

BILANCIO DI
ESERCIZIO
2019

20
ANNI
Nuove
Acque



RELAZIONI E BILANCIO



RELAZIONE SULLA GESTIONE

I.	IL CONTESTO GENERALE: UN'ATTIVITÀ IN UN CONTESTO NORMATIVO IN CONTINUA EVOLUZIONE	8
	La regolazione del SII con le principali decisioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA, già A.E.E.G.S.I.) e dell'Autorità Idrica Toscana	8
II.	IL MODELLO DI GOVERNANCE.....	12
	La composizione del capitale sociale.....	12
	Il Consiglio di Amministrazione.....	13
	Il Collegio sindacale.....	13
	Società di revisione.....	13
	Il Personale di Nuove Acque.....	13
	La politica integrata di Qualità, Prevenzione dei Rischi e Sicurezza sui luoghi di lavoro.....	14
	Progetto "Fair Culture".....	18
	La Gestione Ambientale secondo la norma iso 14001.....	20
	La politica di responsabilità sociale.....	21
III.	IL SERVIZIO EROGATO.....	23
	Il territorio servito.....	23
	Ripartizione della Clientela.....	24
	Le tariffe del Servizio Idrico Integrato.....	25
	La Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato ai sensi della Deliberazione ARERA 311/2019/R/idr (c.d. remsi).....	28
	La soddisfazione degli utenti.....	29
IV.	LA QUALITÀ CONTRATTUALE A NUOVE ACQUE.....	33
	La Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato ai sensi della Deliberazione ARERA 547/2019/R/Idr.....	33
V.	LO SVILUPPO DEGLI INVESTIMENTI	39
	Produzione e distribuzione.....	39
	Fognatura e depurazione.....	43
VI.	LE PRIORITÀ DELLA GESTIONE OPERATIVA.....	45
	Il miglioramento della qualità dell'acqua erogata: il progetto Petrarca.....	45
	La gestione della Non Revenue Water e la riduzione delle perdite idriche.....	49
	La gestione dei fanghi di depurazione.....	51
	L'andamento del consumo energetico.....	52
VII.	LA QUALITÀ TECNICA A NUOVE ACQUE.....	59
	La Regolazione della Qualità Tecnica ai sensi della Deliberazione Arera 917/2017/R/IDR.....	59
	Prerequisiti.....	59
	Standard specifici.....	60
	Standard generali.....	60
VIII.	I SISTEMI INFORMATIVI.....	65
	Il Telecontrollo.....	66
	Il Software di MDM per la gestione dei telefoni.....	68
	La Safety App.....	68
	Il Progetto Pilota SD - WAN.....	68
	I Pagamenti On-line con Carta di Credito.....	69
	La Sicurezza Informatica.....	69
IX.	LA COMUNICAZIONE AZIENDALE	69
	La comunicazione corporate e di servizio.....	70
	Il contatto con il territorio: creare e mantenere un canale diretto con gli utenti.....	71
	"Accadueò" con la nuova Festa finale per le scuole presso la Casa dell'Energia di Arezzo.....	73
	La celebrazione dei 20 anni di Nuove Acque.....	74
X.	ANDAMENTO ECONOMICO DELL'AZIENDA	79
	Ricavi da servizio idrico integrato.....	79
	Ricavi dal servizio di acquedotto.....	79
	Ricavi dal servizio di fognatura e depurazione.....	79

Altri ricavi delle vendite e delle prestazioni.....	79
VRG anno 2019	79
Conguaglio VRG anno 2019	80
Costi della produzione	80
XI. SITUAZIONE FINANZIARIA	81
Contratto di finanziamento.....	82
XII. GESTIONE DEI RISCHI.....	82
Rischi regolatori.....	82
Rischio di credito.....	83
Rischi di liquidità e Rischi emergenza sanitaria COVID-19.....	83
Rischio tassi di interesse	84
Altri rischi operativi.....	85
Investimenti.....	85
XIII. RAPPORTI CON LE PARTI CORRELATE.....	86
XIV. AZIONI PROPRIE	86
XV. PRIVACY	86
XVI. CODICE ETICO E MODELLO 231/01	86
XVII. FATTI DI RILIEVO VERIFICATE SI DOPO LA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO	86
XVIII. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE	87
Evoluzione del quadro regolatorio del Servizio Idrico Integrato	87
Gestione dell'emergenza sanitaria COVID 19.....	87
Gestione operativa e realizzazione degli investimenti.....	88
XIX. PROPOSTE IN MERITO ALLE DELIBERAZIONI SUL BILANCIO AL 31/12/2019	89
BILANCIO CHIUSO AL 31/12/2019	
XX. BILANCIO CHIUSO AL 31/12/2019	91
Stato Patrimoniale.....	92
Conto Economico	94
Rendiconto Finanziario	95
NOTA INTEGRATIVA	
XXI. NOTA INTEGRATIVA.....	97
Premessa	98
Struttura e contenuto del Bilancio	98
Criteri di valutazione	99
Altre informazioni.....	106
Note di commercio allo stato patrimoniale.....	108
Note di commento al conto economico	130
RELAZIONE COLLEGIO SINDACALE	
XXII. RELAZIONE COLLEGIO SINDACALE.....	146
RELAZIONE SOCIETÀ DI REVISIONE	
XXIII. RELAZIONE SOCIETÀ DI REVISIONE	153

2019

Relazione sulla Gestione



Signori Azionisti,

Il presente Bilancio di attività illustra i risultati gestionali, economici, finanziari e patrimoniali raggiunti nell'anno 2019, ottavo esercizio caratterizzato dall'applicazione del nuovo metodo tariffario definito dopo l'attribuzione all'ARERA delle competenze in materia.

La nostra società ha conseguito nel corso dell'esercizio 2019 un buon risultato economico caratterizzato da un miglioramento del margine operativo netto pari a Euro 10.680.822 contro Euro 11.834.454 raggiunto nel 2018 e con un risultato netto pari ad Euro 6.645.785 contro Euro 6.068.139 nel 2018.

Sono stati rispettati i criteri di prudenza che hanno sempre caratterizzato la nostra gestione e che trovano ampio riscontro nello stato patrimoniale.

Di seguito vengono illustrati con maggior dettaglio gli aspetti relativi alla gestione della società Nuove Acque.

I. IL CONTESTO GENERALE: UN'ATTIVITÀ IN UN CONTESTO NORMATIVO IN CONTINUA EVOLUZIONE

La riforma della gestione del Servizio Idrico Integrato (SII), avviata in Italia con la l. 36/94, è stata effettuata con l'obiettivo di favorire lo sviluppo dell'industria dei servizi idrici, promuovendone una gestione imprenditoriale in grado di far fronte ai cospicui investimenti di cui necessitava il settore, superando la frammentazione del servizio e promuovendo economie di scala. Successivamente il legislatore con D.lgs. 152/2006 ha approvato il c.d. Codice dell'Ambiente in cui è stata fatta confluire la normativa relativa al Servizio Idrico Integrato e dove sono state recepite le normative ambientali di derivazione comunitaria, in particolare per quanto concerne la depurazione delle acque reflue.

Nuove Acque è stata la prima applicazione in Italia di questa riforma che in un primo momento aveva mostrato, seppur in un quadro complesso, importanti risultati soprattutto in termini di capacità da parte dell'Azienda di effettuare investimenti necessari, sia per l'adeguamento alle prescrizioni di derivazione Comunitaria sia per il miglioramento della qualità del servizio.

Negli ultimi anni, con l'attribuzione delle competenze ad AIT ed A.R.E.R.A. (precedentemente A.E.E.G.S.I.), il settore è oggetto di un profondo cambiamento sia per quanto riguarda gli obiettivi in termini di standard di servizio e di capacità di investimento sia per quanto riguarda le regole di governance e di controllo.

Tale fase è tuttora in evoluzione con disposizioni talvolta contrastanti in quanto derivanti dai diversi piani normativi che necessitano di coordinamento e stabilizzazione.

La regolazione del SII con le principali decisioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA, già A.E.E.G.S.I.) e dell'Autorità Idrica Toscana

Nel 2011 il quadro normativo ha subito importanti modifiche sia a livello regionale, con l'istituzione dell'AIT in forza della L. 69/2011, sia a livello nazionale, con il D.L. 70/2011, che ha istituito l'Agenzia Nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua assegnando ad essa una serie di funzioni di regolazione e di controllo sui servizi idrici e trasferendo le funzioni già attribuite alla CoNViRi dal D.lgs. 152/2006 e dalle altre disposizioni vigenti alla data di entrata in vigore del decreto medesimo. Successivamente è intervenuto il D.L. n. 201 del 06 dicembre 2011, convertito con modificazioni dalla L. n.214 del 22 dicembre 2011, che ha previsto che le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici a livello nazionale fossero affidate all'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas e Servizio Idrico A.E.E.G.S.I., oggi A.R.E.R.A, che esercita tali funzioni con i poteri di cui alla L. n. 481 del 14 novembre 1995 ed in linea con quanto sancito dal D.L. 70/2011. Quindi, con il D.L. n. 201/2011 i poteri in materia di servizio idrico integrato sono stati sottratti all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, per essere conferiti all'A.E.E.G.S.I.. Il predetto decreto legge stabiliva che le funzioni da trasferire all' A.E.E.G.S.I. sarebbero state individuate con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro dell'Ambiente ed infatti con D.P.C.M. del 20 luglio 2012, all'art. 3, sono state definite le funzioni di regolazione del servizio idrico integrato attribuite all'Autorità nazionale. Per tutti gli aspetti sull'attività di regolazione, sia di ARERA che di AIT, dal 2012 al 2018 compreso, si rinvia alle relazioni sulla gestione dei singoli esercizi. In questa relazione, saranno approfondite le principali attività regolatorie che hanno caratterizzato il 2019 in parte tenendo conto anche di atti che seppur adottati nel 2018 hanno avuto ripercussioni nel corso del 2019. Per rendere la ricostruzione dei provvedimenti più sistematica saranno distinti cronologicamente gli interventi del regolatore nazionale A.R.E.R.A. e quelli dell'Autorità Idrica Toscana A.I.T..

Principali provvedimenti assunti da A.R.E.R.A. nel 2019

Entrando nel merito dei provvedimenti del 2019 che saranno descritti secondo la cronologia con cui si sono succeduti sono da menzionare i seguenti provvedimenti:

1. Provvedimento ARERA del 16 luglio 2019 n. 311/2019/R/idr *Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato*

Con questo provvedimento l'Autorità Nazionale ha definito ed illustrato le direttive per il contenimento e la

gestione della morosità nel servizio idrico integrato, nell'ambito della linea d'intervento dell'Autorità tesa a disciplinare le procedure e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione/limitazione della fornitura per gli utenti finali, garantendo gli utenti vulnerabili. La delibera sulla regolazione della morosità si applica dal 1° gennaio 2020.

2. Provvedimento ARERA del 17 dicembre 2019 n. 547/2019/R/idr *Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni*

La delibera ha integrato la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, al fine di rafforzare la tutela degli interessi dell'utenza e la garanzia di adeguati livelli di performance dei gestori. Con questo provvedimento vengono definite le modalità operative di attuazione della legge 27 dicembre 2017, n. 205, norma con cui vengono rafforzate le tutele per gli utenti finali nei casi di fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni. In particolare, rispetto alle performance della Società nei confronti degli utenti sono previsti meccanismi di premialità e di penalizzazione attraverso l'introduzione di due macro-indicatori elaborati in relazione, agli standard previsti nella RQSII:

- Macro-indicatore MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale": è composto dagli indicatori semplici (18) afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;
- Macro-indicatore MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio": è composto dagli indicatori semplici (24) afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

3. Provvedimento ARERA del 27 dicembre 2019 n. 580/2019/R/idr *Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3*

Lo schema a cui è ispirato il nuovo Metodo Tariffario Idrico, deliberato dall'Autorità per l'energia e l'ambiente per il periodo 2020-2023, cerca di prendere in considerazione l'evoluzione della regolazione nel corso di questi anni al fine di valorizzare anche il tema degli standard nazionali, l'efficientamento dei costi operativi e delle gestioni, la valorizzazione della sostenibilità ambientale anche attraverso il Piano per le Opere Strategiche e gli incentivi agli strumenti di misura dei consumi, per aumentare la consapevolezza dei cittadini sulle proprie abitudini. Un metodo tariffario uniforme ma asimmetrico, in considerazione delle specificità locali e delle decisioni programmatiche degli Enti di governo d'ambito (EGA).

Si conferma la durata quadriennale del periodo regolatorio, con un aggiornamento a cadenza biennale, e la facoltà di un'eventuale revisione infraperiodo legata alla richiesta dell'EGA che certifichi il carattere straordinario di eventi capaci di pregiudicare l'equilibrio economico-finanziario della gestione. La sostenibilità ambientale è promossa attraverso una serie di incentivi che vanno dal contenimento dei consumi di energia elettrica per fornire l'acqua, alla riduzione dell'uso della plastica nel consumo di acqua potabile, al recupero di energia e materia (si pensi su tutti al tema del trattamento dei fanghi di depurazione), al riuso dell'acqua depurata a fini agricoli e industriali.

Incentivati gli interventi orientati alla misura dei consumi idrici - sia per i condomini che per le singole utenze - e le scelte adottate a livello locale a sostegno degli utenti vulnerabili, in aggiunta al Bonus Acqua previsto, dal 2018, a livello nazionale.

Principali provvedimenti assunti dall'Autorità Idrica Toscana nel 2019

Prima di entrare nel dettaglio dei principali provvedimenti evidenziamo che:

- ✓ Nel corso del 2019 è stata fornita la rendicontazione dei dati relativi agli standard generali e specifici della qualità contrattuale di cui alla Delibera AEEGSI 655/2016/R/idr.. La comunicazione

è stata inviata nel mese di aprile ed ha avuto ad oggetto i dati relativi al 2018.

