di tipo preventivo fondato sull'analisi del rischio, in sostituzione della precedente metodologia di gestione di tipo reattivo.

La valutazione del macro-indicatore M3 relativa al biennio 2020-2021 è riportata nella seguente tabella:

Macro indicatore	Indic.	Descrizione	unità	2020	2021	OBBIETTIVO 2018-2019	
						VALORE	VERIFICA
M3	M3a	Incidenza delle ordinanze di non potabilità	%	0,00%	0,00%	M3 ₂₀₂₁ = Mantenimento	OK
	M3b	Tasso di campioni non conformi, da controlli interni	%	0,22%	0,00%		
	M3c	Tasso di parametri non conformi, da controlli interni	%	0,01%	0,00%		
			CLASSE	A	A		

Gli obiettivi per il macro-indicatore M3 nel biennio 2022-2023, presente nel file RDT2022, sono i seguenti:

Macro-indicatore		obiettivo 2022	obiettivo 2023
M3	M3a	0,000 %	0,000 %
	M3b	0,000 %	0,000 %
	M3c	0,000 %	0,000 %
	Classe	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M3a	0	0
	Valore obiettivo M3b	0	0
	Valore obiettivo M3c	0	0
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per M3	2021	

M4 – Adeguatezza del sistema fognario

Il servizio di fognatura è adibito all'attività di raccolta e collettamento delle acque reflue. Come precedentemente accennato, l'Autorità, al fine di valutare e incentivare il continuo miglioramento delle performance conseguite dai gestori per questo servizio, ha introdotto nella RQTI il macro-indicatore **M4 "Adeguatezza del sistema fognario"**, con lo scopo di minimizzare l'impatto ambientale derivante da un'inadeguata infrastruttura fognaria o da una sua carente gestione. Tale macro-indicatore è costruito come combinazione di tre indicatori semplici volti a valutare, da un lato, la frequenza degli episodi di allagamento e/o sversamento da fognatura (**indicatore M4a**) e, dall'altro, l'adeguatezza degli scaricatori di piena sia dal punto di vista normativo (**indicatore M4b**) sia dal punto di vista gestionale, ovvero relativamente al livello di controllo al quale i medesimi sono sottoposti nell'arco dell'anno (**indicatore M4c**).

La valutazione del macro-indicatore M4 relativa al biennio 2020-2021 è riportata nella seguente tabella:

Macro indicatore	Descrizione	Indic	unità	2019	2020	2021	OBBIETTIVO 2020-2021	
							VALORE	VERIFICA
M4	Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura	M4a	n./100 km	0,55	0,416	0,415	-10%M4b M4b ₂₀₂₁ < 8,19%	OK
	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena (% non adeguati)	M4b	%	28,19%	0,7	0		
	Controllo degli scaricatori di piena (% non controllati)	M4c	%	12,75%	0	0		
	CLASSE			D	C	A		

Gli obiettivi per il macro-indicatore M4 nel biennio 2022-2023, presente nel file RDT2022, sono i seguenti:

Macro-indicatore		obiettivo 2022	obiettivo 2023
M4	M4a	0,41	0,41
	M4b	0,0 %	0,0 %
	M4c	0,0 %	0,0 %
	Classe	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M4a	0,41	0,41
	Valore obiettivo M4b	0,0 %	0,0 %
	Valore obiettivo M4c	0,0 %	0,0 %
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per M4	2021	

M5 – Smaltimento fanghi in discarica

Il servizio di depurazione comprende l'insieme delle operazioni di realizzazione, gestione e manutenzione degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, incluse le attività per il trattamento dei fanghi residui. In merito a questo servizio, l'Autorità ha introdotto due macro-indicatori al fine di valutare e incentivare il continuo miglioramento delle performance conseguite dai gestori.

Un primo macro-indicatore è riferito all'efficienza del comparto di trattamento dei fanghi residui:

- **M5 "Smaltimento fanghi in discarica"**, definito come la quota di fanghi destinata allo smaltimento in discarica rispetto al quantitativo complessivamente prodotto, cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato allo smaltimento dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque reflue;

Anche per questo macro-indicatore l'accesso al meccanismo incentivante è subordinato al raggiungimento di due *prerequisiti*: il primo è relativo alla disponibilità e all'affidabilità dei dati di qualità, il secondo è volto a intercettare tutte le realtà che presentano profili di inadempienza nell'attuazione della normativa di riferimento in materia di trattamento delle acque reflue, ovvero in cui siano presenti agglomerati interessati da pronunce di condanna della Corte di giustizia dell'Unione europea per mancato adeguamento alla Direttiva 91/271/CEE e non ancora dichiarati conformi.

L'eventuale incremento del valore del macro-indicatore M5 non riflette necessariamente il mancato conseguimento degli obiettivi stabiliti dalla RQTI, a cui associare un peggioramento dell'impatto ambientale legato allo smaltimento in discarica dei fanghi. Infatti, per attenuare l'effetto di eventuali fattori esogeni alla gestione, in termini per esempio di disponibilità di sbocchi alternativi al conferimento in discarica nelle diverse aree geografiche, l'obiettivo di miglioramento delineato dalla RQTI non opera direttamente sul macro-indicatore (percentuale di smaltimento in discarica in termini di sostanza secca), bensì agisce in termini di riduzione della grandezza "massa del fango tal quale complessivamente smaltita in discarica", consentendo al gestore il raggiungimento dell'obiettivo anche attraverso l'implementazione di una strategia di riduzione della quantità di fanghi complessivamente prodotti nel territorio gestito, agendo per esempio sul potenziamento delle sezioni di disidratazione dei fanghi all'interno degli impianti di depurazione.

La valutazione del macro-indicatore M5 relativa al biennio 2020-2021 è riportata nella seguente tabella:

Macro indicatore	Descrizione	unità	2020	2021	OBIETTIVO 2020-2021	
			Cons.	Cons.	VALORE	VERIFICA
M5	Rapporto tra la quantità dei fanghi di depurazione smaltita in discarica e la quantità di fanghi misurata in sostanza secca prodotta	%	2,58 %	10,88 %	Mantenimento	OK
			CLASSE	A		

Gli obiettivi per il macro-indicatore M5 nel biennio 2022-2023, presente nel file RDT2022, sono i seguenti:

Macro-indicatore		obiettivo 2022	obiettivo 2023
M5	MFtq,disc	994,0	994,0
	%SStot	19,6 %	19,6 %
	M5	10,88 %	10,88 %
	Classe	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo MFtq,disc	994,0	994,0
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per M2	2021	

In generale nel futuro ci si attende un aumento della produzione di fanghi, sia in conseguenza dell'estensione del servizio di collettamento, sia dell'aumento di efficacia depurativa data dalle nuove tecnologie e dell'effetto di limiti più restrittivi che potranno essere introdotti per migliorare la qualità degli effluenti.

Dal punto di vista della qualità dei fanghi è ragionevole attendersi un peggioramento dovuto al trasferimento di maggiori e nuovi inquinanti dal refluo liquido al fango solido, ma anche un miglioramento dovuto a maggiore monitoraggio degli scarichi industriali in fognatura ed all'efficientamento dei trattamenti depurativi preliminari (microgrigliatura, disoleatura, ecc.).

M6 – Qualità dell'acqua depurata

Con riferimento al servizio di depurazione, il modello di regolazione della qualità tecnica introdotto dall'Autorità ha definito, in aggiunta al macro-indicatore M5 illustrato nel precedente paragrafo, anche il macro-indicatore **M6 "Qualità dell'acqua depurata"**, allo scopo di valutare le performance relative agli impianti di depurazione, con specifico riferimento alla "linea acque", in considerazione dell'impatto collegato allo scarico delle acque reflue depurate nell'ambiente. Detto macro-indicatore è definito come il tasso di superamento, nei campioni di acqua reflua scaricata, dei limiti fissati dall'allegato 5 alla parte III del decreto legislativo n. 152/2006 per i parametri della tabella 1 e, con riferimento agli impianti di depurazione recapitanti in aree sensibili, per uno o entrambi i parametri di cui alla tabella 2 del medesimo decreto.

La valutazione del macro-indicatore M6 relativa al biennio 2020-2021 è riportata nella seguente tabella:

Macro indicatore	Descrizione	unità	2020	2021	OBIETTIVO 2020-2021	
			Cons.	Cons.	VALORE	VERIFICA
M6	Quota dei campioni caratterizzati dal superamento di uno o più limiti di emissione sul totale dei campionamenti effettuati	%	0,00 %	0,00 %	M6 ₂₀₂₁ = mantenimento	OK
			CLASSE	A		

Gli obiettivi per il macro-indicatore M6 nel biennio 2022-2023, presente nel file RDT2022, sono i seguenti:

Macro-indicatore		obiettivo 2022	obiettivo 2023
M6	M6	0,000 %	0,000 %
	Classe	A	A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M6	0,000 %	0,000 %
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per M6	2021	

4.4. IMPATTO DELLA QUALITÀ TECNICA SUL PIANO DEGLI INTERVENTI

Il quadriennio regolatorio 2020-2023 è stato caratterizzato da un rafforzamento degli incentivi volti a sostenere la spesa per investimenti per il miglioramento delle infrastrutture nel S.I.I. ed a potenziare gli strumenti di pianificazione a disposizione degli Enti di governo dell'ambito e dei gestori, grazie all'applicazione delle nuove misure previste nel Metodo tariffario idrico (MTI-3), di cui alla richiamata delibera ARERA n. 580/2019/R/idr.

Infatti, l'MTI-3 ha introdotto, tra gli atti che compongono lo specifico schema regolatorio, il *Piano delle opere strategiche (POS)*, al fine di ampliare l'orizzonte temporale di pianificazione (2020-2027), tenendo così conto nel Piano degli interventi (PdI) degli effetti di lungo periodo di eventuali opere di rilevanza strategica, le quali, essendo caratterizzate da particolare complessità tecnica, hanno tempistiche di realizzazione pluriennali che superano il periodo regolatorio.

In linea con i propri indirizzi strategici, l'azione di ARERA è stata tesa ad assicurare un efficace utilizzo delle risorse disponibili ed a promuovere l'individuazione di opere di rilevanza strategica sul territorio nazionale, in un quadro di coerenza con le pianificazioni esistenti, orientando nel contempo le scelte di investimento verso soluzioni innovative ed a minor impatto ambientale, nonché di maggiore resilienza agli eventi estremi connessi al cambiamento climatico in atto, migliorando nel complesso la qualità e l'efficienza delle infrastrutture idriche, che rappresenta uno dei principali obiettivi strategici dell'Autorità.