- ✓ Per quanto attiene l'anno 2018 nel corso del 2019, la Società ha provveduto ad inviare all'AIT, alle scadenze previste, tutte le comunicazioni relative agli obblighi convenzionali. L'istruttoria da parte di AIT è ancora in corso;
- ✓ Nel corso del 2019 con Decreto del Direttore Generale nr. 76 del 09 settembre 2019 si è conclusa l'istruttoria relativa al Controllo degli obblighi Convenzionali dati anno 2017 in cui non sono stati rilevati inadempimenti per i vari obblighi convenzionali, fatta eccezione per il superamento di un evento per lo standard organizzativo relativo al Preavviso per interventi programmati, in conseguenza del quale è stata comminata la sanzione di € 397,00.

Oltre ai provvedimenti assunti nel 2019 occorre ricordare, come già rappresentato nel bilancio 2018, la Deliberazione n. 12/2018 del 22 giugno 2018 del Consiglio Direttivo con cui è stata approvata la Struttura dei corrispettivi ai sensi del TICS (deliberazione AEEGSI 665/2017/R/idr) introducendo le seguenti tipologie d'uso:

- domestico residente;
- domestico non residente;
- industriale;
- artigianale e commerciale;
- agricolo e zootecnico;
- pubblico non disalimentabile;
- pubblico disalimentabile;
- Altri usi;

In base alla regolamentazione prevista dall'AIT per tutti i nuclei familiari con un numero di componenti pari o minori di 3 membri si applica la tariffa prevista per tre componenti. Per i nuclei familiari che sono composti da un numero maggiore di tre componenti si applica, se adeguatamente comunicato, l'articolazione tariffaria prevista per il numero effettivo di membri.

In base alla disciplina dettata dall'AIT si stanno svolgendo tutte le attività necessarie al fine di recuperare tutti i dati dei componenti i nuclei familiari e definire una articolazione che permetta di raggiungere gli obiettivi previsti dalla regolazione vigente anche in considerazione della differenza che nel tempo è stata registrata tra il fatturato atteso ed il fatturato effettivo che negli anni 2018 e 2019 è risultato inferiore alle previsioni.

Per gli usi industriale ed artigianale è stata mantenuta la sotto tipologia di piccolo e grande uso.

La nuova articolazione tariffaria è stata applicata dalla Società con il primo ciclo di fatturazione del 2019 in cui sono stati conguagliati tutti i corrispettivi fatturati a partire dal 01 gennaio 2018.

Per gli scarichi industriali, è stata elaborata una tariffa che tiene conto della qualità e della quantità dello scarico. Al fine di disciplinare l'articolazione per gli scarichi industriali, l'AIT ha approvato il 26 settembre 2018 apposito regolamento la cui applicazione concreta con la prima fatturazione è avvenuta a fine ottobre 2019.

1. Delibera Assemblea A.I.T. n° 3 del 08 febbraio 2019 "Adeguamento del Disciplinare Tecnico alle Disposizioni introdotte dall'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA)".

Con la delibera menzionata è stato approvato il Disciplinare Tecnico per tutti i gestori della Toscana. Il disciplinare prevede che ai gestori del servizio idrico integrato si applicano le disposizioni di cui alla normativa nazionale e regionale di riferimento, come di volta in volta modificata e integrata, dalle disposizioni regolatorie dell'ARERA e degli altri organi competenti, rispetto alle quali il disciplinare si adegua. Le Parti si riservano altresì la facoltà di richiedere l'attivazione di un tavolo tecnico nei casi in cui a livello nazionale o regionale vengano assunte disposizioni nelle materie oggetto del medesimo.

Rientrano nel disciplinare anche l'invio dei dati ARERA, sia quelli afferenti la qualità commerciale che quelli

di cui alla Deliberazione n. 917/2017/R/IDR del 27/12/2017 Regolazione della qualità tecnica (RQTI). Con questi adeguamenti si è cercato di eliminare le duplicazioni nei vari adempimenti anche alla luce del fatto che ARERA ha previsto che gli EGA, e quindi l'A.I.T., procedano con la validazione dei dati.

Pertanto, al Disciplinare Tecnico, sono state apportate varie modifiche in particolare:

- ✓ sono stati eliminati gli standard organizzativi e i dati gestionali AIT in quanto ridondanti rispetto ai nuovi standard specifici e ai macro-indicatori ARERA, ed è stato introdotto il nuovo obbligo di comunicazione "Dati RQTI e banca dati informativa" ai fini dell'attività di validazione dei dati tecnici da parte dell'A.I.T. di cui all'art. 23 della RQTI;
- ✓ è stato aggiornato il metodo di verifica quadriennale degli standard tecnici, in virtù del nuovo controllo di raggiungimento annuale/biennale degli obiettivi tecnici legati ai macro-indicatori ARERA;
- ✓ è stato introdotto il nuovo obbligo di comunicazione annuale relativo alla "struttura dei corrispettivi industriali" a seguito della nuova articolazione tariffaria introdotta con il TICSI (delibera ARERA 665/2017);
- ✓ è stato eliminato l'obbligo di comunicazione annuale relativo agli scambi infragruppo, essendo intervenuta la disciplina ARERA relativa all'unbundling per i servizi idrici (delibera ARERA n. 137/2016) che ha specificato che i criteri di valorizzazione degli scambi infragruppo devono essere riportati nel documento di unbundling che viene certificato al pari del bilancio.

Nell'occasione si è inoltre provveduto a modificare alcune parti che con le nuove disposizioni ARERA che prevedono un aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del S.I.I. (Delibera ARERA 918/2017/R/IDR del 27/12/17) e di conseguenza anche del Pdl, non erano più congruenti con le tempistiche di approvazione dei Pdl, della loro revisione e della revisione tariffaria che viene effettuata biennialmente.

Un sezione del disciplinare è dedicata infine alla definizione ed applicazione delle sanzioni nei confronti del gestore.

2. Deliberazione n. 22/2019 del 16 dicembre 2019 Consiglio Direttivo dell'Autorità Idrica Toscana: Adeguamento Carta del Servizio al REMSI "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato"

Con tale provvedimento l'Autorità ha recepito in Carta del Servizio le nuove disposizioni dell'Autorità Nazionale relative alla regolazione della morosità.

II. IL MODELLO DI GOVERNANCE

La composizione del capitale sociale

Nuove Acque è una società per azioni, la cui composizione è illustrata nella tabella seguente:

	Valore del Capitale €	%
ANGHIARI	356.783	1,04%
AREZZO	5.475.168	15,89%
BADIA TEDALDA	88.159	0,26%
BIBBIENA	660.671	1,92%
BUCINE	527.914	1,53%
CAPOLONA	264.476	0,77%
CAPRESE MICHELANGELO	106.827	0,31%
CASTEL FOCOGLIANO	205.358	0,60%
CASTEL S. NICCOLÒ	176.317	0,51%
CASTIGLION FIBOCCHI	108.902	0,32%
CASTIGLION FIORENTINO	686.600	1,99%
CHITIGNANO	53.932	0,16%
CHIUSI VERNA	137.942	0,40%
CIVITELLA VAL DI CHIANA	462.573	1,34%
CORTONA	1.354.531	3,93%
FOIANO DELLA CHIANA	467.759	1,36%
LATERINA PERGINE VALDARNO	398.269	1,15%
LUCIGNANO	205.358	0,60%
MARCIANO DELLA CHIANA	149.351	0,43%
MONTEMIGNAIO	37.338	0,11%
MONTERCHI	119.273	0,35%
MONTE SAN SAVINO	473.982	1,38%
ORTIGNANO RAGGIOLO	53.932	0,16%
POPPI	340.188	0,99%
PRATOVECCHIO STIA	374.415	1,09%
SANSEPOLCRO	942.778	2,74%
SESTINO	96.456	0,28%
SUBBIANO	270.699	0,79%
TALLA	79.861	0,23%
CHIANCIANO TERME	450.127	1,31%
CHIUSI	548.658	1,59%
MONTEPULCIANO	832.839	2,42%
SINALUNGA	696.972	2,02%
TORRITA DI SIENA	427.310	1,24%
COMUNITÀ MONTANA CASENTINO	86.084	0,25%
INTESA ARETINA Scarl	15.903.105	46,16%
COINGAS	345.379	1,00%
PROVINCIA DI AREZZO	51.600	0,15%
UNIONE DEI COMUNI DELLA VALTIBERINA TOSCANA	86.084	0,25%
INTESA SPA	346.417	1,01%
Totale	34.450.389	100,00%

Tabella 1: composizione del capitale sociale di Nuove Acque SpA al 31/12/2019

Il Consiglio di Amministrazione

A seguito della Delibera della Assemblea dei Soci del 12 aprile 2019 e delle successive accettazioni di incarico, il Consiglio di Amministrazione, risulta composto dai Signori:

NANNINI Paolo	Presidente
MENABUONI Francesca	Consigliere
AGOSTINI Graziano	Consigliere
CATENI Giancarlo	Consigliere
PAPALEO Giovanni	Consigliere
MARIOTTINI Mario	Consigliere
CARTELLI Giuseppe	Consigliere
BIANCHI Roberto Giuseppe	Consigliere
CALOSCI Claudia	Consigliere

Con delibera del 16 aprile 2019, il Consiglio di Amministrazione ha nominato alla carica di Amministratore Delegato della Società l'Ing. Francesca Menabuoni, alla quale sono stati attribuiti sempre dal medesimo Consiglio i poteri per la ordinaria e straordinaria amministrazione della Società, con la sola esclusione di quelli riservati per Legge e per Statuto all'Assemblea degli Azionisti ed al Consiglio di Amministrazione. Con delibera del 21 gennaio 2020, a seguito delle dimissioni rassegnate dal Consigliere Roberto Giuseppe BIANCHI, il Consiglio di Amministrazione ha cooptato alla carica di Consigliere la dott.ssa Aurélie Marie BINET CARRERE.

Il Collegio sindacale

Il Collegio Sindacale nominato per il triennio 2017-2019 con delibera dell'Assemblea dei Soci del 28 aprile 2017, risulta così composto:

Dott. Luca Civitelli	Presidente
Dott. Filippo Ceccherelli	Sindaco effettivo
Dott. Roberto Ammendola	Sindaco effettivo
Dott. Franco Biancani	Sindaco supplente
Dott. Orazio Droandi	Sindaco supplente

Società di revisione

Il bilancio è stato sottoposto a revisione da parte della Società EY S.p.A., nominata con delibera dell'Assemblea dei Soci del 28 aprile 2017 per gli esercizi 2017, 2018 e 2019.

Sempre con Delibera dell'Assemblea dei Soci del 28 aprile 2017 è stato affidato alla Società EY S.p.A. l'incarico, per gli esercizi 2017, 2018 e 2019, di verifica della regolare tenuta della contabilità e della corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili ai sensi dell'art. art. 2409 – ter C.C. nonché l'attività di revisione dei conti annuali separati redatti secondo il regime di separazione contabile (Unbundling) previsto dalla delibera 137/2016 dell'AEEGSI.

Il Personale di Nuove Acque

Il personale in forza alla data del 31 dicembre 2019 risulta pari a n° 215 unità, di cui n° 5 con contratto di lavoro part-time (totale equivalente pari a n° 213,81 unità) e n° 16 contratti di lavoro a tempo determinato. Rispetto all'anno precedente il numero dei contratti part-time è rimasto invariato, in quanto due lavoratrici hanno chiesto e ottenuto la trasformazione del loro contratto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale e n° 2 contratti di lavoro part time temporanei sono tornati a tempo pieno. Nel corso dell'anno 2019 è stato assunto un lavoratore con contratto part-time e una lavoratrice con contratto di lavoro part-time è stata collocata a riposo. Per quanto riguarda i contratti a tempo determinato, rispetto all'anno precedente, gli stessi sono diminuiti di n° 2 unità. Nel corso dell'anno 2019 infatti, a fronte di n. 16 assunzioni a tempo

determinato, n° 18 contratti a tempo determinato sono stati trasformati a tempo indeterminato alla scadenza. Il confronto con l'organico dell'anno precedente registra complessivamente un incremento di n° 8 unità (decremento di n° 3 uomini e aumento di n° 11 donne). Nello specifico ci sono state le seguenti variazioni: incremento di n° 3 dirigenti, decremento di n° 3 quadri, incremento di n° 10 impiegati e decremento di n° 2 operai.

	Uomini	Donne
Dirigenti	2	1
Quadri	8	1
Impiegati direttivi	8	4
Impiegati	29	53
Operai	108	1
Apprendisti	0	0
TOTALE	155	60

Tabella 2: Ripartizione del personale dipendente al 31/12/2019

La politica integrata di Qualità, Prevenzione dei Rischi e Sicurezza sui luoghi di lavoro

In materia di gestione della salute e sicurezza, Nuove Acque S.p.A. ha implementato negli anni un sistema di gestione che risponde alle prescrizioni normative vigenti ed agli standard internazionali applicabili che nel settembre del 2010, è stato certificato da un Ente terzo indipendente come conforme alla norma OHSAS 18001, avente come ambito di applicazione la gestione dei servizi a ciclo idrico integrato dell'A.T.O n 4 Alto Valdarno mediante i processi di: potabilizzazione e distribuzione delle acque potabili; raccolta, trattamento e depurazione delle acque reflue; manutenzione degli impianti e delle reti di acquedotto e fognatura. Questo sistema di Management, oltre a garantire il rispetto della normativa di settore applicabile, forza la Società ad uno sforzo per conseguire nel tempo un miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro. Nel 2018 il Sistema di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro ha ottenuto la conformità alla Norma ISO 45001:2018.

Monitoraggio della performance

Per la verifica del trend infortunistico sono utilizzati due indicatori normalizzati sulle ore di lavoro:

- il tasso di frequenza (TF)
- il tasso di gravità (TG)

rispettivamente proporzionali al numero di infortuni ed ai giorni di assenza dovuti ad infortunio sul lavoro ovvero:

$$TF_{2018} = N^{\circ} \text{ infortuni}_{2018} * 1000000 / \text{Ore di lavoro}_{2018}$$

$$TG_{2018} = N^{\circ} \text{ gg assenza} \times \text{infortunio}_{2018} * 1000 / \text{Ore di lavoro}_{2018}$$

Gli infortuni considerati ai fini del calcolo dei tassi di frequenza e gravità sono quelli connessi strettamente all'attività lavorativa e riconosciuti da INAIL. Sono esclusi gli infortuni in itinere, che pur riconosciuti dall'INAIL, non sono rappresentativi ai fini della valutazione della performance della gestione della sicurezza sul lavoro. Dal 2003 al 2016 si registra una notevole decremento degli eventi infortunistici, sia in termini di frequenza che di gravità.

Nel corso del 2019, come nel corso del 2018, non si sono verificati infortuni.

A dicembre del 2018, nonostante non si fossero registrati infortuni nel corso dell'anno, il tasso di gravità risentiva dei giorni di assenza per l'infortunio avvenuto nel 2017.

Al 31 dicembre 2019, entrambi i tassi si attestano a 0.



Figura 1: Andamento infortunistico dal 2003.

Nel corso del 2019 non si sono verificate denunce di malattie professionali.

Miglioramento continuo: obiettivi, piani e programmi di lavoro

Annualmente, oltre agli obiettivi sui tassi di frequenza e gravità, Nuove Acque S.p.A., sulla base delle novità normative, degli esiti di verifiche e audit, dell'analisi delle cause degli infortuni e nello spirito del continuo miglioramento delle performance di sicurezza, individua azioni di miglioramento di varia natura. Tali azioni sono tradotte in specifici e dettagliati programmi di lavoro con responsabilità individuate e budget destinati. Il programma di lavoro è diffuso e condiviso con tutta l'azienda attraverso riunioni che coinvolgono i vari livelli dell'organizzazione.

Gestione degli incidenti e degli infortuni

A seguito di infortuni o mancati infortuni o anche di incidenti di altra natura (industriale, ambientale) sono sistematicamente indette riunioni aventi come scopo l'analisi delle cause e l'individuazione di eventuali azioni correttive.

Organizzazione per la sicurezza e gestione delle competenze

L'organizzazione per la sicurezza si articola su vari livelli:

- nomina delle figure preposte previste dalla normativa (RSPP, RLS, medico competente, addetti alle emergenze);
- accreditamento, anche a seguito di specifiche attività formative qualificanti, di personale addetto a lavorazioni a maggior rischio: sono stati individuati i lavoratori idonei a svolgere lavori elettrici ai sensi della norma CEI 11-27 e quelli che possono svolgere attività in spazi confinati;
- individuazione di figure a supporto del Servizio di Prevenzione e Protezione quali i referenti DPI per area;
- nomina di coordinatori per la sicurezza per i lavori edili in appalto;
- è stato individuato il personale che può essere chiamato a svolgere il ruolo di preposto e formato ai sensi dell'art. 37 c.7.

Tutte le qualifiche, le attribuzioni e le idoneità sono revisionate, mantenute aggiornate e coerenti con l'organizzazione e con le necessità formative.

Valutazione dei rischi e piano di miglioramento

L'attività di valutazione dei rischi, coordinata dal RSPP, viene condotta da una società di consulenza di primo livello, riconosciuta per le sue competenze in materia.

Allo stato attuale sono state effettuate tutte le valutazioni di rischio, anche specifiche, previste per legge, portando alla definizione di un piano di miglioramento che alimenta i programmi di lavoro della sicurezza. La valutazione del rischio viene aggiornata in funzione dei cambiamenti sia tecnici che organizzativi interni e delle modifiche del contesto esterno, come leggi e norme.

A Gennaio 2019 è stato aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi allo scopo di redigere le Job Safety Analysis (JSA) di sintesi, aggiornando altresì tutte le jsa con le misure di prevenzione e protezione riguardanti il lavoro in solitario a seguito della messa a pieno regime del sistema Safety-App, ovvero dell'applicazione che consente l'invio di allarmi e l'eventuale tracciamento del personale che svolge lavoro in solitario.

Nell'occasione, è stato aggiornato il Modulo specifico inerente il rischio chimico, il modulo inerente la movimentazione manuale dei carichi, il modulo Specifico dei rischi particolari ed infine il modulo specifico inerente la valutazione del rischio da stress lavoro correlato.

Gestione dell'affidamento di lavori e servizi a imprese appaltatrici

Sono affidati ad imprese appaltatrici lavori edili e servizi vari.

La gestione delle imprese appaltatrici comprende un sistema di qualificazione e di verifica dell'idoneità tecnico professionale, la richiesta dell'applicazione degli standard operativi di Nuove Acque S.p.A., la promozione della cultura della sicurezza attraverso il coinvolgimento delle imprese in eventi formativi e riunioni periodiche, la valutazione delle ditte secondo criteri di sicurezza.

In particolare, per i lavori edili, la gestione prevede:

- istituzione di un albo di imprese qualificate per l'esecuzione dei lavori, con meccanismi di gestione albo (sospensione, esclusione, qualificazione) riguardanti i parametri di sicurezza assicurati dalle imprese durante il processo di realizzazione degli investimenti;
- redazione di PSC specifici e nomina di coordinatori per la sicurezza esterni per ogni contratto;
- sopralluoghi verbalizzati su cantieri da parte di personale interno ad integrazione dell'attività di controllo dei coordinatori.

Per i servizi, la gestione prevede:

- verifica dell'idoneità tecnico professionale;
- redazione di DUVRI specifici per ogni contratto e individuazione di figure interne preposte al coordinamento;
- riunioni in materia di sicurezza preliminari all'attivazione del contratto con l'impresa appaltatrice;
- audit verbalizzati.

Adeguamenti e miglioramenti impiantistici e strutturali

Gli adeguamenti di carattere impiantistico e strutturale scaturiscono sulla base di un piano pluriennale attivato dal 2006 e regolarmente aggiornato.

Nel corso del 2019 sono stati effettuati numerosi interventi di miglioramento strutturale su impianti di potabilizzazione e depurazione, di varia natura ed importanza.

Il grafico sottostante riporta le segnalazioni rilevate nel corso di audit svolti sin dal 2007, quelle risolte e quelle tuttora in corso.

La priorità attribuita agli interventi è funzione del grado di miglioramento in termini di riduzione di rischi. Le segnalazioni tuttora aperte sono di priorità modesta o comunque, per questi casi, sono già in essere interventi di messa in sicurezza d'emergenza.

Le segnalazioni ancora da risolvere, con priorità significativa, sono gestite attraverso misure di sicurezza d'emergenza atte ad eliminare il rischio in attesa degli interventi definitivi.

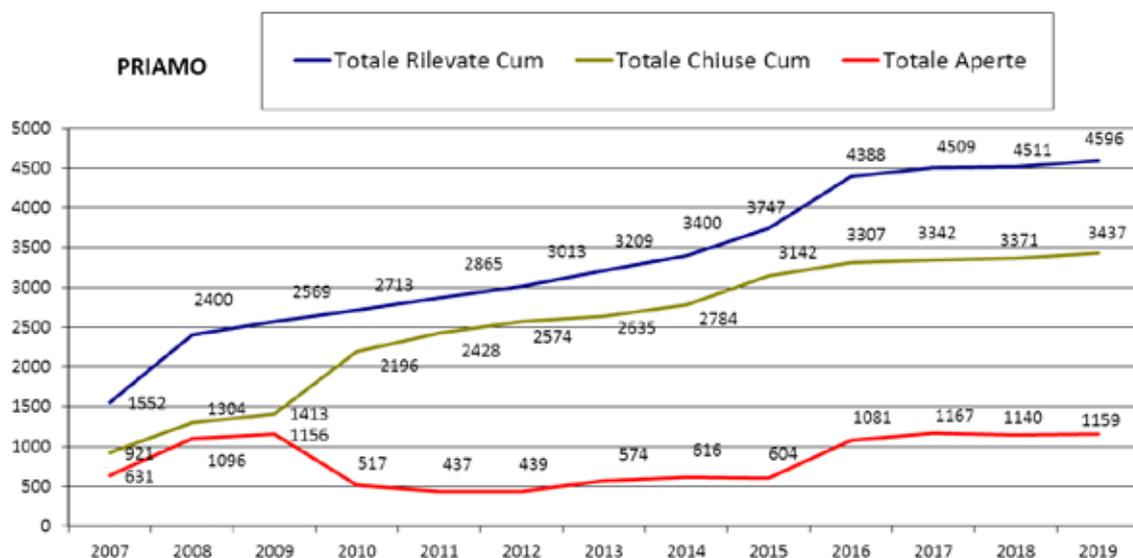


Figura 2: Andamento Segnalazioni Database PRIAMO, dall'anno 2007 all'anno 2019

Gestione delle competenze e della formazione del personale

Le competenze in materia di sicurezza sono assicurate attraverso una costante attività di formazione, garantita da un piano di formazione stabilito in base agli esiti della valutazione dei rischi, modifiche normative, analisi degli infortuni, esigenze e segnalazioni dei responsabili e del personale.

Nel 2019 sono state effettuate 3600 ore di formazione in materia di salute e sicurezza. I temi affrontati sono stati: aggiornamenti periodici del personale con qualifica PES&PAV e conduttori dei mezzi d'opera, formazione specifica per l'utilizzo di autorespiratori per la fuga e autorespiratori di tipo A, formazione inerente l'aggiornamento della valutazione del rischio specifica per le aree a rischio esplosione (aree a rischio ATEX).

Ore Formazione



La formazione, salute&sicurezza coinvolge tutti i lavoratori ai sensi del D.Lgs 81/2008 indipendentemente dal tipo di contratto (dipendenti, personale in somministrazione, stagisti, studenti nell'ambito dei progetti di alternanza scuola-lavoro...).



**LE NOSTRE REGOLE
SALVAVITA**
OBBIETTIVO
0 INFORTUNI MORTALI



Prima di accedere in uno spazio confinato, verificarne l'atmosfera e monitorarla per l'intera durata dell'intervento



Prima di effettuare lavori a caldo, o con possibili fonti di innesco, accertarsi che non vi siano rischi di incendio o di esplosione



Accertarsi che non sia presente energia residua (meccanica, chimica, elettrica, da fluidi in pressione, ecc.) prima di iniziare l'intervento



Non far entrare in contatto sostanze chimiche che possono dare luogo a reazioni pericolose.



Utilizzare l'imbracatura di sicurezza quando si lavora in quota o per rischio di caduta in profondità.



Non usare il cellulare né altri dispositivi di comunicazione quando si guida.



Segnalare sempre la propria presenza nella strada.



Non guidare sotto l'effetto di alcol o di sostanze stupefacenti.



Scendere nello scavo solo se è provvisto di armature di sostegno adeguate e correttamente installate.



Non transitare e non sostare sotto un carico.



Stare al di fuori del raggio di azione di macchine in movimento



Segnalare preventivamente i movimenti dell'automezzo, limitare la velocità e controllare gli specchietti prima di partire o fare retromarcia

Progetto "Fair Culture"

Dal 2016, seguendo gli indirizzi di Suez, Nuove Acque ha iniziato ad implementare il progetto "Fair Culture". Esso ha come scopo quello di coinvolgere ed impegnare tutti i dipendenti della società al fine di raggiungere degli obiettivi superiori di performance in materia di salute e sicurezza.

Nello specifico la politica della "Fair Culture" è basata sui seguenti concetti chiave:

- Dare il giusto riconoscimento alle buone prassi applicate dai lavoratori;
- Incentivare i lavoratori affinché facciano risalire mancati infortuni /incidenti in cui si sono trovati coinvolti;
- Coinvolgere attivamente i lavoratori nel processo di miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza;
- Manifestare il coinvolgimento dell'azienda attraverso audit condotti dai membri del Comitato di Direzione volti a diffondere la cultura della sicurezza, all'individuazione di buone prassi e alla risalita di problematiche;
- Non tollerare violazioni o comportamenti non corretti, effettuare un'analisi approfondita delle violazioni in materia di salute e sicurezza al fine di distinguere l'errore dalla negligenza;
- Forme di riconoscimento per eventuali soluzioni innovative individuate dal personale.

Alla fine del 2018 è stato firmato l'accordo sul premio di risultato che prevede, tra i vari parametri da cui dipende il premio di risultato collettivo, anche l'impegno e la proattività in materia di salute e sicurezza da verificare per il tramite di audit atti a valutare la conoscenza e il rispetto delle misure di prevenzione e protezione.

Il personale è stato formato sui principi cardine della Fair Culture e dell'accordo sindacale in occasione della giornata Salute e Sicurezza del 2018.

Nel 2019 sono state individuate le seguenti soluzioni innovative e buone prassi individuate dal personale:

- Installazione di un sistema di estinzione incendi all'interno del quadro elettrico generale a servizio dell'impianto di depurazione Casolino - Arezzo
- Realizzazione di un sistema TAG specifico per gli aprichiusini di tipo PAVA: la procedura di applicazione del dispositivo è stata diffusa dal personale autore dello stesso a tutto il personale di Nuove Acque per in occasione della Giornata Salute e Sicurezza - World Safety Day 2019.

Nel corso del 2019 sono stati svolti numerosi audit manageriali (ben 36) a fine di manifestare l'interesse concreto della Direzione alle tematiche Salute e Sicurezza.