4.5. ESITI DEL MECCANISMO INCENTIVANTE PER LE ANNUALITÀ 2020-2021

Per quanto riguarda l'applicazione del meccanismo incentivante di qualità tecnica, nel corso del 2023, a seguito di un complesso e articolato percorso di ricognizione dei *target* conseguiti dai singoli operatori, l'ARERA ha concluso il biennio 2020-2021 di valutazione del citato meccanismo con l'attribuzione di premi e penalità a seguito del confronto di ciascun gestore rispetto alla graduatoria delle migliori *performance* osservate in ambito nazionale, implementando per la prima volta in Italia uno strumento di benchmark degli operatori del settore sugli aspetti infrastrutturali del servizio.

L'Autorità, da un lato, ha riconosciuto le gestioni che hanno raggiunto le performance più elevate in ciascuna fase del servizio idrico integrato, nonché quelle che nel periodo di riferimento hanno ottenuto il migliore percorso di crescita rispetto ai propri livelli di partenza; dall'altro lato ha fornito opportuni segnali reputazionali e di attenzione al rispetto dei criteri di elaborazione degli indicatori (da parte dei gestori) e alle attività di monitoraggio e validazione dei dati (da parte degli EGA), provvedendo all'attribuzione delle penalità o all'esclusione delle gestioni dal meccanismo incentivante.

Con Deliberazione ARERA n. 477/2023/R/idr, l'Autorità ha pubblicato gli esiti e le graduatorie riferite al meccanismo incentivante RQTI per il biennio 2020-2021. Con riferimento ai singoli macro-indicatori, il gestore acqueevenete ha conseguito i seguenti risultati per l'ATO Polesine:

Macro- indicatori		2020-2021	
		PREMI	PENALI
ATO Polesine	M1 - perdite idriche		4.876 €
	M2- interruzioni		
	M3 - qualità dell'acqua	281.861 €	
	M4 - adeguatezza fognatura	247.596 €	
	M5 - smaltimento fanghi in discarica	61.637 €	
	M6 - qualità acqua depurata		
TOTALE ATO POLESINE		586.218 €	

5. QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO

5.1. QUADRO REGOLATORIO

Il quadro normativo introdotto dall'Autorità per definire la regolazione della Qualità Contrattuale del S.I.I. è composto dai seguenti provvedimenti tra loro correlati:

- ❑ **Delibera n. 655/2015/R/idr (RQSII)**: ha stabilito i criteri di regolazione della qualità contrattuale del S.I.I., ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, con l'obiettivo di rafforzare la tutela degli utenti finali e superare le difformità esistenti a livello territoriale;
- ❑ **Delibera n. 547/2019/R/idr**: ha integrato la regolazione della qualità contrattuale del S.I.I., al fine di rafforzare la tutela degli interessi dell'utenza e la garanzia di adeguati livelli di performance dei gestori. Ha ampliato la platea di soggetti nei confronti dei quali i gestori sono tenuti al rispetto della regolazione della qualità contrattuale: oltre alla "persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del S.I.I." anche soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di alcune prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione (quali l'esecuzione di allacciamenti e/o preventivi, ovvero risposta a richieste di informazioni).
- ❑ **Delibera n. 580/2019/R/idr**: ha approvato il Metodo Tariffario del S.I.I. per il terzo periodo regolatorio (**MTI-3**) per la determinazione delle tariffe negli anni 2020-2023, formalizzando tra l'altro all'art. 34 il meccanismo di controllo sulla realizzazione degli investimenti programmati, correlato anche al conseguimento degli obiettivi di qualità tecnica e contrattuale.
- ❑ **Delibera n. 235/2020/R/idr**: sono state adottate un insieme di misure urgenti, al fine di mitigare gli effetti dell'emergenza da COVID-19 sull'equilibrio economico e finanziario delle gestioni del S.I.I. e sulle condizioni di svolgimento delle prestazioni, con l'introduzione di alcuni elementi di flessibilità.
- ❑ **Delibera n. 186/2020/R/idr**: integrazioni e modifiche alla deliberazione n. 547/2019/R/idr, in attuazione della Legge n. 160/2019, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, con cui è stata superata la distinzione tra i casi in cui il ritardo di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni sia attribuibile a responsabilità del gestore e quelli in cui il ritardo sia presumibilmente attribuibile all'utente finale e, di conseguenza, sono stati disposti i seguenti interventi:
 - modifica e integrazione dell'allegato B alla delibera 547/2019/R/idr, con l'aggiornamento del testo della comunicazione da inviare all'utente finale circa la presenza in fattura di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;
 - riallineamento delle disposizioni di cui all'allegato A alla delibera 655/2015/R/idr (RQSII) e all'allegato A alla delibera 311/2019/R/idr (REMSI), per quanto attiene rispettivamente agli eventuali reclami scritti degli utenti finali e all'informativa prevista in caso di procedure di messa in mora connesse alla fatturazione degli importi di cui al precedente punto;
 - modifica dell'allegato A alla delibera 586/2012/R/idr, al fine di adeguare i contenuti minimi da riportare in bolletta con gli aggiornamenti previsti.
- ❑ **Delibera n. 610/2021/R/idr**: l'Autorità ha disciplinato gli obblighi informativi in capo ai gestori nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (sia ove il ritardo di fatturazione sia attribuibile all'operatore sia nel caso di ritardo attribuibile a presunta responsabilità dell'utente), le modalità operative attraverso le quali gli utenti finali possono eccepire la prescrizione del credito del gestore, nonché per presentare eventuali reclami.
- ❑ **Delibera n. 609/2021/R/idr**: l'art. 18 dell'allegato A dispone, a partire dal 01/01/2023, il rafforzamento delle tutele per l'utente definendo gli standard specifici relativi ai tentativi di raccolta della misura dei consumi, con riconoscimento di indennizzo automatico all'utente finale in caso di mancato rispetto degli standard stessi.

- ❑ **Delibera n. 639/2021/R/idr:** nell’ambito dell’aggiornamento biennale 2022-2023 delle tariffe, l’Autorità ha introdotto, tra i costi operativi riconosciuti al gestore, la facoltà di valorizzare i “costi o per l’erogazione (secondo condizioni non discriminatorie) di incentivi all’utenza ove si rinverano le seguenti casistiche: i) interventi di individualizzazione della fornitura; ii) contrattualizzazione /affidamento di un servizio completo di misura interno ai condominî - organizzato in proprio o mediante società di contabilizzazione - che preveda almeno le attività di: installazione e sostituzione contestuale dei contatori divisionali, lettura periodica dei medesimi (prevedendo l’adozione di strumenti per i quali sia possibile rilevare le misure tramite telelettura - di prossimità o da remoto - in caso di installazione all’interno degli appartamenti), ripartizione della bolletta condominiale sulla base dei singoli consumi rilevati, applicando la struttura tariffaria del gestore”.

5.2. STANDARD DI QUALITÀ E OBBLIGHI DI SERVIZIO

La regolazione della qualità contrattuale ha introdotto standard ed obblighi di servizio così definiti:

Standard specifici	Indicano il tempo massimo entro cui deve essere effettuata una prestazione individuale all’utente e prevedono l’erogazione di <u>indennizzi automatici</u> in caso di mancato rispetto delle tempistiche previste. Previsti 30 standard specifici
Standard generali	Si riferiscono al complesso delle prestazioni rese agli utenti ed indicano la percentuale minima di utenti ai quali deve essere garantita la prestazione richiesta entro un <u>determinato tempo</u> . Previsti 14 standard generali
Obblighi di servizio	Si riferiscono a disposizioni di servizio che non sono rappresentate da indicatori e standard ma che devono obbligatoriamente essere rispettate. Si riferiscono principalmente a: <ul style="list-style-type: none"> – obblighi di indennizzo automatico – obblighi di comunicazione / informazione / pubblicazione – obblighi sugli sportelli informatici – obblighi sugli sportelli fisici <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  Carta del S.I.I. </div>

Il Gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni di cui alla Delib. n. 655/2015/R/IDR (RQSII) relativamente:

- a) agli utenti finali del servizio di acquedotto nelle diverse tipologie d’uso potabile, di cui all’art. 1;
- b) agli utenti titolari di scarichi autorizzati in pubblica fognatura per il servizio di fognatura e depurazione.

Il Gestore del S.I.I. è il referente unico dell’utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale.

In caso di mancato rispetto degli **standard specifici** di qualità, il Gestore corrisponde all’utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un **indennizzo automatico base** pari a **30 Euro**. L’indennizzo, ad esclusione di quello relativo al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell’esecuzione della prestazione.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l’indennizzo automatico nei casi previsti dall’art. 71 (cause di forza maggiore o imputabili all’utente finale).

Nell’ambito dell’attività di verifica e validazione dei dati RQSII da parte dell’EGA, al gestore acquevenete SpA è stato chiesto di **motivare le cause che hanno comportato l’esecuzione fuori standard delle prestazioni per l’anno 2022**. In generale, si è riscontrato quanto segue:

- ❑ le “**cause di forza maggiore**” invocate dal Gestore sono riferite al primo trimestre del 2022 alle difficoltà organizzative per assenza/carenza di personale operativo in tutti i comparti della gestione, oltre che delle ditte esterne affidatarie di alcuni servizi o lavori, per periodi prolungati in conseguenza dello stato

di emergenza pandemica da Covid-19. Tuttavia si segnala che, al fine di ridurre i disagi all'utenza, acqueevenete ha potenziato i servizi forniti dallo *Sportello On line*, in ottemperanza alle disposizioni della Deliberazione ARERA n. 60/2020/R/com.

- ❑ le prestazioni eseguite fuori standard per cause imputabili a **"utente e terzi"** riguardano tutte le prestazioni che necessitano l'accessibilità degli operatori del Gestore alle proprietà private in presenza dell'utente per l'esecuzione di interventi sull'allacciamento o sul misuratore. L'EGA ha acquisito, a campione, il documento operativo attestante il motivo imputabile al richiedente o a terzi.
- ❑ le cause **"imputabili al gestore"** sono riconducibili prevalentemente alle seguenti circostanze:
 - i. la situazione macroeconomica contingente, che ha determinato l'emissione del Decreto Legge n. 50/2022 (c.d. "Decreto aiuti"), ha influenzato le tempistiche di approvvigionamento dei materiali ed il conseguente rincaro dei prezzi, provocando ritardi nell'esecuzione dei lavori di allacciamento;
 - ii. il fallimento di una delle ditte affidatarie dell'appalto di esecuzione degli allacciamenti ha comportato la necessità di riprogrammare gli interventi a scala di interno Ambito, con rallentamento di alcune prestazioni.