Tra gli obiettivi principali degli audit manageriali, vi è quello di incentivare la salute e la sicurezza sul lavoro promuovendo i valori etici e sociali aziendali, coinvolgendo i dipendenti individualmente e collettivamente. Anche nel corso del 2019 è stata celebrata la giornata mondiale della sicurezza, raccogliendo tutto il personale intorno a tematiche sia di sicurezza che di salute.

Sono stati affrontati temi relativi alla gestione delle emergenze correlate ai cambiamenti climatici e fenomeni atmosferici violenti (piogge / alluvioni, vento, neve / ghiaccio / caldo e siccità) anche con la partecipazione del Comando dei VVF di Arezzo e della Protezione Civile Regionale Umbra.

Il medico competente di Nuove Acque ha invece affrontato la tematica dell'alimentazione come mezzo di prevenzione e come essa possa incidere nel quadro lavorativo, con un approfondimento sull'assunzione di bevande alcoliche e sul quadro normativo di riferimento anche in vista dell'ormai prossima attivazione del Protocollo di Sorveglianza specifico.



La Gestione Ambientale secondo la norma iso 14001

Nel 2016 Nuove Acque ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 14001 che ha riconosciuto la validità del sistema di gestione ambientale precedentemente implementato.

Nel 2018 il Sistema di Gestione Ambientale è stato giudicato conforme all'edizione 2015.

L'azienda si è infatti sottoposta a specifici audit, condotti da parte di un ente esterno indipendente che ha certificato la conformità agli standard della norma ISO 14001 del suo operato.

Nello specifico, la corretta gestione ambientale è stata attestata per tutti diversi aspetti inerenti la gestione del servizio idrico (gestione impianti di depurazione e potabilizzazione, gestione cantieri reti, gestione cantieri di nuova realizzazione, gestione rifiuti ecc.).

Un sistema di gestione ambientale certificato ha presupposto che Nuove Acque, negli anni precedenti, abbia lavorato sui punti che seguono:

- Identificazione degli aspetti ambientali legati alle attività svolte dall'azienda (es. emissioni in atmosfera, scarichi idrici...) inclusi quelli legati ad attività svolte da fornitori/ditte in appalto e valutazione degli stessi atti a determinare quali tra questi siano in grado di generare un impatto significativo sull'ambiente (tramite la redazione dell'Analisi Ambientale Iniziale);
- Identificazione e definizione del quadro legislativo e delle prescrizioni legali (ed altre prescrizioni) applicabili per l'azienda;
- Definizione e diffusione di una Politica ambientale aziendale;
- Definizione, attuazione e mantenimento di obiettivi e traguardi ambientali, attraverso la definizione di opportuni Programmi ambientali;
- Definizione di *risorse, ruoli, responsabilità* relative al sistema di gestione ambientale;
- Definizione, attuazione e mantenimento di procedure affinché *competenza, formazione e consapevolezza* delle persone che lavorano per l'organizzazione e per conto di essa, le cui attività abbiano impatti ambientali significativi, siano sempre adeguate alle esigenze e congrue rispetto al perseguimento della politica ambientale;
- Definizione, applicazione e mantenimento *delle attività, procedure e registrazioni* previste dalla norma stessa per la corretta gestione degli aspetti ambientali e perseguimento della conformità legislativa.

Ai fini del mantenimento della certificazione Nuove Acque si impegna inoltre costantemente a svolgere le attività di seguito indicate, come previsto dalla norma ISO 14001:

- Verifica periodica del rispetto di tutti gli obblighi normativi ambientali;
- Monitoraggio in continuo delle prestazioni ambientali e definizione di obiettivi di miglioramento tramite appositi piani di azione;
- Effettuazione di audit interni inerenti vari siti / attività di Nuove Acque al fine di verificare il mantenimento della conformità legislativa ed il rispetto delle prescrizioni nonché la conformità a procedure / standards interni;
- Gestione delle eventuali *non conformità, azioni correttive ed azioni preventive*, rilevate rispetto agli standard del sistema (in occasione di audit interni ed esterni, verifica della conformità legislativa, riesame della direzione...);
- Formazione al personale riguardo le varie tematiche ambientali e l'applicazione di procedure del SGA
- Elaborazione di Documento di valutazione del rischio intrusione/sabotaggio su alcuni siti pilota e misure di mitigazione del rischio;
- Aggiornamento necessario emerso dagli audit riguardo l'implementazione della gestione del rischio in generale (Procedura gestione emergenze/crisi - PEC) e nello specifico, ambientale (Procedura gestione emergenze ambientali - PEA);
- Refresh formativo su vari temi ambientali: (rifiuti, gestione emergenze, autorizzazioni a trasporto rifiuti);
- Gestione degli appaltatori inerenti gli aspetti ambientali (gestione rifiuti);

- Nell'ottica di LCA e di minimizzazione degli sprechi idrici, alcuni siti hanno messo in opera sistema tecnologici in grado di garantire il minimo spreco di risorsa idrica.

La politica di responsabilità sociale

La Società ha ottenuto il riconoscimento della certificazione sociale ai sensi della norma SA8000:2008 sin dall'anno 2011, andando così a completare il proprio sistema di gestione già conforme alle normative ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001.

Scaduto il secondo triennio di certificazione e ottenuto il terzo rinnovo con il contestuale passaggio alla nuova versione della norma SA8000:2014, nel corso dell'anno 2019 la Società è stata oggetto di un audit di sorveglianza multi sito con preavviso, in data 30 maggio 2019 e di un successivo audit di sorveglianza multi sito con preavviso, in data 08 gennaio 2020 ma riferito al II semestre 2019.

Durante entrambi gli audit sono stati verificati tutti i requisiti nella norma nella nuova formulazione.

Il monitoraggio periodico del documento di valutazione del rischio di cui al punto 9.3 del sistema di gestione della norma SA8000:2014 conferma un rischio medio relativamente al requisito n. 3 "Salute e Sicurezza" al requisito n. 9 "Gestione dei Fornitori e degli appaltatori". Le azioni correttive conseguenti sono dettagliate nel documento di valutazione del rischio ai fini SA8000.

A conclusione dell'audit del 30 maggio non sono state rilevate non conformità mentre sono state rilevate n. 2 osservazioni senza necessità di azioni correttive che comunque sono state trattate nel corso dell'anno. Ad esito dell'audit dell'08 gennaio 2020 non sono state rilevate osservazioni/non conformità.

Sono confermati i principi e i valori sui quali la Società fonda la propria strategia di gestione:

- Sicurezza dell'ambiente di lavoro e della salute dei lavoratori, rispetto e valorizzazione delle persone;
- Soddisfazione del cliente attraverso un miglioramento continuo dell'efficienza e dell'organizzazione del servizio;
- sviluppo sostenibile attraverso l'uso razionale della risorsa e la cooperazione con le comunità di riferimento;
- qualità delle forniture e degli appalti attraverso il puntuale rispetto del Regolamento Interno degli Appalti e delle normative di riferimento.

Il Comitato Etico & Sociale (di seguito anche CE&S), in composizione paritetica già dal 2014, è conforme alle previsioni della norma, punto 9.2 dedicata al cd. Social performance Team.

Al 31 dicembre 2019 la composizione del Comitato, è confermata rispetto l'anno precedente e risulta composta da: Amministratore Delegato e Direttore Generale (Francesca Menabuoni), Responsabile Risorse Umane (Anna Rosa Trabalzini), Responsabile Ufficio Legale, Affari Istituzionali e Regolazione (Francesco Nocentini), Responsabile Operativo Commerciale (Luca Bardelli), Responsabile Qualità, Sicurezza e Ambiente (Serena Scacchieri), rappresentanti dei lavoratori per la SA8000 (Paggini Paolo, Menchetti Roberto, Marco Biagini, componenti la RSU aziendale, Bruno Volpi e Alessandro Brunetti di nomina assembleare).

Il CE&S ha l'autorità per raccogliere informazioni da tutte le parti interessate (stakeholders), coinvolgere le stesse nelle attività di monitoraggio, interagire con tutte le funzioni della Società per esaminare, definire, analizzare e/o risolvere qualsiasi possibile non conformità allo Standard SA8000.

Il CE&S ha l'autorità per promuovere azioni positive per il miglioramento continuo della performance sociale, recepire segnalazioni di mancato rispetto dei requisiti della norma, nonché di incoerenza e violazione di quanto espresso nella Politica della Società e nel Codice Etico, e in caso di necessità, trasmettere le sue osservazioni all'Organismo di Vigilanza istituito nell'ambito del modello 231/01 adottato dalla Società. Contribuisce alla redazione del Bilancio di Sostenibilità aziendale, conduce periodicamente e in forma scritta la valutazione del rischio ai fini della norma SA8000 suggerendo alla Direzione le azioni correttive secondo un ordine di priorità basato sulla gravità dei rischi. Monitora e tiene sotto controllo la conformità allo Standard, l'attuazione delle azioni pianificate nella valutazione del rischio. Facilita la comunicazione tra i lavoratori e la Direzione sull'applicazione della norma SA8000 e propone all'occorrenza aggiornamenti

del "Codice Etico" da sottoporre alla successiva approvazione della Direzione Generale e del Consiglio di Amministrazione. Rileva e tratta, se pertinenti, le segnalazioni dei lavoratori/reclami su eventuali violazioni della norma e del "Codice Etico", individuando le azioni correttive conseguenti. Partecipa al riesame della Direzione e promuove ogni azione possibile al fine di garantire il rispetto dello Standard anche da parte della catena della fornitura.

Nel corso del 2019, il CE&S si è riunito in data 28 maggio e 17 dicembre con i seguenti argomenti all'ordine del giorno: Riesame della Direzione, Valutazione e Monitoraggio del Rischio SA8000, Analisi Evidenze Audit Interni ed Esterni, Analisi bilancio di sostenibilità anno 2018, Analisi reclami e segnalazioni. Al CE&S nel 2019 sono arrivati n. 2 reclami; uno, anonimo, codificato come n. 01/2019 è stato trattato e chiuso senza azioni nella riunione del CE&S del 17 dicembre. Anche il secondo reclamo, codificato come n. 02/2019 è stato trattato dal CE&S nella riunione del 17 dicembre e contestualmente chiuso senza azioni essendo riferito a fatti già analizzati nel 2017 e non essendoci elementi di novità.



Figura 3: Certificato

Nel corso della gestione Nuove Acque ha implementato vari sistemi di gestione conformi alle principali norme ad adesione volontaria applicabili e certificati da parte di Enti Terzi.

Sistema di gestione	Norma applicabile	Ente Certificante	Data di rilascio del primo certificato di conformità	Data dell'ultimo rinnovo
AMBIENTALE	ISO14001	CSI Cert	05/12/2016	15/10/2019
QUALITÀ	ISO 9001	CSI Cert	24/05/2002	03/07/2017
SALUTE & SICUREZZA	ISO 45001	CSI Cert	13/10/2010	07/10/2019
ETICA & SOCIALE	SA8000	CISE	04/08/2011	02/07/2017

III. IL SERVIZIO EROGATO

Il territorio servito

Nuove Acque eroga il Servizio Idrico Integrato sull'ATO 4 Alto Valdarno, precisamente su 35 Comuni (in virtù dell'unificazione dei comuni di Pratovecchio e Stia e dei comuni di Pergine Valdarno e Laterina), di cui 30 della Provincia di Arezzo e 5 della Provincia di Siena.

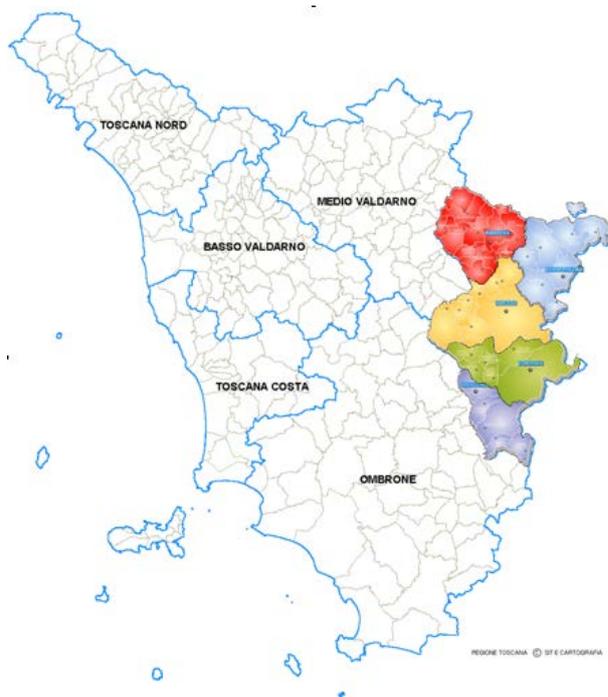


Figura 4: ATO 4 Alto Val d'Arno

Area Servita	3.272 km²
Rete idrica (in km)	3.643 km (di cui allacci: 422 Km)
Rete fognaria (in km)	1.805 km (di cui allacci: 293 Km)
Numero di impianti di trattamento delle acque	63
Numero di impianti di trattamento delle acque reflue	75 (di cui 63 con trattamento almeno secondario)

Tabella 3: Dati tecnici caratteristici della gestione di Nuove Acque

Relativamente all'anno 2019, i 374 sistemi acquedottistici sono alimentati da 304 pozzi (che rappresentano il 23% dei volumi immessi in rete) e da 580 sorgenti (14% dei volumi immessi in rete). Il restante 63% dei volumi di acqua trattati derivano da 7 captazioni superficiali: Buon Riposo, Astrone, Lago di Chiusi, Padonchia, Gressa, Cerfone e Ponte alla Piera (i volumi delle altre 10 captazioni minori sono ricompresi nelle sorgenti in quanto ad esse assimilabili) e da altri 2 sistemi di adduzione (Acquedotto del Vivo e Diga di Montedoglio).

Proprio in virtù della forte e marcata frammentazione geomorfologica, il territorio gestito è stato suddiviso in cinque diverse aree operative: Casentino, Tiberina, Aretina, Valdichiana e Senese.

L'elevata frammentazione dell'assetto geomorfologico si traduce anche in una bassa densità di popolazione e di conseguenza in una densità di volume erogato alle utenze per metro di rete molto bassa (circa 4 mc/m/anno).

Oltre a tutti questi aspetti, la forte variabilità territoriale si traduce anche in una forte difficoltà oggettiva nel trattamento e nel collettamento di tutte le acque reflue verso un recapito depurativo, nonostante i 75 impianti di depurazione già esistenti.

Ripartizione della Clientela

Il perimetro del servizio erogato da Nuove Acque comprendeva al 31/12/2019, 35 Comuni per un totale di 129.601 utenti, per la maggior parte di categoria domestica, come evidenziato nelle tabelle seguente:

AREA	DOMESTICO	NON RESIDENTE	ARTIGIANALE-COMMERCIALE PICCOLI QT	ARTIGIANALE-COMMERCIALE GRANDI QT	INDUSTRIALE PICCOLI QT	INDUSTRIALE GRANDI QT	PUBBLICO	PUBBLICO NON DISALIMENTABILE	COMUNALE	AGRICOLA ZOOTECNICO	ALTRI USI (IDRANTE)	TOTALE
	Utenze	Utenze	Utenze	Utenze	Utenze	Utenze	Utenze	Utenze	Utenze	Utenze	Utenze	Utenze
AREA ARETINA	40.867	4.777	3.988	207	1.189	58	337	186	542	6	125	52.282
AREA CASENTINO	13.244	4.782	1.003	35	313	14	101	54	585	10	39	20.180
AREA TIBERINA	10.383	2.528	909	43	169	7	61	48	345	26	18	14.537
AREA VALDICHIANA	14.702	2.867	1.582	107	362	17	105	45	382	12	56	20.237
AREA SENESE	15.977	2.928	1.977	244	405	22	106	57	400	25	224	22.365
	95.173	17.882	9.459	636	2.438	118	710	390	2.254	79	462	129.601

Tabella 4: ripartizione degli utenti per Area e per categoria al 31/12/2019

Le tariffe del Servizio Idrico Integrato

Si indicano di seguito le tariffe applicate da Nuove Acque per l'anno 2019:

Tariffa Uso Domestico Residente per 1 componenti				
Scaglioni	da 0 a 19	da 20 a 67	oltre 67	Quota Fissa
Acqua	€ 0,654578	€ 1,156799	€ 3,927468	€ 23,880503
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685			€ 15,018226
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054			€ 5,433155

Tariffa Uso Domestico Residente per 2 componenti				
Scaglioni	da 0 a 37	da 38 a 103	oltre 103	Quota Fissa
Acqua	€ 0,654578	€ 1,156799	€ 3,927468	€ 23,880503
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685			€ 15,018226
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054			€ 5,433155

Tariffa Uso Domestico Residente per 3 componenti				
Scaglioni	da 0 a 55	da 56 a 135	oltre 135	Quota Fissa
Acqua	€ 0,654578	€ 1,156799	€ 3,927468	€ 23,880503
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685			€ 15,018226
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054			€ 5,433155

Tariffa Uso Domestico Residente per 4 componenti				
Scaglioni	da 0 a 74	da 75 a 162	oltre 162	Quota Fissa
Acqua	€ 0,654578	€ 1,156799	€ 3,927468	€ 23,880503
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685			€ 15,018226
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054			€ 5,433155

Tariffa Uso Domestico Residente per 5 componenti				
Scaglioni	da 0 a 92	da 93 a 188	oltre 188	Quota Fissa
Acqua	€ 0,654578	€ 1,156799	€ 3,927468	€ 23,880503
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685			€ 15,018226
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054			€ 5,433155

Tariffa Uso Domestico Residente per 6 componenti				
Scaglioni	da 0 a 110	da 111 a 210	oltre 210	Quota Fissa
Acqua	€ 0,654578	€ 1,156799	€ 3,927468	€ 23,880503
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685			€ 15,018226
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054			€ 5,433155

Tariffa Uso Domestico Residente per 7 componenti				
Scaglioni	da 0 a 129	da 130 a 232	oltre 232	Quota Fissa
Acqua	€ 0,654578	€ 1,156799	€ 3,927468	€ 23,880503
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685			€ 15,018226
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054			€ 5,433155

Tariffa Uso Domestico Residente per 8 componenti ed oltre				
Scaglioni	da 0 a 147	da 148 a 253	oltre 253	Quota Fissa
Acqua	€ 0,654578	€ 1,156799	€ 3,927468	€ 23,880503
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685			€ 15,018226
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054			€ 5,433155

Domestica Residente Condominiale

Tariffa Uso Domestico Residente Condominiale				
Scaglioni	da 0 a 55	da 56 a 135	oltre 135	Quota Fissa
Acqua	€ 0,654578	€ 1,156799	€ 3,927468	€ 23,880503
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685			€ 15,018226
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054			€ 5,433155

Domestica Non Residente

Tariffa Uso Domestico Non Residente				
Scaglioni	da 0 a 80	da 81 a 200	oltre 200	Quota Fissa
Acqua	€ 2,646205	€ 3,241469	€ 4,939976	€ 87,148336
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685			€ 33,789482
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054			€ 15,214458

Pubblica

Tariffa Uso Pubblico			
Scaglioni	tutto il consumo		Quota Fissa
Acqua	€ 1,947788		€ 46,769708
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685		€ 29,413036
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054		€ 10,640775

Pubblica Non Disalmentabili

Tariffa Uso Pubblico non Disalmentabile			
Scaglioni	tutto il consumo		Quota Fissa
Acqua	€ 1,947788		€ 46,769708
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685		€ 29,413036
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054		€ 10,640775

Agricola Zootecnica

Tariffa Uso Allevamento			
Scaglioni	da 0 a 50	oltre 50	Quota Fissa
Acqua	€ 1,552019	€ 1,947788	€ 93,203794
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685		€ 56,578234
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054		€ 20,743311

Altro (definita per le utenze antincendio)

Tariffa Uso Altro		
Scaglioni	tutto il consumo	Quota Fissa
Acqua	€ 1,673418	€ 51,554826
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685	€ 32,422350
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054	€ 11,729458

Artigianale - Commerciale piccoli quantitativi

Tariffa Uso Artigianale - Commerciale piccoli quantitativi				
Scaglioni	da 0 a 200	da 201 a 500	oltre 500	Quota Fissa
Acqua	€ 3,401265	€ 4,850796	€ 5,136138	€ 93,203794
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685			€ 56,578234
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054			€ 20,743311

Artigianale - Commerciale grandi quantitativi

Tariffa Uso Artigianale - Commerciale grandi quantitativi		
Scaglioni	tutto il consumo	Quota Fissa
Acqua	€ 2,716445	€ 338,745460
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685	€ 319,479986
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054	€ 288,980623

Industriale piccoli quantitativi

Tariffa Uso Industriale piccoli quantitativi				
Scaglioni	da 0 a 200	da 201 a 500	oltre 500	Quota Fissa
Acqua	€ 3,401265	€ 4,850796	€ 5,136138	€ 93,203794
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685			€ 56,578234
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054			€ 20,743311

Industriale grandi quantitativi

Tariffa Uso Industriale grandi quantitativi		
Scaglioni	tutto il consumo	Quota Fissa
Acqua	€ 2,716445	€ 338,745460
Fognatura	tutto il consumo € 1,046685	€ 319,479986
Depurazione	tutto il consumo € 0,433054	€ 288,980623

La tabella allegata di seguito mette a confronto le tariffe 2019 applicate in Toscana per una famiglia domestica di 5 componenti (150 mc) che usufruisce del servizio acquedotto, fognatura e depurazione.



Figura 5: Tariffe 2019 del Servizio Idrico Integrato applicate in Toscana (IVA compresa) per una famiglia domestica residente di 150 mc servita da acquedotto, fognatura e depurazione.

Mentre, la tabella di seguito esposta confronta il consumo medio domestico annuo di una famiglia composta da 3 componenti (per 95 mc), in Toscana.



Figura 6: Confronto in termini di consumo medio domestico annuo (95 mc/annuo) in relazione al territorio gestito

L'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (ARERA) con Deliberazione 665/17 (cosiddetto TICSI) ha indicato i nuovi criteri tariffari da applicare agli utenti finali del Servizio Idrico Integrato. In particolare, per gli utenti Domestici Residenti Diretti (ad esclusione quindi dei residenti in utenze condominiali) ha previsto l'introduzione della cosiddetta tariffa pro-capite che varia rispetto al numero dei componenti il nucleo familiare (CNF) e include una fascia di consumo agevolata (definita anch'essa in funzione del numero dei componenti del nucleo familiare) che garantisce una tariffa ridotta fino a 50 litri a persona al giorno (equivalente a 18,25 metri cubi annui a persona). Tuttavia, laddove non è possibile introdurre fin da subito tale nuova struttura tariffaria, la Delibera prevede un periodo transitorio, in attesa dell'effettivo completamento della riforma, che comunque dovrà avvenire entro il 1° gennaio 2022. In questa fase transitoria è necessario introdurre una tariffa pro-capite di tipo standard (ovvero corrispondente alla tariffa

da applicare a 3 componenti del nucleo familiare) valida per tutte le utenze Domestico Residenti Dirette, fino all'introduzione della tariffa pro-capite, fatto salvo il caso delle famiglie numerose per le quali, anche in questa fase transitoria, vi è l'obbligo per il gestore di accettare l'autodichiarazione comunque trasmessa del singolo utente interessato e ridurre la tariffa. Per il territorio gestito da Nuove Acque, l'Autorità Idrica Toscana (AIT) ha dato attuazione alla citata Deliberazione ARERA, approvando per la fase transitoria, la nuova struttura dei corrispettivi tariffari 2018, che sarà applicata retroattivamente dal 1° gennaio 2018, fino all'effettivo completamento della riforma (entro il 2022). Al contempo, con la Deliberazione n. 20/2018 del 26 settembre 2018, l'AIT ha approvato il "Regolamento regionale AIT per le modalità di trasmissione al Gestore del SII ed utilizzo, ai fini tariffari, del numero di componenti del nucleo familiare (CNF) delle utenze residenziali" che regola anche la raccolta dei dati relativi al numero di componenti familiari per applicare la riduzione della tariffa alle famiglie numerose. Questo regolamento è vantaggioso per le utenze Domestico Residenti con numero di componenti superiori a 3 persone. La Società, per mezzo della newsletter, ha invitato le famiglie/utenti composte da più di 3 persone a trasmettere il modulo debitamente compilato al gestore di riferimento, per mezzo posta ordinaria, fax, e-mail, PEC, sito internet del gestore del SII o direttamente agli uffici del gestore stesso.

Nel corso dell'anno 2019 sono state introdotte dall'Arera delle importanti novità riguardanti la regolazione ed i rapporti con l'utente finale:

La Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato ai sensi della Deliberazione ARERA 311/2019/R/idr (c.d. remsi)

Con la delibera 311/2019/R/Idr, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (Arera) adotta le direttive per la gestione della morosità nel Servizio Idrico Integrato, che avranno applicazione a partire dal 1° gennaio 2020. Sono infatti state introdotte regole certe e uguali in tutta Italia nel caso di mancati pagamenti da parte degli utenti del settore idrico. Vengono inoltre definiti tempi e modalità standard per la costituzione in mora, la rateizzazione degli importi, la sospensione della fornitura e la risoluzione del contratto, salvaguardando le utenze vulnerabili in documentato stato di disagio economico sociale e quelle pubbliche non disalimentabili (come ospedali e scuole). La Delibera introduce inoltre misure idonee ad assicurare all'utente l'adeguatezza e la trasparenza dell'informazione in merito alle azioni messe in atto dal gestore a tutela del proprio credito ma anche la certezza delle modalità e delle tempistiche per il loro svolgimento.

In dettaglio, nei casi di **morosità delle utenze domestiche residenti (non vulnerabili)** potrà essere sospesa la fornitura soltanto dopo il mancato pagamento di fatture per importi superiori al corrispettivo annuo dovuto per la fascia di consumo agevolato o, quando tecnicamente fattibile, solo successivamente alla limitazione del flusso dell'acqua assicurando soltanto il quantitativo minimo vitale (50 litri per abitante al giorno). Per la medesima categoria di utenza, la disattivazione della fornitura, con la risoluzione del contratto, potrà essere effettuata dal gestore solo nel caso in cui, a seguito della limitazione/sospensione e nel proseguirsi della mora, venga manomesso il misuratore, o nel caso in cui le stesse utenze non abbiano provveduto a pagare i relativi oneri per il recupero della morosità pregressa.