Il Gestore ha l'**obbligo di predisporre un REGISTRO informatico**, contenente informazioni e dati relativi a:

- le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità;
- l'esecuzione delle prestazioni stesse pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico (sportelli fisici e *on line*, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata).

La documentazione deve essere conservata in modo ordinato e accessibile per un periodo di almeno 5 anni solari successivi a quello della registrazione. La predisposizione del Registro in conformità agli artt. 75 e 76 della RQSII costituisce una garanzia di tracciabilità e verificabilità dei dati.

In particolare, il gestore è tenuto a comunicare le seguenti informazioni, distinte per tipologia di uso, tipologia di prestazione e anno di richiesta:

Prestazioni soggette a livelli specifici e generali	Numero totale di richieste delle prestazioni	Numero totale di richieste delle prestazioni senza rispetto standard	Tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni (escluse quelle non rispettate per cause non imputabili al Gestore)		
Appuntamenti	Numero totale di appuntamenti	Numero totale di appuntamenti senza rispetto fascia di puntualità			
Verifica del misuratore e verifica del livello di pressione	Numero totale di verifiche del misuratore e del livello di pressione a seguito delle quali sia accertato il mancato rispetto della normativa vigente				
Sostituzione del misuratore	Numero di misuratori sostituiti a seguito di verifica suddivisi per tipologia di anomalia e guasto		Numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione		
Servizio telefonico (*)	Numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore e numero di quelle a cui è stata data risposta		Il livello di accessibilità al servizio telefonico (AS)	Il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Il livello di servizio telefonico (LS)
Reclami, richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione scritte (*)	Numero di reclami/richieste ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento	Numero di reclami/richieste ai quali è stata data risposta motivata entro lo <i>standard</i>	Numero di reclami /richieste ai quali non è stata data risposta motivata entro lo <i>standard</i> , ma entro l'anno di riferimento, suddividendo per cause di cui all'art. 71.1 (causa di forza maggiore, causa imputabile all'utente o al gestore)	Tempo medio di risposta (escluse quelle non rispettate per cause non imputabili al Gestore)	Numero reclami/richieste dell'anno precedente a cui non è stata data ancora risposta
Indennizzi	Numero totale di indennizzi corrisposti		Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti		

(*) Prestazioni soggette a rilevazione *mensile*.

Si riporta la seguente tabella di sintesi degli standard di qualità raggiunti dal gestore acqueevenete nell'anno 2022:

INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE (Delibera 655/2015/R/IDR RQSII Allegato A - Art.78): STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' CONTRATTUALE - ATO POLESINE								
Indicatore	Standard di qualità	Descrizione	Indennizzo	Richieste eseguite entro standard	Richieste eseguite fuori standard	Rispetto dello Standard	Indennizzi previsti	Note
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore (art. 5/6/19)	30 euro			0		
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore (art. 5/6/19)	30 euro			0		
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore (art.5/6/19)	30 euro	540	2	100%	2	
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	20 giorni	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore (art.5/6/19)	30 euro	83	1	99%	1	
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo che intercorre tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione dell'utente del contratto di fornitura da firmare (art. 8/9)	30 euro	15	2	88%	2	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Tempo che intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione dell'utente del contratto di fornitura da firmare (art. 8/9)	30 euro	3		0		
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo che intercorre tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione dell'utente del contratto di fornitura da firmare (art. 8/9)	90% delle singole prestazioni	337	98	77%	Standard generale	
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Percentuale minima di allacci fognari complessi (art.9)	90% delle singole prestazioni	43	25	63%	Standard generale	
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo che trascorre tra la data di stipula del contratto e la data effettiva di attivazione da parte del gestore (art. 10)	30 euro	586	7	99%	6	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa (art. 11)	30 euro	1.832	8	100%	8	
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Tempo che passa tra la data di ricevimento dei stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa (art.11)	30 euro			0		
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Tempo tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso (art.12)	30 euro	150	5	97%	5	

Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo che trascorre tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore (art.14)	30 euro	1.891	6	100%	6	
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo che passa tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente (art.17)	30 euro	5.361	11	100%	10	
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore.	30 euro			0		
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore (art. 5/6/19)	30 euro			0		
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo che trascorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore (art. 23)	30 euro			0		
Tempo di esecuzione dei lavori complessi	≤ 30 giorni	Percentuale minima di lavori complessi (art.23)	90% delle singole prestazioni			0	Standard generale	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati (art.26)	30 euro	5.202	10	100%	10	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo che intercorre tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento (art.24)	90% delle singole prestazioni	4.903	38	99%	Standard generale	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo che intercorre tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata (art.25)	95% delle singole prestazioni			0	Standard generale	
Tempo d'intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo che passa tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore (art.28)	30 euro	2	1	67%	1	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito (art.29)	30 euro			0		
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo che intercorre tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito (art.29)	30 euro	7	3	70%	3	
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo che trascorre tra la data di messa a disposizione dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso (art.30)	30 euro	4	4	0		
Tempo d'intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento del misuratore da parte del gestore (art.31)	30 euro	3		0		
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo tra la data di effettuazione della verifica e la data di messa a disposizione del relativo esito (art.32)	30 euro	3		0		
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento (art.33)	90% delle singole prestazioni	201	11	95%	Standard generale	
Tempo per emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo che intercorre tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa (art.36)	30 euro	502.767	463	100%	463	

Periodicità della fatturazione	2/anno per consumi ≤ 100 mc; 3/anno per consumi tra 100 e 1000 mc; 4/anno per consumi tra 1000 e 3000 mc; 6/anno per consumi > 3000 mc	Numero bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi (art.38)	30 euro			0		
Tempo per la risposta ai reclami	30 giorni	Tempo che passa tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta (art.46)	30 euro	69		n.p.		
Tempo per la risposta a richieste scritte d'informazione	30 giorni	Tempo che trascorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data d'invio della risposta motivata scritta (art.47)	30 euro	5.673	23	0	23	
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifiche di fatturazione	30 giorni	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica fatturazione (art.48)	95% delle singole prestazioni	279		100%	Standard generale	
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta (art.43)	30 euro	257		0		
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo di attesa agli sportelli (art.53)	95% delle singole prestazioni	13.141	19	0	Standard generale	
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il medesimo viene ricevuto (art.53)	Media sul totale delle prestazioni	13.035	125	100%	Standard generale	
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS>90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza operatore, moltiplicato per 100 (art.57)	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	Rispettato	Rispettato	99%	Standard generale	
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 sec.	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (art.58)	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	Rispettato	Rispettato	Rispettato	Standard generale	
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100 (art.59)	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	Rispettato	Rispettato	Rispettato	Standard generale	
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 sec.	Tempo tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione (art.62)	90% delle singole prestazioni	25.381	2.437	Rispettato	Standard generale	

5.3. MECCANISMI DI INCENTIVAZIONE: MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE

Con Deliberazione n. 547/2019 l'ARERA ha integrato la disciplina regolatoria sulla qualità contrattuale, al fine di rafforzare la tutela degli interessi dell'utenza e la garanzia di adeguati livelli di performance dei gestori del SII, con applicazione dal 01.01.2020. In particolare è stato introdotto un meccanismo incentivante di premi-penalità basato sulla definizione di 2 *macro-indicatori* di qualità contrattuale ottenuti aggregando i 42 indicatori semplici così definiti:

MC1 Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	Composto da 18 indicatori semplici afferenti a: <ul style="list-style-type: none"> • <i>preventivazioni</i> • <i>esecuzione lavori (semplici, complessi) e vulture;</i> • <i>attivazioni e disattivazioni della fornitura</i>
MC2 Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	Composto da 24 indicatori semplici afferenti a: <ul style="list-style-type: none"> • <i>appuntamenti</i> • <i>fatturazione</i> • <i>verifica misuratori e livelli di pressione</i> • <i>comunicazioni e gestione dei punti di contatto con l'utenza (pronto intervento, sportelli e servizi telefonici)</i>

I macro-indicatori sono calcolati come *media ponderata* degli indicatori semplici, in base al numero di prestazioni erogate dal gestore per ciascuna tipologia di indicatore semplice.

Sulla base dei livelli iniziali di performance (dati comunicati all'Autorità con riferimento al 2018), per ciascun macro-indicatore sono individuate 3 classi di valori con i relativi **obiettivi annuali** di mantenimento (classe A) o di miglioramento (classe B o C).

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

Sulla base dei livelli di partenza e della valutazione dei livelli annualmente raggiunti per ciascun macro-indicatore della RQSII, l'Autorità ha strutturato il relativo meccanismo incentivante in analogia a quanto previsto per la qualità tecnica, semplificando però la matrice degli incentivi in livelli base e di eccellenza.

Il quadro di sintesi dei dati 2022 è stato quindi implementato, con raggruppamento degli indicatori specifici e generali, nei macro-Indicatori **MC1** "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e **MC2** "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio", ottenuti ai sensi della Delib. ARERA n. 547/2019/R/IDR.

Per i dati di Qualità Contrattuale del servizio (RQSII) si fa riferimento alla rendicontazione dell'anno 2022 (raccolta dati con cadenza annuale trasmessa all'Autorità in data 14/03/2023).

Con Deliberazione n. 429/2022/R/idr del 13/09/2022 l'ARERA ha approvato l'aggiornamento della predisposizione tariffaria del servizio idrico integrato per il biennio 2022 e 2023 proposto dal Consiglio di Bacino Polesine, tenuto conto degli obiettivi specifici riportati nell'*Allegato A*.

Gli obiettivi per i macro-indicatori MC1 e MC2 nel biennio 2022-2023, presenti nel file RDT2022, sono i seguenti:

Macro-indicatore		obiettivo 2022	obiettivo 2023
MC1	Valore di partenza	98,132 %	98,132 %
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo MC1	98,132 %	98,132 %
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per M6	2021	2022*
MC2	Valore di partenza	98,048 %	98,048 %
	Classe	A	A
	Obiettivo RQSII	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo MC1	98,048 %	98,048 %
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo per M6	2021	2022*

In relazione ai dati validati degli indicatori semplici, si sono determinati i seguenti valori dei macro-indicatori MC1 e MC2 per l'anno **2022**:

	Eseguite ENTRO lo standard scalate	Eseguite OLTRE lo standard per cause imputabili al gestore scalate	Classe		Obiettivo
MC1	10.841,00	157	98,572 %	A	mantenimento
MC2	24.441,27	389,413	98,432 %	A	mantenimento

In fase di invio definitivo dei dati all'Autorità, il Consiglio di Bacino "Polesine" ha dichiarato quanto segue:

- che il Gestore ha adottato e pubblicato sul proprio sito internet la "Carta dei Servizi" aggiornata, in conformità con le disposizioni di cui alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/IDR e ss.mm.ii.;
- che il Consiglio di Bacino "Polesine" ha rilevato la corrispondenza delle informazioni e dei dati trasmessi dal Gestore con ulteriori dati nella disponibilità dell'EGA e contenuti nel sistema informativo in possesso dell'EGA medesimo, come ad esempio i dati provenienti dal flusso informativo degli obblighi di comunicazione previsti nella Convenzione di affidamento;
- che le informazioni e i dati comunicati dal gestore fanno riferimento al territorio effettivamente servito al 31/12/2022 in coerenza con quanto dichiarato in ATID.