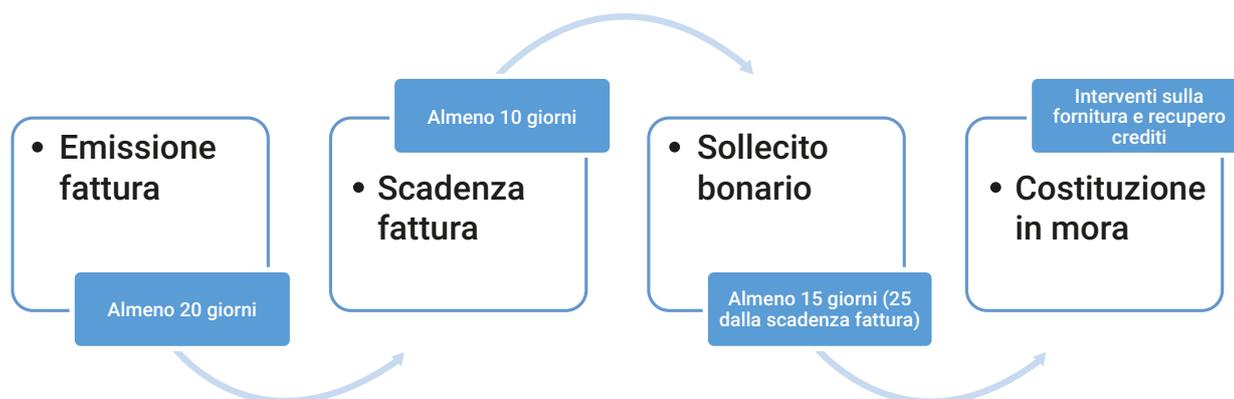
Nel caso di **utenze condominiali** invece il gestore non potrà limitare/sospendere/disattivare la fornitura idrica se, entro la scadenza dei termini previsti nella comunicazione di messa in mora, sia stato pagato almeno metà dell'importo dovuto in un'unica soluzione. Potrà invece procedere con le azioni sulla fornitura se l'utenza condominiale non effettui il saldo entro i successivi sei mesi.

Il gestore dovrà garantire, quando previsto, la **rateizzazione** degli importi oggetto di costituzione in mora su 12 mesi, informando in modo chiaro l'utente dei tempi e delle modalità per ottenerla.

Il gestore dovrà poi inviare la **costituzione in mora** almeno 25 giorni solari dopo la scadenza della fattura, ma non prima di aver inviato un sollecito bonario con allegato il bollettino per il pagamento. Viene introdotto l'obbligo di riattivazione della fornitura limitata, sospesa o disattivata per morosità entro due giorni feriali dall'attestazione dell'avvenuto saldo da parte dell'utente finale. Sono previsti poi **indennizzi automatici** da 10 a 30 euro nel caso in cui non vengano rispettate, in tutto o in parte, tali modalità.

Di seguito uno schema riepilogativo delle principali novità introdotte dal Provvedimento:

Procedura di costituzione in mora



Interventi sulla fornitura delle diverse categorie di utenza

Utenze pubbliche non disalimentabili	• Nessun intervento
Utenze residenti non disalimentabili	• Limitazione
Utenze residenti disalimentabili	<ul style="list-style-type: none"> • Limitazione (o comunicazione impossibilità) • Sospensione • Disattivazione (solo per manomissione impianti o mancato pagamento recupero morosità 24 mesi)
Altre utenze	<ul style="list-style-type: none"> • Limitazione (facoltativa) • Sospensione (facoltativa) • Disattivazione

In data 7 ottobre 2019, l'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana ha approvato, ai sensi dell'art. 8 comma 1 lett. e) della L.R. 69/2011, gli indirizzi generali per il recepimento della nuova disciplina della morosità delineata da ARERA con deliberazione 311/2019/R/IDR. A seguito della deliberazione della Conferenza Territoriale n. 22 del 16 dicembre 2019, è stata approvata dal Consiglio Direttivo la Carta del Servizio adeguata alla regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato (REMSI). L'entrata in vigore della suddetta Carta è individuata nel 1° gennaio 2020, data di applicazione del REMSI.

La soddisfazione degli utenti

Come negli anni precedenti, Nuove Acque ha effettuato, tramite una primaria società del settore, una indagine di Customer Satisfaction con interviste telefoniche sulla base di un campione rappresentativo e statisticamente significativo, con 1.254 intervistati, per il quale è stato assicurato un margine di errore inferiore al 5%.

Le interviste telefoniche (effettuate da una ditta specializzata di rilevanza nazionale) sono state realizzate nel mese di febbraio - marzo 2019 sulla base di un questionario, in linea rispetto ai precedenti, per misurare l'evoluzione delle risposte.

I risultati evidenziano un indice di soddisfazione molto elevato che si attesta intorno all'88%, in leggera flessione rispetto al 90% del 2018 ma superiore rispetto agli standard di mercato nazionale e regionale (il dato BICSI viene estratto negli ultimi mesi dell'anno).

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA – CSI

L'indice CSI (Customer Satisfaction Index) misura su una scala 1-100 la soddisfazione complessiva attraverso il processo bottom-up di riaggregazione dei fattori



- L'analisi di Customer Satisfaction che annualmente Nuove Acque effettua evidenzia un ottimo livello di **soddisfazione complessiva** degli utenti domestici. Tuttavia emerge una leggera flessione, da 90,6 a 87,9. Tale andamento, ad eccezione della qualità dell'acqua, è osservabile in tutti gli ambiti indagati. Le aree geografiche in cui si verifica questa lieve flessione sono la zona aretina e la tiberina, mentre le altre risultano essere sostanzialmente stabili.

L'indicatore overall registra il medesimo andamento, raccogliendo l'87% di utenti soddisfatti (89,9 lo scorso anno).

CSI – Confronto con gli standard di mercato

% su totale clienti	Nuove Acque	Std. mercato nazionale	Std. Toscana
CSI complessiva	90,6	85,2	86,4
<i>CSI parziali</i>			
Area "Prodotto/Servizio"	85,7	84,2	84,1
Area "Relazione"	94,4	87,4	91,6

I CSI parziali di "Prodotto/Servizio" e di "Relazione" sono calcolati considerando i soli aspetti comuni con il "Bicsi – Servizio Idrico Integrato", utilizzando la medesima suddivisione utilizzata per i dati nazionali e regionali.

Nell'area di Prodotto/Servizio, per Nuove Acque, manca, in quanto non rilevata, la tempestività di risposta alle richieste degli utenti.

Indice di soddisfazione generale (fonte dei dati: Cerved Information Solutions)

La qualità dell'acqua, unico comparto allineato ai dati dello scorso anno, conferma gli indicatori sia su sapore che su odore e limpidezza. La soddisfazione più elevata si riscontra nell'area aretina e in particolare modo nel capoluogo, mentre è meno performante nel casentino.

% su totale clienti	TOTALE		
	2019	2018	2017
Qualità dell'acqua erogata relativamente al suo sapore	79,6	79,5	81,8
Qualità dell'acqua erogata relativamente al suo odore	86,8	85,5	87,2
Qualità dell'acqua erogata relativamente alla sua limpidezza	90,6	90,7	89,4

L'indicatore degli aspetti tecnici del servizio viene come sempre penalizzato dal costo in relazione al servizio erogato che vede insoddisfatta la metà dell'utenza, con livelli dell'indicatore che scendono al 42% e al 43% rispettivamente nella zona tiberina e del casentino. Ottimi gli altri fattori, seppur in lieve calo rispetto allo scorso anno, ad eccezione della continuità del servizio che risulta ottima e stabile al 96%.

% su totale clienti	TOTALE		
	2019	2018	2017
Continuità del servizio, cioè l'assenza di interruzioni	96,3	97,1	96,1
Livello di pressione dell'acqua	85,8	89,2	88,9
Tempestività degli interventi di emergenza in caso di guasti, perdite o disservizi	91,6	95,1	92,8
Tempi di preavviso in caso di interruzione dell'erogazione del servizio	89,4	93,6	93,1
Correttezza dell'informazione relativa ai tempi di ripristino in caso di interruzione dell'acqua	90,7	95,5	96,1
Servizio di fognatura	85,1	88,8	88,8
Servizio depurazione acque reflue	86,7	91,9	89,7
Livello dei costi in relazione alla qualità del servizio offerto	50,4	57,2	55,2

Il contatto con l'azienda e la fatturazione continuano a raccogliere 9 utenti soddisfatti su 10. Un aspetto su cui si potrebbe migliorare è la velocità in caso di contatto della clientela, sia in termini di accesso agli sportelli che nella facilità di trovare la linea libera. Il contatto con l'azienda mantiene tendenzialmente gli stessi livelli di soddisfazione dello scorso anno sui principali aspetti, mentre non brilla la chiarezza e la facilità di lettura delle bollette (81%) e la frequenza di lettura dei contatori (85%). In tutti questi casi la causa va però ricercata nelle decisioni discendenti da disposizioni regolatorie che impongono conguagli di articolazioni tariffarie retroattive e incrementi di standard sulle attività svolte che impattano molto sull'ordinario rapporto col cliente, soprattutto nel momento del cambiamento di abitudini ormai consolidate e assorbite oltre che apprezzate. Lo stesso dicasi per la tempestività di avviso in caso di consumi anomali che risulta da migliorare ma che dipende molto dal momento riorganizzativo legato alla regolazione.

% su totale clienti	TOTALE		
	2019	2018	2017
Facilità complessiva di contatto con l'azienda	94,0	95,5	94,5
Orari di apertura degli uffici	91,0	92,9	91,5
Facilità di accesso agli uffici e la loro distribuzione sul territorio	91,2	93,3	90,8
Tempestività di risposta ai reclami	n.s.	n.s.	73,5
Velocità di accesso agli sportelli	80,4	78,8	75,5
Cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico	97,1	97,2	96,5
Professionalità e la competenza del personale	95,2	96,9	96,0
Facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda	84,8	90,6	88,0
Capacità dell'azienda di risolvere i problemi / richieste nel minor tempo possibile quando si telefona	84,8	84,4	82,6
Cortesia del personale che risponde al telefono	94,9	97,0	97,7

% su totale clienti con contratto diretto	TOTALE		
	2019	2018	2017
Regolarità nella lettura dei contatori da parte del personale incaricato	89,6	95,0	91,9
Frequenza nella lettura dei contatori da parte del personale incaricato	85,4	92,7	91,3
Regolarità nella emissione delle bollette	98,0	97,8	95,9
Tempo a disposizione tra il ricevimento della bolletta e la scadenza per il pagamento	90,4	91,1	89,1
Chiarezza e facilità di lettura delle bollette	80,8	88,8	86,0
Correttezza degli importi riportati nelle bollette	90,5	93,7	91,8
Velocità di risposta e di risoluzione per problemi di fatturazione	88,4	92,7	91,4
Mezzi a disposizione per il pagamento della bolletta	98,8	98,8	98,3
Rapidità dei rimborsi nel caso di pagamenti in eccesso	87,0	91,7	86,6
Tempestività di awiso in caso di consumi anomali	79,4	86,5	78,5

Qualità dell'acqua e livello di pressione della stessa restano due aree di miglioramento prioritarie, oltre al servizio di fognatura e la chiarezza delle bollette. Si mantengono stabili le abitudini di consumo dell'acqua del rubinetto, che viene bevuta regolarmente dai due terzi dell'utenza. La motivazione principale di questo scarso utilizzo ricade nelle abitudini d'uso dei clienti.

Lei beve l'acqua del rubinetto regolarmente, qualche volta o mai?

% su totale clienti	Totale	AREA					COMUNE	CONTRATTO	
		Area Aretina	Area Casentino	Area Val di Chiana	Area Senese	Area Tiberina	Arezzo	Diretto	Condominiale
Si, regolarmente	34,8	41,6	37,4	27,0	22,2	34,8	45,1	35,3	28,7
Si, qualche volta	23,8	26,4	28,5	18,0	18,0	24,4	27,0	23,4	27,3
No, mai	41,5	32,0	34,1	55,1	59,8	40,7	27,9	41,2	43,9

Rispetto allo scorso anno migliora sensibilmente il livello della conoscenza della possibilità di effettuare l'autolettura, da circa metà degli utenti si passa ai due terzi (66%). In aumento anche la conoscenza di poter domiciliare la bolletta presso un istituto bancario (ormai noto al 92% dell'utenza), mentre la metà dei clienti non conosce in quali casi venga restituito il deposito cauzionale. Il 70% dei clienti sa di poter ricevere la bolletta in forma digitale, l'85% di essi è soddisfatto del sistema di fatturazione a periodicità bimestrale, che comporta bollette di importo più contenuto. Stabili i canali (col 17% del canale telefonico a farla da padrone) e le motivazioni di contatto (segnalazione guasti in testa con il 26%), mentre aumenta lievemente il potenziale di abbandono (dall'8% al 13%) a causa essenzialmente del costo del servizio

ritenuto eccessivo. Infine, un terzo dell'utenza apprezza e utilizza, ove presente, la cassa automatica per il pagamento delle bollette, solo il 18% conosce la Carta del Servizio, solo il 27% sa dell'esistenza delle commissioni di conciliazione, mentre incrementa al 57% la platea dei clienti che sa della presenza di agevolazioni tariffarie per utenze deboli e sale al 30% la conoscenza di ARERA e AIT.

IV. LA QUALITÀ CONTRATTUALE A NUOVE ACQUE

La Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato ai sensi della Deliberazione ARERA 547/2019/R/Idr

Con la deliberazione 547/2019/R/idr del 17/12/2019 con oggetto "Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni 311/2019/R/idr (c.d. remsi)", l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) ha integrato la Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato, al fine di rafforzare la tutela degli interessi dell'utenza e la garanzia di adeguati livelli di *performance* dei gestori. Inoltre - nel definire le modalità operative di attuazione della legge 27 dicembre 2017, n. 205 – il provvedimento rafforza le tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi per i consumi risalenti a più di due anni, disponendo nuovi obblighi informativi in capo ai gestori del servizio idrico.

Prerequisiti

In particolare, la delibera 547/2019/R/idr, stabilisce:

Meccanismo incentivante premi-penalità

a) Definizione dei macro-indicatori di qualità contrattuale

Il nuovo meccanismo incentivante (di premi e penalità) si basa sulla costruzione di 2 macro-indicatori, ottenuti a partire dai 42 indicatori semplici previsti dalla *Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato - RQSII (28 standard specifici, cui sono già associati indennizzi automatici in caso di mancato rispetto, e 14 standard generali)*:

- *Macro-indicatore MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale"*: è composto dagli indicatori semplici (18) afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura;
- *Macro-indicatore MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio"*: è composto dagli indicatori semplici (24) afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza.

I macro-indicatori sono calcolati come media dei pertinenti indicatori semplici (espressi in termini di valore percentuale di rispetto dello standard), ponderata in base al numero di prestazioni erogate dal gestore per ciascuna tipologia di indicatore semplice.

b) Identificazione degli obiettivi

Sulla base dei livelli iniziali di *performance* (dati comunicati all'Autorità con riferimento al 2018), per ciascun macro-indicatore (MC1 e MC2) sono state individuate tre classi di obiettivi annuali (tali da stimolare un miglioramento più rapido alle gestioni con livelli iniziali peggiori nella qualità contrattuale):

- *Classe A*, mantenimento del livello di partenza;
- *Classe B*, miglioramento dell'1%;
- *Classe C*, miglioramento del 3%.

c) Premi e penalità

Viene avviato un meccanismo incentivante simile a quello della qualità tecnica, nel quale i premi e le penalità vengono definiti attraverso stadi successivi di valutazione, distinti per livello di valutazione (base e di eccellenza) e per livello di partenza (obiettivi di mantenimento o di miglioramento).

Integrazioni e aggiornamenti della Qualità Contrattuale

a) Ambito di applicazione

Le tutele della *RQSII* vengono estese anche ai soggetti che, pur non essendo contrattualizzati, richiedono lo svolgimento di alcune prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione. Qualora il richiedente stipuli un contratto di somministrazione, l'eventuale indennizzo automatico dovrà essere erogato dal gestore nella prima fatturazione utile.

b) Modalità di fatturazione, Verifica dei misuratori e Tempo di esecuzione dei lavori complessi

- Viene introdotta una *periodicità minima di fatturazione* non inferiore a una mensilità.
- Per le *verifiche dei misuratori* (richieste in contraddittorio dall'utente alle Camere di commercio, ai sensi del D.M. 93/2017), il gestore è tenuto a garantire il rispetto dello standard "Tempo di intervento per la verifica del misuratore" e dello standard "Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante";
- Qualora per l'*esecuzione dei lavori complessi* siano necessarie opere da realizzarsi a cura dell'utente finale - oppure lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù - e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo rilasciato dal gestore, il tempo per l'effettuazione di tale prestazione decorrerà dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

c) Modalità di registrazione e comunicazione dei dati relativi alle prestazioni eseguite

Vengono armonizzate le tipologie d'uso al *Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici* (TICSI) ai fini della registrazione e della successiva comunicazione (in forma semplificata) dei dati relativi alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale.

Obblighi informativi in caso di prescrizione biennale

La legge 27 dicembre 2017, n. 205 è intervenuta sulla prescrizione del diritto del gestore al corrispettivo dovuto (da "utenti domestici", "microimprese" e "professionisti") per l'erogazione della fornitura idrica, riducendola da cinque a due anni e disponendo che la medesima disciplina si applichi:

- alle fatture la cui scadenza sia successiva al 1° gennaio 2020 (articolo 1, comma 10);
- solo qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo non derivi da responsabilità accertata dell'utente (articolo 1, comma 5).

A tale merito, l'Autorità dispone i seguenti obblighi informativi:

a) *In caso di responsabilità del gestore*: Il gestore è tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di importi risalenti a più di due anni (tramite due modalità alternative: invio di una fattura unica o di una fattura contenente esclusivamente gli importi prescritti).

b) *In caso di responsabilità dell'utente finale*: Il gestore integra la fattura recante tali importi con una comunicazione contenente: l'ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni e la motivazione che ha determinato la presunta responsabilità dell'utente.

Come descritto in precedenza, la Delibera 547/2019/R/idr ha integrato la Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (Delibera 655/2015) introducendo il concetto dei due macro-indicatori MC1 e MC2; tali indicatori non trovano applicazione nel 2019 ma saranno operativi dal 1° gennaio 2020 e pertanto la rendicontazione del prossimo anno dovrà essere fatta sulla scorta di questi nuovi indicatori. Da sottolineare che la Carta del Servizio vigente stabilisce standard di servizio più stringenti rispetto a quanto previsto dalla delibera 655/15 e fra i più elevati in Italia; resta infatti da definire nel nuovo calcolo come introdurre meccanismi di peso equilibrati per gestori come Nuove Acque che applicano standard più restrittivi rispetto a quelli previsti dall'ARERA.

Di seguito vengono sinteticamente descritti i nuovi macro-indicatori introdotti:

A partire dagli indicatori semplici di qualità contrattuale, sono esplicitati i macro-indicatori dei livelli di performance di qualità contrattuale **MC1 – "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale", ed MC2 – "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio"**, come da tabelle seguenti:

Macro-indicatori	Indicatori semplici
MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico senza sopralluogo (articolo 5 RQSII) 2. Tempo di preventivazione per l'allacciamento fognario senza sopralluogo (articolo 6 RQSII) 3. Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo (articolo 19 RQSII) 4. Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico con sopralluogo (articolo 5 RQSII) 5. Tempo di preventivazione per l'allacciamento fognario con sopralluogo (articolo 6 RQSII) 6. Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo (articolo 19 RQSII) 7. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (articolo 8 RQSII) 8. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice (articolo 9 RQSII) 9. Tempo di esecuzione di lavori semplici (articolo 23 RQSII) 10. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico complesso (articolo 8 RQSII) 11. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario complesso (articolo 9

Macro-indicatori	Indicatori semplici
	<ol style="list-style-type: none"> RQSII) 12. Tempo di esecuzione di lavori complessi (articolo 23 RQSII) 13. Tempo di attivazione della fornitura (articolo 10 RQSII) 14. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore (articolo 11 RQSII) 15. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore (articolo 11 RQSII) 16. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità (articolo 12 RQSII) 17. Tempo di disattivazione della fornitura (articolo 14 RQSII) 18. Tempo di esecuzione della voltura (articolo 17 RQSII)
MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	<ol style="list-style-type: none"> 19. Tempo massimo per l'appuntamento concordato (articolo 24 RQSII) 20. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato (articolo 25 RQSII) 21. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati (articolo 26 RQSII) 22. Tempo di intervento per la verifica del misuratore (articolo 28 RQSII) 23. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco (articolo 29 RQSII) 24. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (articolo 29 RQSII) 25. Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante (articolo 30 RQSII) 26. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione (articolo 31 RQSII) 27. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione (articolo 32 RQSII) 28. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento (articolo 33 RQSII) 29. Tempo per l'emissione della fattura (articolo 36 RQSII) 30. Tempo di rettifica di fatturazione (articolo 43 RQSII) 31. Tempo per la risposta a reclami (articolo 46 RQSII) 32. Tempo per la risposta motivata a richieste scritte di informazioni (articolo 47 RQSII) 33. Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione (articolo 48 RQSII) 34. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (articolo 64 RQSII) 35. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (articolo 65 RQSII) 36. Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura (articolo 66 RQSII) 37. Tempo massimo di attesa agli sportelli (articolo 53 RQSII) 38. Tempo medio di attesa agli sportelli (articolo 53 RQSII) 39. Accessibilità al servizio telefonico (AS) (articolo 57 RQSII) 40. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) (articolo 58 RQSII) 41. Livello del servizio telefonico (LS) (articolo 59 RQSII) 42. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (articolo 62 RQSII)

Per ciascuno dei macro-indicatori precedenti, gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento.

Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle *performance* registrate nell'anno precedente, che per ciascuna annualità costituisce il livello di partenza.

In particolare, si individuano:

- la *Classe A*, cui è attribuito un *obiettivo di mantenimento* del livello di partenza;
- la *Classe B* e la *Classe C*, cui sono associati *obiettivi di miglioramento* differenziati in ragione del livello iniziale di *performance*.

Le classi di appartenenza e gli obiettivi di miglioramento e mantenimento stabiliti per i macro-indicatori MC1 e MC2 sono riportati nella seguente tabella:

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

Con esclusivo riferimento al primo anno di valutazione delle *performance* ($a = 2020$), ai fini del meccanismo incentivante, il livello di partenza è definito sulla base dei dati relativi agli indicatori semplici registrati nel 2018 e comunicati dai gestori.

Con riferimento all'annualità 2018 i dati di Nuove Acque, riferiti agli standard migliorativi presenti nella carta dei servizi vigente, portano ai seguenti valori di posizionamento per il 2018 per i nuovi macro-indicatori:

MC1 = 99,24% → CLASSE A → MANTENIMENTO - OBIETTIVO 2020

MC2 = 92,81% → CLASSE B → MIGLIORAMENTO 1% - OBIETTIVO 2020

Ciò premesso, riportiamo di seguito l'andamento per l'anno 2019 degli standard generali e specifici che andranno a comporre, a partire dal prossimo anno, i macro-indicatori descritti in precedenza.

Standard Generali ed Aggiuntivi

STANDARD GENERALI E AGGIUNTIVI DELIBERA 655						
STANDARD		DESCRIZIONE LIVELLO	TEMPISITICA	VALORE	PRESTAZIONI 2019	
					TOTALE	%
STANDARD GENERALI	STANDARD GENERALI	ART 8 tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	30 gg lavorativi	90%	223	98,21%
		ART. 9 tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	30 gg lavorativi	90%	57	100,00%
		ART. 23 tempo di esecuzione di lavori complessi	30 gg lavorativi	90%	64	98,44%
		ART. 24 tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg o 10 gg lavorativi	90%	1528	88,87%
		ART. 25 tempo minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	48h	95%	23	95,65%
	STANDARD GENERALI COMUNICAZIONE	ART. 33 tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 h	90%	311	95,82%
		ART. 48 percentuale minima di risposte a richieste di rettifica fatturazione	30 gg lavorativi	95%	457	96,28%
	STANDARD GENERALI SPORTELLI	ART. 53 tempo medio attesa agli sportelli	20'	20'	34599	15' 12"
		ART. 53 Tempo massimo attesa agli sportelli	60'	95%	34599	97,68%
	STANDARD CALL CENTER	ART. 57 Accessibilità al servizio telefonico (AS)		90%	77486	100,00%
		ART. 58 Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	≤ 240 sec.	≤ 240 sec.	77486	100,00%
		ART. 59 Livello del servizio telefonico (LS)		80%	77486	99,00%
ART. 62 Tempo di risposta alla chiamata per Pronto intervento (CPI)		≤ 120 sec.	90% ≤ 120 sec.	20925	99,34%	
STANDARD AGGIUNTIVI	INDENNIZZI SU RICHIESTA CLIENTE	Errata chiusura per morosità		su richiesta cliente	2882	100,00%
		Mancata lettura del contatore per fatti imputabili al Gestore		su richiesta cliente	126130	100,00%
		Tempo massimo attesa agli sportelli	60'	su richiesta cliente	34599	97,68%
		Richiesta P.I. da Autorità Pubblica	2 h	su richiesta cliente	16	93,75%

Standard Specifici

STANDARD SPECIFICI DELIBERA 655				
STANDARD	DESCRIZIONE LIVELLO	VALORE	PRESTAZIONI 2019	
			TOTALE	%
STANDARD SPECIFICI	ART.5 tempo preventivazione per allaccio idrico SENZA sopralluogo	8 gg lavorativi	0	nessuna prestazione
	ART.5 tempo preventivazione per allaccio idrico CON sopralluogo	18 gg lavorativi	559	99,46%
	ART.6 tempo preventivazione per allaccio fognario SENZA sopralluogo	8 gg lavorativi	2	100,00%
	ART.6 tempo preventivazione per allaccio fognario CON sopralluogo	18 gg lavorativi	162	99,38%
	ART.8 tempo di esecuzione dell'allaccio idrico semplice	8 gg lavorativi	8	100,00%
	ART.9 tempo di esecuzione dell'allaccio fognario semplice	8 gg lavorativi	10	100,00%
	ART.10 tempo di attivazione della fornitura	3 gg lavorativi	1468	98,77%
	ART.11 tempo di riattivazione o subentro senza modifica della portata del misuratore	3 gg lavorativi	1988	99,09%
	ART.11 tempo di riattivazione o di subentro con modifiche della portata del misuratore	10 gg lavorativi	0	nessuna prestazione
	ART.12 tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg feriali	689	99,71%
	ART.14 tempi di disattivazione della fornitura	3 gg lavorativi	2591	97,41%
	ART.17 tempi di esecuzione della voltura	5 gg lavorativi	5216	99,46%
	ART.19 tempo preventivazione per lavori SENZA sopralluogo	10 gg lavorativi	0	nessuna prestazione
	ART.19 tempo preventivazione per lavori CON sopralluogo	20 gg lavorativi	318	100,00%
	ART.23 tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 gg lavorativi	280	100,00%
	ART.26 Fascia di puntualità per gli appuntamenti	2 ore	1932	99,74%
	ART.28 tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg lavorativi	105	99,05%
	ART.30 tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg lavorativi	8	100,00%
	ART.31 tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg lavorativi	4	100,00%
	ART.43 tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 gg lavorativi	153	84,31%
ART.46 tempo per la risposta ai reclami	25 gg lavorativi	37	59,46%	
ART.47 tempo per la risposta a richieste scritte d'informazione	25 gg lavorativi	48	95,83%	
STANDARD SPECIFICI COMUNICAZIONE	ART.29 tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in loco	10 gg lavorativi	106	88,68%
	ART.29 tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore in laboratorio	30 gg lavorativi	0	nessuna prestazione
	ART.32 tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg lavorativi	5	40,00%
TOTALE PRESTAZIONI			15689	98,73%
STANDARD FATTURAZIONE	ART.36 tempo per l'emissione della fattura	45 gg solari	781406	99,97%
	ART.38 periodicità di fatturazione	Nr. Minimo bollette emesse nell'anno	725492	100,00%