Esiti del meccanismo incentivante per le annualità 2020-2021

Per quanto riguarda le misure per le valutazioni quantitative previste per l'applicazione del meccanismo incentivante di qualità contrattuale, nel corso del 2023, a valle di un complesso e articolato percorso, l'ARERA ha concluso il primo biennio di valutazione del citato meccanismo, con l'attribuzione di premi e penalità a seguito della ricognizione periodica dei *target* conseguiti dai singoli operatori e del confronto di ciascun gestore rispetto alle *performance* migliori osservate con riferimento al biennio 2020-2021. L'Autorità ha riconosciuto, tramite la redazione di una specifica graduatoria, le performance di eccellenza raggiunte dagli operatori risultanti dalla valutazione congiunta delle principali prestazioni di qualità contrattuale, quali l'avvio e cessazione del rapporto contrattuale, la gestione del rapporto e l'accessibilità al servizio, in coerenza con i macro-indicatori di qualità contrattuale.

Con delibera n. 476/2023 del 17/10/2023, successivamente rettificata con atto n. 500/2023 del 31/10/2023, è stata riconosciuta la seguente premialità al gestore acqueevenete per la Qualità Contrattuale nell'Ambito Polesine:

Macro- indicatori		2020-2021	
		PREMI	PENALI
ATO Polesine stadio I	MC1 - avvio e cessazione del rapporto contrattuale	207.251 €	
	MC2 - gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	152.711 €	
TOTALE ATO POLESINE		359.962 €	

5.4. PUBBLICAZIONE DEI DATI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI

Al fine di accrescere la consapevolezza dell'utenza sulle prestazioni di qualità contrattuale rese dal pertinente gestore, e in attuazione di quanto previsto dal comma 77.7 dell'allegato A alla delibera 655/2015/R/idr (RQSII), in materia di pubblicazione delle informazioni e dei dati acquisiti, all'inizio del 2020 l'Autorità ha dato avvio alla pubblicazione periodica dei risultati registrati dai singoli operatori per ciascun indicatore di performance previsto dalla richiamata delibera.

In particolare, l'Autorità ha dapprima pubblicato sul proprio sito internet i dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato forniti dai gestori per il primo biennio (anni 2017 e 2018) di piena applicazione della RQSII, fornendo l'indicazione del numero di prestazioni eseguite entro e fuori lo standard per singola gestione, nonché la presenza di eventuali standard migliorativi individuati dai competenti enti di governo dell'ambito.

Nel dicembre 2020 l'Autorità ha proceduto, infine, alla pubblicazione dei dati comunicati dai gestori nell'ambito della richiamata Raccolta, proseguendo così nel percorso finalizzato all'accrescimento negli utenti della consapevolezza circa le caratteristiche dei servizi offerti dal proprio operatore.

6. PIANO DEGLI INTERVENTI

6.1. TASSO DI REALIZZAZIONE DEGLI INVESTIMENTI

Ai fini della presente relazione, l'analisi del tasso di realizzazione degli investimenti e quindi degli scostamenti tra investimenti programmati all'inizio del periodo regolatorio 2020 – 2023 e quelli effettivamente realizzati, fa riferimento ai dati consuntivi disponibili utilizzati in sede di aggiornamento delle tariffe per il biennio 2022 – 2023.

Si riporta il seguente prospetto di sintesi:

Investimenti al lordo dei contributi	2020	2021	Totale biennio	Tasso
Investimenti PROGRAMMATI	20.419.343 €	14.854.970 €	35.274.313 €	
Investimenti REALIZZATI – spesa	23.502.806 €	13.621.343 €	37.124.149 €	103 %
Investimenti REALIZZATI – entrati in esercizio	21.838.673 €	11.621.343 €	33.360.749 €	92 %
Differenza tra spesa e programmato	3.083.463 €	-1.233.627 €	1.849.836 €	

Nel biennio 2020-2021 il gestore acquevenete SpA ha realizzato investimenti per un importo medio di **67 €/abitante*anno** e raggiunto un **tasso di realizzazione del 103%**, riferito alla spesa, e del **92%** riferito alle opere entrate in esercizio.



Si segnala che nel biennio 2020 – 2021 gli effetti della pandemia da Covid-19 hanno impattato fortemente sugli obiettivi di realizzazione degli interventi, a causa della riduzione del personale impiegato nei cantieri e della conseguente messa in atto di misure restrittive di protezione igienico - sanitaria che hanno rallentato le procedure con opportuna revisione dei piani di sicurezza.

Il successivo biennio 2022 – 2023 ha visto la gestione gravata dalle difficoltà di approvvigionamento dei materiali e dall'aumento esponenziale dei costi energetici e delle materie prime, a causa del conflitto in Ucraina, con necessità di revisione dei prezzi di progetto o in corso d'opera.

Tuttavia, i dati di monitoraggio dello stato di attuazione delle opere consentono di prevedere un favorevole recupero da parte del gestore sul tasso di realizzazione delle opere entrate in esercizio nel biennio 22 –23.

Gli investimenti pianificati per il successivo biennio 2022-2023, al lordo dei contributi pubblici, ammontano complessivamente a 44.851.689 €, pari a 91 €/abitante*anno, nettamente superiore a quanto calcolato da ARERA per l'area Nord-Est, ovvero 70,5 €/abitante*anno programmati nel periodo 2020-2023 (pag. 454 della relazione annuale ARERA "Stato dei Servizi 2022" vol. 1).

Per il 2023 si prevede l'entrata in esercizio di opere per un importo complessivo di € 24.451.000, pienamente in linea con quanto programmato per tale annualità.

Tra i più importanti interventi realizzati nel vigente periodo regolatorio si citano: **l'acquisizione del S.A.Ve.C., la riqualificazione/adeguamento delle centrali di potabilizzazione (Boara Pol., Badia Pol., Cavarzere), le interconnessioni del sistema di adduzione (condotta Villamarzana – Occhiobello, condotta di attraversamento del Po a Ponte Molo), il rinnovo delle reti idriche nei Comuni dell'ATO, il progetto pilota di distrettualizzazione reti e ricerca perdite nel distretto di Occhiobello, la manutenzione strutturale ed impiantistica dei serbatoi piezometrici, il rilievo e la digitalizzazione delle reti fognarie in tutti i Comuni, il revamping tecnologico di alcuni impianti di depurazione di media potenzialità e l'efficientamento del comparto di disidratazione fanghi.**

7. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Nella presente sezione si prende in esame l'adempimento o meno dei principali obblighi posti a carico del gestore in base alla Convenzione di affidamento del servizio ed ai relativi atti di aggiornamento ed integrazione.

Si riportano nella seguente tabella i riscontri delle attività istruttorie di verifica svolte dall'EGA:

Rif. Conv.	Adempimento	Verifica
Art. 7	<p>Osservanza delle disposizioni di legge in materia di assunzione del personale</p> <p>Acquevenete ha adottato un regolamento che disciplina le modalità di selezione del personale, finalizzato a garantire il rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità nella ricerca, selezione e assunzione del personale e nella crescita e riqualificazione professionale, bandendo qualsiasi forma di discriminazione (sessuale, razziale, religiosa, politica, sindacale, culturale, di lingua, ecc.) e aderendo a politiche meritocratiche e di pari opportunità, nel rispetto della normativa vigente. Nella selezione del personale, Acquevenete SpA osserva altresì criteri di tempestività e di economicità, perseguendo parametri di costo del lavoro competitivi e allineati con i valori di mercato.</p> <p>La Società dichiara che le assunzioni avvengono nel rispetto delle disposizioni di legge e della contrattazione collettiva. Inoltre essa rispetta la normativa a tutela dei lavoratori aventi diritto all'avviamento obbligatorio (Legge 68/99).</p> <p>Acquevenete ha adottato la "Carta per la tutela e la valorizzazione delle diversità e dell'inclusione nell'ambiente di lavoro", quale strumento utile per combattere le discriminazioni, assicurare le pari opportunità e incentivare la libera espressione di tutti i lavoratori in un'ottica di cambiamento culturale e di valorizzazione delle diversità nell'ambiente di lavoro. È stata individuata all'interno dell'organizzazione la figura del <i>Diversity Manager</i> con il compito di rendere il luogo di lavoro un ambiente inclusivo, privo di barriere, in cui ogni lavoratore possa esprimere il proprio potenziale individuale. Tale figura ha il compito di risolvere problemi connessi alle condizioni di lavoro dei dipendenti con disabilità, facilitarne l'ingresso nell'organizzazione aziendale e/o accompagnare con accorgimenti ragionevoli i lavoratori in forza che lo sono diventati.</p>	☑
Art. 9	<p>Presenza del Database Infrastrutture e Database Libro Cespiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il Gestore dispone di <i>sistema GIS</i> contenente il database su supporto cartografico georeferenziato delle infrastrutture aggiornato periodicamente. 	☑
	<ul style="list-style-type: none"> • Il Gestore dispone del database <i>Libro Cespiti</i> su supporto informatico. 	☑
Art. 17	<p>Programma degli Interventi e Piano d'Ambito</p> <p>Il Gestore ha fornito il prospetto dello stato di attuazione del PDI-POS.</p> <p>Il prospetto sarà integrato entro il mese di Gennaio con la rendicontazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria effettuati a tutto il 31 dicembre dell'anno in corso.</p>	☑
Art. 18	<p>Standard organizzativi</p> <p>Sono rappresentati dai livelli minimi di qualità del servizio, come regolati da ARERA per la <i>qualità tecnica (RQTI)</i> e per la <i>qualità contrattuale (RQSII)</i></p>	☑
Art. 28	<p>Obblighi del Gestore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il Gestore ha sottoposto a certificazione il proprio bilancio di esercizio da parte di società abilitata; 	☑
	<ul style="list-style-type: none"> • Il Gestore ha redatto il conto economico per ciascun anno separatamente da ogni altra attività; 	☑
	<ul style="list-style-type: none"> • Il conto economico è basato su contabilità analitica per centri di costo e redatto in forma riclassificata come previsto dal Codice Civile; 	☑
Art. 29	<p>Obblighi di comunicazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il Gestore trasmette e aggiorna il database infrastrutture e il database Libro Cespiti 	☑
	<ul style="list-style-type: none"> • Il Gestore predispose il PDI preliminare al termine del periodo regolatorio, riferito al periodo regolatorio successivo, ai sensi dell'art. 17; 	☑
	<ul style="list-style-type: none"> • Il Gestore predispose: <ul style="list-style-type: none"> – la Relazione Annuale sugli investimenti, con indicazione dei tempi di realizzazione, gli eventuali scostamenti e le relative motivazioni; – il PDI consuntivo con indicazione degli standard tecnici raggiunti; 	☑
	<ul style="list-style-type: none"> • Il Gestore comunica all'EGA i dati economici, patrimoniali e finanziari; 	☑

	<ul style="list-style-type: none"> • Il Gestore assolve gli obblighi di comunicazione degli standard della Carta del S.I.I. nell'ambito degli adempimenti previsti dalla qualità contrattuale; 	<input checked="" type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> • Il Gestore comunica all'EGA il report sull'applicazione della tariffa industriale alle utenze autorizzate allo scarico in pubblica fognatura; 	<input checked="" type="checkbox"/>
Art. 35	<p>Manuale della Sicurezza Il Gestore ha adottato il Manuale della Sicurezza per la protezione e prevenzione antinfortunistica dei lavoratori, in ottemperanza agli obblighi previsti dal D. Lgs n. 81/2008;</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
Art. 38	<p>Piano di Prevenzione dell'emergenza idrica Il Gestore ha predisposto il Piano di Prevenzione delle emergenze idriche per ciascun sistema o sottosistema acquedottistico. Nel corso del periodo estivo del 2022 il piano di emergenza predisposto dal gestore per l'area servita dalla centrale di Ponte Molo si è dimostrato efficace nella gestione della crisi idrica (causata dalla risalita del cuneo salino dalla foce del fiume Po fino all'opera di presa della centrale stessa, che ha compromesso la possibilità di approvvigionamento dal fiume), grazie alla tempestiva installazione di un impianto dissalatore mobile ed all'integrazione del fabbisogno idrico con l'acqua derivata dal SAVEC.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
Art. 39	<p>Piano di ricerca e riduzione delle perdite Il Gestore si è dotato di un Piano di ricerca e riduzione delle perdite idriche. Il piano risulta tuttavia in fase di sviluppo e perfezionamento, sulla base delle risultanze delle attività sperimentali attualmente in corso presso il distretto acquedottistico servito dalla centrale di Occhiobello.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
Art. 40	<p>Piano di gestione delle interruzioni del servizio Il Gestore si è dotato di un Piano di gestione delle interruzioni del servizio, funzionale al raggiungimento degli obiettivi di qualità tecnica (macro-indicatore M2).</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
Art. 49	<p>Cauzione e sanzioni pecuniarie Il Gestore ha prestato idonea garanzia fideiussoria, in favore del Consiglio di Bacino "Polesine" quale beneficiario della stessa, tale da coprire i rischi derivanti da proprie inadempienze e comunque da danni.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
Art. 55	<p>Enti Finanziatori e/o Banche Commerciali Il Gestore comunica periodicamente all'EGA, l'elenco degli Enti finanziatori, con specifica indicazione degli elementi che costituiscono il finanziamento.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>

8. VINCOLI

8.1. CONTESTO NORMATIVO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

8.1.1. Quadro normativo europeo

Si riportano i principali interventi del legislatore europeo sulle tematiche specifiche del S.I.I.

-  La **Direttiva 91/271/CE**, concernente il trattamento delle acque reflue urbane, ha l'obiettivo di garantire la protezione dell'ambiente dalle conseguenze negative dello scarico di acque reflue delle aree urbane di grandi/piccole dimensioni e di acque reflue industriali. Essa pone obblighi stringenti di collettamento e trattamento delle acque reflue, con limiti di concentrazione ammissibili di inquinanti differenziati per natura degli scarichi e per qualità del corpo idrico recettore. La sua attuazione non è ad oggi ancora completata a causa soprattutto degli aspetti finanziari e di pianificazione relativi a investimenti considerevoli nelle infrastrutture, quali sistemi fognari e impianti di trattamento.
-  La **Direttiva Europea 2000/60/CE (Direttiva Quadro Acque)**, recepita in Italia dal D. Lgs. n. 152/2006, ha introdotto un approccio innovativo nella pianificazione e gestione delle risorse idriche, con profondi cambiamenti nel sistema di monitoraggio e classificazione delle acque superficiali. Le reti stesse di monitoraggio sono state reimpostate per monitorare i corpi idrici come le unità elementari, distinte e significative all'interno dei bacini idrografici, per la classificazione dello stato e per l'implementazione delle misure di protezione, miglioramento e risanamento. Tale direttiva prevede che le Autorità di Bacino provvedano alla redazione del *Piano di Gestione del Distretto*, quale strumento operativo per attuare una politica coerente e sostenibile della tutela delle acque e del suolo, attraverso un approccio integrato dei diversi aspetti gestionali ed ecologici, che viene realizzata attraverso i piani stralcio, denominati *Piano di Gestione delle Acque* e *Piano di Gestione del Rischio Alluvioni*. Il Piano di Gestione delle Acque viene predisposto tenendo conto dell'analisi delle pressioni antropiche e degli impatti significativi sulle acque superficiali e sotterranee, indicando un *Programma Operativo di Misure (POM)* per la protezione, il risanamento e il miglioramento dei corpi idrici superficiali e sotterranei, tali da conseguire gli obiettivi fissati dalla Direttiva, che prevede il raggiungimento dello "stato buono" di tutti i corpi idrici del distretto entro il 2015, il 2021 o il 2027, con istituzione di idonee reti di monitoraggio.
-  La **Direttiva UE 2020/2184** costituisce il nuovo riferimento in materia di **qualità delle acque destinate al consumo umano**. Essa ha sostituito la precedente Direttiva 98/83/CE con importanti contenuti innovativi. In particolare ha ristretto i valori limite di alcuni parametri già esistenti (Piombo, Cromo totale) ed introdotto nuovi parametri di qualità (Bisfenolo-A, i Cloriti e Clorati, gli Acidi Aloacetici, le Microcistine, i PFAS e l'Uranio). I nuovi limiti e parametri potranno impattare ed influire sulle scelte strategiche degli approvvigionamenti e sulla conduzione degli impianti di potabilizzazione delle acque. Una novità molto importante è l'introduzione dell'approccio preventivo nella valutazione globale del rischio in tutta la filiera produttiva dell'acqua potabile, che si concretizzerà con l'adozione dei *Piani di Sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan)* per le reti acquedottistiche servite, da redigersi entro il 12.01.2029 con revisione ogni 6 anni.

8.1.2. Quadro normativo nazionale

Si riportano i principali interventi normativi nazionali sulle tematiche specifiche del S.I.I.

-  La gestione e la tutela delle acque è disciplinata dalla **Parte III del D. Lgs. n. 152/2006** e s.m.i. "**Norme in materia di difesa del suolo e lotta alla desertificazione, di tutela delle acque dall'inquinamento e di gestione delle risorse idriche**", che recepisce compiutamente la Direttiva Quadro 2000/60/CE.
-  Il **D. Min. n. 93/2017 "Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea"** attua la Direttiva 2004/22/CE ("Direttiva MID"). Esso si applica agli strumenti di misura utilizzati per funzioni di misura "legali", giustificate da motivi di interesse pubblico, sanità pubblica, sicurezza pubblica, ordine pubblico, protezione dell'ambiente, tutela dei consumatori,

imposizione di tasse e di diritti e lealtà delle transazioni commerciali. La norma introduce l'obbligo di controlli periodici dei contatori a servizio, tra l'altro, delle utenze domestiche, al fine di verificare che lo strumento, in origine calibrato ed opportunamente verificato dal produttore, mantenga nel tempo un livello adeguato di prestazioni.

- 
 Il **D. Lgs. 18/2023** recante **“Attuazione della direttiva (UE) 2020/2184 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano”**. Esso costituisce il principale provvedimento che disciplina la qualità dell'acqua erogata stabilendo, per i diversi parametri, valori limite specifici adeguati a garantire che le acque possano essere consumate dai cittadini in condizioni di assoluta sicurezza per la loro salute.

8.1.3. Quadro normativo regionale

- 
 La **Legge regionale del Veneto n. 17/2012 “Disposizioni in materia di risorse idriche”** ha individuato gli Ambiti Territoriali Ottimali (A–Alto Veneto; B–Veneto Orientale; C–Laguna di Venezia; D–Bacchiglione; E–Brenta; F–Valle del Chiampo; G–Veronese; H– Polesine) al fine dell'organizzazione del S.I.I. ed ha istituito i rispettivi **Consigli di Bacino**, quali enti di diritto pubblico costituiti mediante forme di cooperazione tra i Comuni appartenenti all'Ambito, conferendo ad essi le funzioni amministrative relative alla programmazione e controllo del servizio idrico integrato, di cui agli articoli 147 e seguenti del D. Lgs. n. 152/2006. L'art. 5 della legge ha previsto l'istituzione del *Coordinamento dei Consigli di bacino*, composto dal Presidente della Giunta regionale o dall'assessore delegato, con funzioni di presidente, dai presidenti dei Consigli di bacino o loro delegati scelti fra gli appartenenti al comitato istituzionale e dai direttori dei Consigli di bacino. L'art. 6 della Legge prevede che ciascun Consiglio di Bacino si conforma al **Modello Strutturale degli Acquedotti del Veneto (Mo.S.A.V.)**, approvato con D.G.R. n. 1688/2000 ai sensi della L.R. n. 5/1998, ai fini della redazione del Piano d'Ambito. Il MOSAV individua gli schemi di massima delle principali infrastrutture acquedottistiche necessarie per assicurare il corretto approvvigionamento idropotabile nell'intero territorio regionale nonché criteri e metodi per la salvaguardia delle risorse idriche, la protezione e la ricarica delle falde.
- 
 Il **Piano di Tutela delle Acque** della Regione Veneto, approvato con Deliberazione di Consiglio Regionale n. 107 del 05/11/2009 in attuazione del D. Lgs. 152/2006, individua i corpi idrici significativi e gli obiettivi di qualità ambientale, i corpi idrici a specifica destinazione con i relativi obiettivi funzionali e gli interventi atti a garantire il loro raggiungimento o mantenimento, nonché le misure di tutela qualitativa e quantitativa, fra loro integrate e distinte per bacino idrografico; identifica altresì le aree sottoposte a specifica tutela e le misure di prevenzione dall'inquinamento e di risanamento. Esso rappresenta un piano stralcio di settore del Piano di Bacino, ovvero lo strumento pianificatorio adottato dalla Regione per il raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi di qualità ambientale dei corpi idrici regionali, in sostituzione del precedente Piano Regionale di Risanamento delle Acque (PRRA) istituito dalla Legge Merli. Per quanto riguarda il servizio idrico integrato, il P.T.A. demanda ai Piani d'Ambito predisposti dagli EGA gli interventi di adeguamento strutturale per la riduzione dell'inquinamento prodotto dagli scarichi delle pubbliche fognature, in ottemperanza agli obiettivi ed alle scadenze fissati dal PTA stesso, compresa la definizione dei criteri per il recupero dei costi e la valutazione del rapporto costi-benefici per l'estrazione e distribuzione delle acque dolci e per la raccolta, depurazione e riutilizzo delle acque reflue.
- 
 Il **Piano Territoriale Regionale di Coordinamento (PTRC)**, approvato con D.C.R. n. 62 del 30/06/2020, rappresenta lo strumento regionale di governo del territorio che, in coerenza con il programma regionale di sviluppo (PRS), indica gli obiettivi e le linee principali di organizzazione e di assetto del territorio, nonché le strategie e le azioni volte alla loro realizzazione. Il Capo IV del Titolo II delle Norme Tecniche è dedicato al **“Sistema delle acque”**, richiamando il PTA per le misure di tutela qualitativa e quantitativa del patrimonio idrico regionale. Inoltre, l'art. 21 delle Norme Tecniche contiene le disposizioni in materia di **“Sicurezza idraulica”** del territorio, con specifico riferimento al **Piano comunale delle acque**, quale strumento fondamentale per individuare le criticità idrauliche a livello locale ed indirizzare lo sviluppo urbanistico in maniera appropriata in concomitanza al PAT/PATI.

9. CONSIDERAZIONI FINALI

Nel caso di affidamento a società *in house providing*, si confrontano i previsti benefici per la collettività della forma di gestione prescelta - con riguardo agli investimenti, alla qualità del servizio, ai costi dei servizi per gli utenti, all'impatto sulla finanza pubblica, nonché agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi – già indicati nel precedente p.2), con i risultati raggiunti.

La situazione gestionale del Servizio Idrico Integrato nell'A.T.O. Polesine viene analizzata e rappresentata in modo esaustivo, dal punto di vista tecnico ed economico, attraverso gli indicatori di qualità e gli strumenti implementati dalla regolazione ARERA, che consentono di determinare le *performance* raggiunte dal gestore, lo stato di efficienza delle infrastrutture e la situazione economico – finanziaria della gestione.

L'attività istruttoria svolta da questo EGA nel periodo ottobre – dicembre 2023, attraverso l'attenta valutazione di tutti gli aspetti della gestione, coerentemente con gli indicatori ed i riferimenti normativi indicati da ANAC per il *Servizio Idrico Integrato*, può ritenersi **conclusa positivamente**: in linea generale sono stati verificati e soddisfatti tutti gli adempimenti regolatori e quelli previsti dalla Convenzione di affidamento del servizio.

Sostanzialmente si può attestare che il gestore ha raggiunto buone performance di qualità ed efficienza del servizio, con punte di eccellenza in alcuni settori (come dimostrato dalle premialità ottenute), con progressivo incremento del livello di investimenti, grazie ad un efficace percorso di riorganizzazione della propria struttura tecnica e delle procedure operative avviato dopo la fusione societaria, nonché grazie alla capacità di attrarre adeguati finanziamenti, favorita dalla regolazione ARERA che ormai ha definito un quadro di regole stabili ed incentivanti.

Dal punto di vista dei risultati economici della gestione, riassunti dai dati di bilancio, si osserva un trend di efficientamento dei costi operativi endogeni (in virtù dell'ottimizzazione dei processi gestionali dell'azienda) e dei costi esogeni, con riferimento soprattutto ai costi energetici, grazie alla riduzione dei consumi di energia elettrica negli impianti per effetto degli investimenti realizzati.

In particolare si riassumono i seguenti elementi più significativi analizzati in dettaglio nei capitoli precedenti.

❑ **Requisiti societari:**

Lo forma societaria del gestore acquevenete SpA, come delineata dallo Statuto, risulta conforme a quanto previsto dalla normativa in materia di affidamenti in regime di *in house providing*.

❑ **Equilibrio economico – finanziario:**

Per ogni periodo regolatorio l'ARERA stabilisce ed aggiorna il *Metodo Tariffario Idrico*, con il quale definisce il quadro di regole per il riconoscimento dei costi (operativi e di investimento) ai fini della determinazione delle tariffe in virtù del principio del "full-cost recovery", incentivando il gestore ad efficientare i costi endogeni ed a realizzare gli investimenti necessari a raggiungere o mantenere gli obiettivi di qualità del servizio, dal punto di vista tecnico e contrattuale per gli utenti.

L'EGA verifica che la predisposizione tariffaria definite per il periodo regolatorio consenta di garantire il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, bilanciando l'efficientamento della gestione con il fabbisogno di spesa per investimenti coerente con gli obiettivi generali di riqualificazione delle infrastrutture, di tutela ambientale, sostenibilità energetica e di uso efficiente della risorsa idrica.

Qualora non sia possibile garantire l'equilibrio economico-finanziario della gestione, l'EGA può formulare, d'intesa con il gestore, apposita istanza (*istanza di riequilibrio economico-finanziario*) quale misura per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario nel caso si verificano circostanze straordinarie ed eccezionali, di entità significativa e non previste al momento della formulazione della predisposizione tariffaria, secondo le modalità disciplinate da ARERA.

Tale fattispecie non si è verificata nel periodo regolatorio 2020-2023.

In sostanza il *Piano Economico-Finanziario* dimostra che il pertinente Schema regolatorio adottato dall'EGA in sede di aggiornamento 2022-2023 del Piano Tariffario garantisce un sostanziale equilibrio economico e finanziario della gestione fino al termine della concessione.

Il gestore acquevenete SpA si è dotato di un sistema interno di controllo e monitoraggio economico e finanziario di tutti gli aspetti gestionali. Si evidenzia anche il fatto che la società si avvale di una contabilità separata per i due ATO in cui essa opera. I dati utilizzati ai fini dell'aggiornamento tariffario rispettano la metodologia ARERA di **unbundling contabile**, che garantisce la corretta allocazione dei costi tra i due ambiti serviti, evitando pertanto potenziali sussidiazioni incrociate.

Si rimanda al Bilancio 2022 (ultimo disponibile) pubblicato sul sito di acquevenete.

☐ **Qualità Tecnica del servizio:**

Con Deliberazione ARERA n. 429/2022/R/idr del 13/09/2022, sono stati approvati i seguenti valori dei macro-indicatori di qualità tecnica di cui alla deliberazione 917/2017/R/IDR, come aggiornata dalla Deliberazione ARERA n. 639/2021/R/idr, per il gestore acquevenete S.p.A.:

Macro-indicatori di qualità tecnica		Valore 2021	Classe 2021	Obiettivo 2022	Obiettivo 2023	Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi
M1 Perdite idriche	M1a – Perdite idriche lineari (perdite totali rapportate alla lunghezza della rete, includendo la lunghezza degli allacci)	8,48 mc/Km/gg	C	Riduzione del 4% di M1a	Riduzione del 4% di M1a	<ul style="list-style-type: none"> • Rinnovo reti idriche in condizioni fisiche inadeguate; • Distrettualizzazione reti idriche • Installazione nuovi misuratori di utenza e di processo e sostituzione di quelli esistenti
	M1b – Perdite idriche percentuali (perdite totali rapportate al volume complessivo in ingresso nel sistema)	38,28 %				
M2 Interruzioni del servizio	Somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, tenuto conto della quota di utenti finali interessati	0,63 ore/anno	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> • Costruzione nuovi serbatoi di accumulo e ammodernamento di quelli esistenti • Potenziamento centrale di Badia • Realizzazione di nuove interconnessioni
M3 Qualità acqua erogata	M3a – Incidenza ordinanze di non potabilità	0,000 %	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> • Sostituzione delle fonti più a rischio con approvvigionamento alternativo più sicuro e di migliore qualità (S.A.Ve.C.) • Adeguamento e potenziamento di impianti di potabilizzazione sul fiume Adige
	M3b – Tasso di campioni non conformi	0,00 %				
	M3c – Tasso di parametri non conformi	0,00 %				
M4 Adeguatezza sistema fognario	M4a – Frequenza allagamenti e/o sversamenti da fognatura	0,76/100 Km	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> • Rinnovo, riqualificazione e potenziamento delle reti fognarie • Potenziamento dei sistemi di sollevamento dei reflui • Adeguamento degli scaricatori di piena
	M4b – Scaricatori di piena da adeguare alla normativa vigente	0,00%				
	M4c – Scaricatori di piena da controllare	0,00%				
M5 Smaltimento fanghi in discarica	Quota di fanghi di depurazione in tonnellate di sostanza secca smaltite in discarica	10,88%	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> • Efficientamento dei comparti di disidratazione meccanica dei fanghi
M6 Qualità acqua depurata	Tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata	0,27%	A	Mantenimento	Mantenimento	<ul style="list-style-type: none"> • Revamping di taluni impianti di depurazione

Con Deliberazione ARERA n. 477/2023/R/idr, l'Autorità ha pubblicato gli esiti e le graduatorie riferite al meccanismo incentivante RQTI per il biennio 2020-2021. Con riferimento ai singoli macro-indicatori, il gestore acqueevenete ha conseguito i seguenti risultati:

	Macro- indicatori	2020-2021	
		PREMI	PENALI
ATO Polesine	M1 - perdite idriche		4.876 €
	M2- interruzioni		
	M3 - qualità dell'acqua	281.861 €	
	M4 - adeguatezza fognatura	247.596 €	
	M5 - smaltimento fanghi in discarica	61.637 €	
	M6 - qualità acqua depurata		
TOTALE ATO POLESINE		586.218 €	

❑ **Qualità Contrattuale del servizio:**

Nel biennio 2020-2021 il gestore acqueevenete SpA ha raggiunto l'obiettivo di mantenimento in classe A dei macro-indicatori MC1 e MC2 (di cui alla deliberazione 655/2015/R/idr, come integrata dalla Deliberazione n. 547/2019/R/idr), come approvato dall'ARERA con Deliberazione n. 429/2022/R/idr del 13/09/2022:

Macro-indicatori di qualità contrattuale	Valore 2021	Classe 2021	Obiettivo 2022	Obiettivo 2023
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	98,132%	A	Mantenimento	Mantenimento
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	98,048%	A	Mantenimento	Mantenimento

Con delibera n. 476/2023 del 17/10/2023, successivamente rettificata con atto n. 500/2023 del 31/10/2023, è stata riconosciuta la seguente premialità al gestore acqueevenete per la Qualità Contrattuale nell'Ambito Polesine:

	Macro- indicatori	2020-2021	
		PREMI	PENALI
ATO Polesine stadio I	MC1 - avvio e cessazione del rapporto contrattuale	207.251 €	
	MC2 - gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	152.711 €	
TOTALE ATO POLESINE		359.962 €	

❑ **Realizzazione degli investimenti programmati:**

Sono stati raggiunti importanti obiettivi dal punto di vista delle infrastrutture strategiche realizzate, come dimostra il *Piano degli Interventi* approvato.

L'investimento di maggiore valenza attuato nel quadriennio 2020-2023 è il S.A.Ve.C., grazie all'acquisizione patrimoniale dell'infrastruttura regionale da parte dei gestori in-house presenti sul territorio (acqueevenete, ETRA e Veritas), in esecuzione dei provvedimenti regionali.

Tra i più importanti interventi realizzati nel vigente periodo regolatorio si citano: ***l'acquisizione del S.A.Ve.C., la riqualificazione/adequamento delle centrali di potabilizzazione (Boara Pol., Badia Pol., Cavarzere), le interconnessioni del sistema di adduzione (condotta Villamarzana – Occhiobello, condotta di attraversamento del Po a Ponte Molo), il rinnovo delle reti idriche nei Comuni dell'ATO, il***

progetto pilota di distrettualizzazione reti e ricerca perdite nel distretto di Occhiobello, la manutenzione strutturale ed impiantistica dei serbatoi piezometrici, il rilievo e la digitalizzazione delle reti fognarie in tutti i Comuni, il revamping tecnologico di alcuni impianti di depurazione di media potenzialità e l'efficientamento del comparto di disidratazione fanghi.

Nel biennio 2020-2021 il gestore acquevenete SpA ha realizzato investimenti per un importo medio di **67 €/abitante*anno** e raggiunto un **tasso di realizzazione del 103%**, riferito alla spesa, e del **92%** riferito alle opere entrate in esercizio.

Tale risultato può essere considerato del tutto soddisfacente e adeguato alle esigenze del servizio nel territorio dell'ATO Polesine, tenuto conto che nel biennio 2020-2021 la gestione ha risentito fortemente degli effetti della pandemia da Covid-19 che, rispetto agli obiettivi di realizzazione degli investimenti, hanno impattato sulla gestione dei cantieri per la riduzione del personale impiegato e la messa in atto delle misure restrittive di protezione igienico - sanitaria degli con rallentamenti dovuti alla revisione dei piani di sicurezza.

Il successivo biennio 2022 – 2023 ha visto la gestione gravata dalle difficoltà di approvvigionamento dei materiali e dall'aumento esponenziale dei costi energetici e delle materie prime, a causa del conflitto in Ucraina, con necessità di revisione dei prezzi di progetto o in corso d'opera.

Tuttavia, il monitoraggio dello stato di attuazione delle opere consente di prevedere un favorevole recupero da parte del gestore sul tasso di realizzazione delle opere entrate in esercizio nel biennio 22 – 23.

Per il 2023 si prevede l'entrata in esercizio di opere per un importo complessivo di € 24.451.000, pienamente in linea con quanto programmato per tale annualità.

AZIONI STRATEGICHE PER IL RAGGIUNGIMENTO DI OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

In questa sezione si riporta l'estratto dal documento **“Relazione annuale sull'andamento della gestione dei servizi pubblici affidati alla Società e sull'andamento dell'amministrazione”**, reso disponibile da acquevenete, con riferimento agli obiettivi più significativi che il gestore intende perseguire attraverso l'adozione di opportune azioni strategiche e di specifici indicatori di monitoraggio.

1. Ridurre le perdite idriche e preservare la risorsa acqua per le future generazioni

Ogni anno acquevenete realizza un importante piano di ammodernamento della rete idrica attraverso interventi rivolti al mantenimento dell'efficienza, al rinnovamento, alla digitalizzazione ed all'asset-management delle infrastrutture, con il duplice obiettivo di migliorare la qualità del servizio e ridurre le perdite.

Il Consiglio di Bacino Polesine ha presentato il Progetto **“Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti”**, redatto dal gestore acquevenete, nell'ambito della misura M2C4 linea d'intervento 4.2 del PNRR. Tuttavia, è risultato **“ammissibile ma non finanziato per carenza di fondi”**. Il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti, in occasione delle interlocuzioni relative alle richieste di revisione del PNRR con la Commissione europea, sta valutando un eventuale fabbisogno finanziario aggiuntivo per la linea d'investimento in oggetto, al fine di poter includere ulteriori proposte di intervento risultate ammissibili, prevedendo in tal caso il differimento della milestone relativa all'aggiudicazione dei lavori dal 30 settembre 2023 (T3-2023) al 31 dicembre 2023 (T4-2023). Pertanto, al fine di definire un quadro più completo del possibile potenziamento delle risorse relative alla sopracitata linea d'investimento M2C4-I4.2, il MIT ha effettuato in data 28/06/2023 una ricognizione dello stato di avanzamento dell'intervento relativo all'ATO Polesine in modo da identificare i tempi necessari per la piena attuazione delle proposte.

A tal riguardo, fermi restando i seguenti elementi:

- importi ammissibili a valere sul PNRR come da graduatoria;
- km di rete da distrettualizzare previsti dalla proposta;
- ultimazione degli interventi fissata al 31 marzo 2026;
- rispetto delle tempistiche, condizionalità e principi PNRR;

Per il tramite dell'EGATO Polesine acquevenete ha confermato la capacità di attuazione della proposta progettuale e la necessità di finanziamento delle opere per le somme dichiarate in proposta.

Anche se esclusa dal precedente finanziamento, confidando per le ragioni sopra esposte in un ulteriore estensione dei fondi ministeriali, acquevenete ha infatti adeguato la progettazione già redatta ai dettami del D. Lgs n. 36 del 31/03/2023 – nuovo codice per gli appalti entrato in vigore il 01/07/2023 - e bandito le gare tra luglio novembre. Entro la fine del corrente anno saranno aggiudicati gli appalti con le aziende che eseguiranno i lavori e svolgeranno i servizi di modellazione e distrettualizzazione, nonché con i fornitori di *smart meters*, confermando di essere in grado di portare a termine i progetti presentati in caso di scorrimento della graduatoria.

2. Fornire acqua potabile sicura e di qualità

Obiettivo prioritario di acquevenete è quello di continuare a fornire acqua potabile sicura e di qualità in tutto il territorio gestito, considerato che nel prossimo futuro si prevede un aumento dei rischi connessi al cambiamento climatico ed alla presenza degli inquinanti emergenti, i quali, se non contrastati fin da subito con specifiche azioni preventive, potrebbero avere ripercussioni sulla qualità del servizio idrico.

Gli interventi messi in atto dalla Società sono orientati al mantenimento del macro-indicatore utilizzato da ARERA di piena conformità dell'acqua erogata, denominato M3, prevedendo di mantenere un target pari al 0% dell'indicatore fino al 2030.

I controlli sulla qualità dell'acqua destinata al consumo umano sono effettuati dal Laboratorio aziendale accreditato in conformità alla norma internazionale ISO 17025 per prove microbiologiche e chimiche.

Per il raggiungimento di tale obiettivo sono state pianificate le seguenti azioni:

- interconnessioni acquedottistiche strategiche, al fine di incrementare la diversificazione delle fonti di approvvigionamento e sostituire quelle potenzialmente più a rischio con fonti di eccellente qualità. Alcune opere realizzate derivano da una programmazione strategica pluriennale, ancora in corso; si citano, ad esempio, gli interventi di collegamento della centrale di Ponte Molo al SAVEC (già realizzato) e la dismissione della centrale di Occhiobello grazie al collegamento con l'acquedotto di Rovigo (in fase di ultimazione);
- il potenziamento e l'ottimizzazione dei processi di trattamento di alcune centrali di potabilizzazione. Si cita, ad esempio, l'intervento di adeguamento della centrale di potabilizzazione di Badia Polesine;
- la redazione dei *Piani di Sicurezza delle Acque (Water Safety Plan)* che, per il distretto di fornitura sotteso dalla centrale di Boara Polesine (n. 9 Comuni per complessivi 73.456 abitanti serviti), sarà completata entro il 31.12.2023;
- il recepimento del nuovo D. Lgs. n. 18/2023, che ha sostituito i precedenti riferimenti normativi per la matrice acqua destinata al consumo umano (D. Lgs. n. 31/01 e DM 14 giugno 2017). Il nuovo decreto prevede che l'accreditamento dei nuovi parametri di controllo (Acidi aloacetici, Microcistine, Bisfenolo A, Colifagi somatici, PFAS) deve essere effettuato entro il 12/01/2026. Nella verifica di sorveglianza di ACCREDIA di maggio 2023, il laboratorio ha esteso l'accreditamento al parametro Acidi aloacetici, mentre il parametro PFAS è già accreditato dal 2018. Nel 2024 è prevista l'estensione di accreditamento ad altri parametri, tra i quali la determinazione del parametro operativo Colifagi somatici.

3. Salvaguardare la qualità e la biodiversità dei corsi d'acqua e del sottosuolo

La reimmissione, nei corpi idrici, delle acque reflue depurate è l'importante parte finale del ciclo idrico integrato, che coinvolge sia il servizio di fognatura che quello di depurazione. Il primo deve essere capillare

ed efficiente in modo da prevenire sversamenti accidentali di acqua non trattata, in particolare rispondendo adeguatamente ai cambiamenti climatici estremi. Il secondo consente una restituzione all'ambiente di acqua trattata pulita, ossia nei limiti indicati dalla normativa, e pone le basi per un eventuale riuso della stessa da parte del comparto agricolo e industriale.

Per il raggiungimento di tali obiettivi sono state pianificate le seguenti azioni:

- il miglioramento dell'efficienza depurativa degli impianti;
- l'aumento del tasso di collettamento dei reflui, con priorità per gli agglomerati in cui il servizio presenta una minore copertura percentuale;
- il telecontrollo degli impianti di sollevamento fognario;
- il monitoraggio degli sfioratori di piena;
- il completamento del rilievo della rete fognaria.

4. Efficientare i consumi energetici e consolidare l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili con riduzione delle emissioni di gas serra in atmosfera

L'aumento dei prezzi dell'energia elettrica del 2021-2022 ha messo a dura prova l'equilibrio economico e finanziario della gestione, imponendo, per l'esercizio in corso, di promuovere investimenti sull'autoproduzione da fonti rinnovabili e sull'efficientamento energetico.

Anche nel corso del 2023 il gestore si è impegnato a ridurre i propri consumi energetici nei vari processi, a produrre maggiore energia da impianti fotovoltaici ed acquistare più quote di energia di origine certificata da fonti rinnovabili. Tali azioni strategiche privilegiano le soluzioni in grado di ridurre indirettamente le emissioni in atmosfera e di adattarsi ai cambiamenti climatici.

Per il raggiungimento di tali obiettivi sono state pianificate le seguenti azioni:

- la produzione di energia da impianti fotovoltaici su coperture e terreni disponibili nelle pertinenze degli impianti in gestione;
- il *revamping* degli impianti di depurazione e potabilizzazione con efficientamento energetico dei processi e il monitoraggio dei consumi, prevedendo al 31/12/2023 una riduzione dei consumi energetici del 2,2%. Tra i più significativi, si citano, ad esempio l'intervento sul depuratore di Badia Polesine, l'efficientamento del sollevamento di Polesella, il rilancio finale del depuratore di Porto Viro e presso le centrali di potabilizzazione Corbola, Ponte Molo e Castelnovo Bariano;
- il telecontrollo degli impianti con il sistema di rilevazione dei consumi con l'installazione di apparecchiature su sei impianti di depurazione, compreso un sistema completo per la gestione energetica degli impianti al fine di ottenere la certificazione ISO 50001;
- la riduzione della produzione di acqua potabile da fiume presso le centrali di Corbola e Ponte Molo, grazie all'aumento dell'utilizzo del SAVEC per l'area del basso Polesine.

5. Ridurre la produzione di fanghi derivanti dalla attività di depurazione e favorirne il recupero

Per il raggiungimento dell'obiettivo legato al macro-indicatore M5, sono state pianificate le seguenti azioni:

- l'avvio a smaltimento in discarica dei soli fanghi dotati di caratteristiche chimiche incompatibili con lo spargimento in agricoltura, anche dopo trattamento. Ad oggi è stato avviato a discarica solo l'1,5% dei fanghi disidratati prodotti negli impianti di depurazione di acqueverete. La restante parte dei fanghi disidratati prodotti, pari al 98,5%, è stata avviata a recupero con le seguenti modalità: il 78,3% a recupero finale in agricoltura; il 20,3% a recupero energetico con ossidazione termica;
- procedure per la sostituzione di sistemi di disidratazione poco performanti con apparecchiature ad alte prestazioni (centrifughe).

Inoltre, il gestore acqueverete partecipa, nell'ambito di Viveracqua, ad un progetto di transizione ecologica in un'ottica di economia circolare, finalizzato ad applicare tecnologie innovative di trattamento termico dei

fanghi, per il recupero di energia e di materia preziosa come il fosforo. Tale trattamento consentirebbe un controllo completo della filiera, anche sotto il profilo ambientale, un minor impatto dei costi sulle tariffe del servizio nel lungo periodo e un servizio non esposto a rischi di discontinuità.

6. Garantire la soddisfazione dell'utente in termini di tempo / qualità con strumenti innovativi e facilmente accessibili

Il gestore acquevenete è impegnato nel promuovere il costante miglioramento delle prestazioni per il servizio erogato all'utenza, con una crescente attenzione alla transizione ecologica che si concretizza attraverso la digitalizzazione e lo sviluppo di nuovi servizi smart di semplice e immediata fruibilità direttamente da remoto.

Per il raggiungimento degli obiettivi di qualità contrattuale sono state pianificate le seguenti azioni:

- il monitoraggio dei tempi medi di preventivazione ed esecuzione degli allacci, di attivazione e di disattivazione della fornitura, nonché dei tempi medi di gestione degli appuntamenti, di fatturazione, delle verifiche del misuratore, delle risposte a richieste scritte e dei tempi di attesa allo sportello. Si prevede il mantenimento della classe più alta – A per entrambi i macro-indicatori ARERA, ovvero il raggiungimento della soglia del 98% sia per MC1, “avvio e cessazione del rapporto contrattuale” e MC2 “gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio”;
- l'incremento della tempestività di risposta alle richieste del cliente e servizi smart collegati mediante:
 1. il caricamento con esito positivo delle richieste pervenute via e-mail con *AI-Robottino*, che si attesta al 58%. Sarà inoltre completato entro il mese di dicembre l'avvio dell'elaborazione automatica delle vulture, con contestuale risposta automatica all'utente che registra un 76%;
 2. l'incremento del numero degli utenti iscritti allo Sportello OnLine (SOL), pari a 45.770, con previsione di raggiungere i 50.000 iscritti al 31/12/2023;
 3. Incremento del numero degli utenti con *bolletta smart* via e-mail/digitale (35.000 utenti);
- l'attivazione dei “punti cliente” dove gli utenti, oltre a trovare una prima risposta diretta alle richieste di informazioni, trovano un “assistente ai canali digitali”. I punti cliente sono otto e sono stati avviati a maggio 2023;
- il rinnovo del parco contatori predisposti per la telelettura e misura certificata: 22.500 contatori acquistati, in linea con quanto previsto in sede di budget con 13.950 contatori sostituiti rispetto ai 22.500 stimati per l'intero territorio gestito da acquevenete.

7. Promuovere il consumo responsabile e consapevole dell'acqua

Anche nel 2023 acquevenete si è impegnata nel settore della formazione scolastica realizzando, con il contributo di educatori esperti, progetti e attività didattiche diversificate legate principalmente all'educazione ambientale, nella convinzione che una corretta informazione oggi sia fondamentale per educare i cittadini di domani a scelte consapevoli ed a comportamenti adeguati alla salvaguardia delle risorse naturali e degli ecosistemi.

La società ha pianificato le seguenti azioni strategiche per il raggiungimento dell'obiettivo:

- 565 attività educative, con il coinvolgimento di 10.700 alunni sull'intero territorio gestito;
- la realizzazione di un concorso per le scuole sull'uso consapevole dell'acqua potabile;
- il coinvolgimento alle attività didattiche di tre scuole secondarie di secondo grado;
- l'arricchimento della piattaforma educativa *Viveracqua Academy*;
- la distribuzione di 10.000 borracce;
- l'implementazione di attività social e di campagne di comunicazione.

8. Migliorare le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori

Acquevenete pone grande attenzione alla sicurezza dei propri lavoratori e nel corso dell'anno verifica periodicamente che il modello prevenzionistico sia in linea con i bisogni e le attività svolte dal personale. Le ispezioni effettuate attraverso audit interni sono mirate a una progressiva diminuzione delle non conformità.

9. Investire sullo sviluppo delle competenze del personale e rafforzare il senso di appartenenza

La formazione del personale rappresenta uno degli obiettivi strategici di acquevenete, che viene attuato sviluppando attività di coaching, favorendo la comunicazione interna ed il confronto generazionale, implementando e monitorando i processi e gli strumenti di gestione delle risorse umane, promuovendo l'equilibrio tra vita professionale e vita privata, investendo in nuove tecnologie e riservando attenzione alla responsabilità sociale.

10. Favorire le pari opportunità e sviluppare politiche di conciliazione vita-lavoro

Acquevenete si è posta l'obiettivo di potenziare iniziative, istituti e strumenti che possono portare benessere organizzativo a tutto il personale, assicurando allo stesso tempo alta efficienza gestionale dell'azienda. Le specifiche azioni strategiche messe in campo sulla base di quanto pianificato in sede di budget sono state:

- l'adozione di una carta per la tutela e la valorizzazione delle diversità e dell'inclusione nell'ambiente di lavoro;
- l'implementazione delle procedure ai fini dell'ottenimento della *Certificazione Parità di Genere*;
- politiche di conciliazione vita/lavoro per i dipendenti, tramite le modalità di lavoro in smart working e la flessibilità di orario in ingresso.

11. Implementare una supply chain sempre più improntata ai valori di etica, responsabilità e sostenibilità

Acquevenete utilizza un sistema di qualificazione per gestire la *supply chain* e affidare gli appalti e una piattaforma informatica per lo svolgimento delle procedure di affidamento. I bandi di gara e i capitolati speciali delle prestazioni consentono di orientare la filiera verso una maggiore sensibilità e responsabilità rispetto ai temi della sostenibilità.

Quanto al primo dei due obiettivi, il dato ad oggi rilevato indica una percentuale del 38,57 di fornitori in possesso di certificazione ambientale, corrispondente a una percentuale di circa il 60% del valore degli appalti affidati. L'esplorazione condotta chiedendo ai fornitori di valorizzare il possesso della ISO:14001 o della EMAS ha fatto emergere come tali certificazioni siano possedute solo da pochi imprenditori, tendenzialmente dai grossi gruppi societari o multinazionali. Per le piccole medie imprese, che costituiscono la gran parte degli operatori qualificati nell'Albo Fornitori, gli sforzi organizzativi e gestionali richiesti ai fini del riconoscimento della certificazione risultano invece ancora troppo gravosi.

A fronte di tale situazione, il gestore ritiene di implementare per il prossimo esercizio un sistema di qualificazione che consenta di valorizzare la supply chain in funzione di più elementi di sostenibilità, valorizzando le performance dei fornitori sotto il profilo etico e della legalità, sotto quello della sicurezza sul lavoro, della diversità e dell'inclusione e delle pari opportunità, oltre che sotto il profilo ambientale. Tale nuova impostazione consentirà di efficientare il processo di selezione verso il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità perseguiti da acquevenete, senza penalizzare le piccole e medie imprese.

Quanto al secondo obiettivo, il dato a oggi rilevato indica una percentuale del 32% rispetto al valore delle procedure svolte, con previsione, entro la fine dell'anno corrente, del raggiungimento del 35% individuato come obiettivo per questo esercizio. Nelle procedure di affidamento svolte e in particolare in quelle relative ad appalti finanziati dal PNRR sono stati inseriti numerosi criteri premiali legati alla sostenibilità per la selezione dell'aggiudicatario.