Per mantenere l'attuale alto livello di servizio e rispetto degli standards previsti, la Società è costantemente impegnata in una serie di azioni di miglioramento e sviluppo dei servizi rivolti alla clientela:

- Lavoro sui **canali di contatto** del cliente attraverso il controllo dei tempi di attesa, grazie all'implementazione di strumenti tecnologici per monitorare le attese; i contatti della clientela, anche a seguito del notevole impatto dovuto alle novità introdotte dalla nuova disciplina regolatoria, sono in costante aumento e risulta impegnativo riuscire ad assicurare lo standard previsto, nonostante il buon risultato del 2019.
- Attività di sportello dedicato alle Associazioni di Categoria/Consumatori e agli Amministratori di condominio (1 giorno a settimana dietro appuntamento);
- Installazione delle casse automatiche anche nelle Agenzie di Bibbiena e Sansepolcro;
- Presenza di punti di accoglienza nel territorio (Urp Bucine);
- Sviluppo delle attività svolte dal Call Center in autonomia;
- Implementazione della nuova web chat;
- Nel corso dell'anno 2019 è stata inaugurata anche la nuova agenzia territoriale aretina di Nuove Acque in via Montefalco 80, andando a sostituire la vecchia sede di via Monte Cervino. Grazie ai locali più ampi e a sei sportelli aperti al pubblico, gli operatori di Nuove Acque potranno rispondere in maniera rapida e efficiente alle diverse esigenze e necessità dei cittadini: pagamento bollette (anche mediante cassa automatica), nuovi allacciamenti, cambi di residenza e intestazione contratti, chiarimenti e informazioni, prenotazione sopralluoghi, eccetera. Per snellire i tempi di attesa, inoltre, all'ingresso è stata allestita una reception da dove si potranno gestire le pratiche che non comportano il coinvolgimento dell'operatore allo sportello e, all'occorrenza, indirizzare il pubblico a quello più adatto stampando direttamente il "numerino" dal totem. Ciò che è a disposizione degli utenti non è

solo una miglior fruibilità dei servizi "allo sportello" ma - ed è questa una ulteriore grande novità - un look completamente rinnovato: in occasione dei vent'anni di attività del gestore del servizio idrico della provincia di Arezzo e parte della provincia di Siena, l'agenzia è stata personalizzata con un nuovissimo logo aziendale.



Di seguito si riporta un riepilogo delle attività ormai consolidate ma che vengono implementate in maniera continuativa:

- Il **servizio SMS**, oltre che per informazioni di servizio al cliente, svolge anche il nuovo servizio che dà la possibilità di fornire l'autolettura del proprio contatore.
- adeguamento dei **contenuti informativi della bolletta** in base alle indicazioni dell'ARERA, per una maggiore **trasparenza** e chiarezza nei confronti dell'utenza. Oltre alle informazioni sui vari istituti contrattuali (rateizzazione, modalità di pagamento, morosità, ecc), nel fronte della fattura sono state inserite più chiare e dirette indicazioni sulle possibili modalità di contattare l'azienda in caso di necessità, oltre a informazioni più complete sui dati contrattuali specifici della fornitura cui la bolletta si riferisce e sui consumi attuali e storici, verificabili a colpo d'occhio grazie ad un grafico che ne evidenzia immediatamente le eventuali differenze, ottemperando così anche a quanto previsto dalla delibera n. 218 / 2016 ARERA in tema di tentativi di lettura e di consumi medi dell'utenza, visibili direttamente in bolletta.
- incremento dei clienti interessati alla "**fatturazione digitale**", che conta a fine anno 8.945 clienti serviti, pari al 6,7% del totale del parco clienti. Con questo servizio è possibile ricevere a richiesta le fatture al proprio indirizzo di posta elettronica attivandolo nel portale "Click-Acqua".

- aumentano ancora i **canali utilizzabili per pagare le bollette**. Oltre ai canali classici (Poste, Istituti di Credito, Sportelli ecc) ed ai canali introdotti per il pagamento delle bollette alle casse dei supermercati e nei punti Lis-lottomatica (presente in tabaccherie, edicole, ecc con più di oltre 50.000 punti vendita in Italia), nel 2019 è stato consolidato il nuovo canale per il pagamento con carta di credito on line.
- prosegue la **fatturazione mensile** per gli 806 Grandi Clienti (utenze con una media superiore ai 1.000 mc/anno), oltre alla ormai consolidata **periodicità di fatturazione bimestrale** per tutti gli altri clienti.
- prosegue il progetto di **geolocalizzazione dei contatori** per il miglioramento dell'attività di lettura e gestione del parco contatori e la successiva attivazione del c.d. *work force management* per una migliore organizzazione e ottimizzazione dei tempi di risposta nei confronti del cliente.

V. LO SVILUPPO DEGLI INVESTIMENTI

Per quanto concerne gli investimenti, la Società ha effettuato lavori nel 2019 per Euro 14.579.047 che hanno permesso di offrire un servizio migliore ai nostri utenti, sia in termini di qualità dell'acqua somministrata che di maggiore tutela del patrimonio ambientale, oltre che di sicurezza nella continuità dell'approvvigionamento idrico.

Questi investimenti sono stati ripartiti nel seguente modo:

Investimenti Lordi 2019	Investimenti (estensioni e lavori diversi)	Manutenzioni straordinarie	Totale complessivo
Acque dotto	5.763.415	3.351.753	9.115.168
Depurazione	648.024	704.332	1.352.357
Fognatura	2.175.635	646.585	2.822.220
Generale	1.103.311		1.103.311
Mis to	181.550	4.441	185.991
Totale complessivo	9.871.936	4.707.111	14.579.047

Tabella 5: Investimenti realizzati nel 2019

A tal proposito si precisa che investimenti finanziati dalla tariffa del servizio idrico integrato ammontano ad Euro 13.425.664 e gli investimenti finanziati da contributi a fondo perduto ammontano ad Euro 1.153.383, di cui Euro 628.563 per allacciamenti eseguiti nel 2019. Di seguito si illustrano gli investimenti principali realizzati nell'anno 2019.

Produzione e distribuzione

Nell'anno 2019 sono stati avviati all'esercizio gli impianti di potabilizzazione in Località La Nave, **Comune di Castiglion Fiorentino** e in Località Vallone, **Comune di Cortona**. L'entrata in esercizio di questi due impianti, che trattano l'acqua proveniente dall'invaso di Montedoglio, ha consentito un miglioramento qualitativo - quantitativo nell'erogazione del servizio idrico dei Comuni sopra indicati.



Figura 7: Impianto di potabilizzazione La Nave, Comune di Castiglion Fiorentino



Figura 8, 9: Impianto di potabilizzazione La Nave, Comune di Castiglion Fiorentino



Figura 10: Impianto di potabilizzazione Vallone, Comune di Cortona



Figura 11: Impianto di potabilizzazione Vallone, Comune di Cortona

Nell'anno 2019 sono proseguiti i lavori per l'adeguamento e ampliamento dell'impianto La Macchia e opere accessorie. La realizzazione a stralci funzionali di questo intervento ha già consentito di portare l'acqua superficiale proveniente dall'invaso di Montedoglio ai Comuni di Montepulciano (frazioni), Torrita di Siena e Sinalunga. L'impianto La Macchia produce attualmente una portata media di 30 l/s con la conclusione dei lavori (prevista entro dic. 2019), la capacità di produzione arriverà a 50 l/s.



Figura 12: Lavori impianto di potabilizzazione La Macchia, Comune di Montepulciano

Nel mese di settembre 2019 sono iniziati i lavori per il collegamento con l'acqua proveniente dall'invaso di Montedoglio alle Frazioni di Montagnano, Borghetto e Alberoro nel Comune di Monte San Savino. I lavori comprendono la realizzazione di 1.800 m di condotta di adduzione e l'adeguamento dell'impianto di potabilizzazione di Belvedere. L'intervento in corso di realizzazione beneficerà una popolazione di 2.200 abitanti.



Figura 13: Lavori condotte di adduzione all'impianto di potabilizzazione Belvedere, Comune di Monte San Savino

Nel corso dell'anno 2019 è stata realizzata l'estensione idrica alla Località Cignano, nel Comune di Cortona. La popolazione interessata dall'intervento è di 100 abitanti in circa.



Figura 14: Lavori estensione idrica Località Cignano, Comune di Cortona

Nel mese di settembre 2019 sono stati avviati i lavori corrispondenti all'estensione idrica di Via d'Arezzo, nel Comune di Foiano della Chiana. I lavori comprendono la realizzazione di 3.200 m di condotta di adduzione; l'intervento in corso di realizzazione beneficerà una popolazione di 300 abitanti.



Figura 15: Lavori estensione idrica Via d'Arezzo, Comune di Foiano della Chiana

Nel corso dell'anno 2019 è stata realizzata l'estensione della rete idrica alla Località Monsigliolo, nel Comune di Cortona. Per il collegamento di questa frazione all'acquedotto urbano di Cortona Camucia sono state posate 4.800 m di condotte di adduzione - distribuzione di PE DN 110 mm. L'intervento, che entrerà in esercizio entro l'estate del presente anno, ha interessato una popolazione di 700 abitanti.



Figura 16: Lavori estensione idrica Loc. Monsigliolo, Comune di Cortona

Nell'anno 2019 è stata realizzata l'estensione idrica e fognaria a servizio della Località Fonte al Giunco, nel Comune di Montepulciano. Sono state eseguite 5.200 m di condotte idriche e fognarie, a servizio di 150 abitanti. Nella realizzazione dell'intervento ha partecipato economicamente l'amministrazione comunale di Montepulciano.



Figura 17: Lavori di estensione idrica Località Fonte al Giunco, Comune di Montepulciano

Fognatura e depurazione

Nel mese di marzo 2019 sono state avviate all'esercizio le opere relative alla realizzazione dei collettori fognari per il collettamento degli scarichi liberi negli agglomerati di Poppi e Ponte a Poppi. Quest'opera, insieme all'intervento di ampliamento dell'impianto di depurazione (da 1.000 a 4.000 abitanti equivalenti), ha consentito il collegamento alla depurazione degli interi agglomerati di Poppi e Ponte a Poppi.



Figura 18: Ampliamento impianto di depurazione di Buiano, Comune di Poppi

Nel mese di dicembre 2019 sono stati conclusi i lavori per il collegamento di 4 scarichi liberi nel Comune di Chiusi. La conclusione di questi lavori ha consentito il collegamento alla depurazione del 100 % della popolazione degli agglomerati di Chiusi e Chiusi Scalo, Comune di Chiusi.



Figura 19: Lavori di realizzazione collettori fognari di Chiusi, Comune di Chiusi

Nel Comune di Castiglion Fibocchi sono stati realizzati i lavori per il completamento del collegamento all'impianto di depurazione "Due Ponti". L'intervento comprende la realizzazione di 2.500 m di collettori fognari e 2 impianti di sollevamento. L'entrata in esercizio dell'opera è prevista entro il mese di maggio 2020.



Figura 20: Esecuzione dei lavori di completamento collettori fognari Castiglion Fibocchi



Figura 21: Esecuzione dei lavori di completamento collettori fognari Castiglion Fibocchi, ritrovamento archeologico (antico selciato stradale lungo la "Cassia Vetus")

Nel mese di dicembre 2019 è stato concluso il terzo e ultimo stralcio relativo ai collettori fognari di Ponticino, Comune di Laterina Pergine. Con la conclusione di questo intervento l'intero agglomerato di Ponticino è collegato alla depurazione.



Figura 22: Lavori collettori fognari Ponticino, Comune di Laterina Pergine

Nel mese di luglio 2019 è stato ultimato l'intervento per il collegamento alla depurazione degli scarichi liberi esistenti in Loc. Cozzano basso, Comune di Castiglion Fiorentino.



Figura 23: Lavori collettori fognari Cozzano basso, Comune di Castiglion Fiorentino

Nel mese di settembre 2019 sono stati avviati i lavori per il collegamento alla depurazione della Loc. Santarello, nel Comune di Sinalunga. I lavori consistono nella realizzazione di 2.500 m di collettori e 2 impianti di sollevamento.



Figura 24: Lavori collettori fognari Loc. Santarello, Comune di Sinalunga

VI. LE PRIORITA' DELLA GESTIONE OPERATIVA

Il miglioramento della qualità dell'acqua erogata: il progetto Petrarca

Per fare fronte alle crescenti richieste derivanti dalla normativa in continua evoluzione, con particolare riferimento alla Legge n. 31/2001 ed alle Linee Guida attuative emesse dalla Regione Toscana, e per assecondare le aspettative della clientela che richiede una sempre migliore qualità dell'acqua distribuita, Nuove Acque ha avviato nel 2006 un Piano di Azione specifico, denominato progetto "Petrarca", che prevede un coinvolgimento di tutti i reparti aziendali con l'obiettivo del miglioramento della qualità dell'acqua erogata e la riduzione delle non conformità sulle acque potabili. L'attuazione di questo Progetto ha portato ad un continuo miglioramento della qualità dell'acqua erogata consentendo di ridurre progressivamente il numero di non conformità (NC) e garantendo, dal 2007, il mantenimento di un livello di conformità intorno al 99%, sia per analisi chimiche che batteriologiche (Figura 1).

Nel 2019 sono stati verificati oltre 55000 parametri, per un totale di 2009 controlli chimici e 1774 controlli batteriologici in rete di distribuzione.

Nel 2019, su un totale di oltre 55000 parametri controllati solo in distribuzione, la conformità si è attestata al 99,94 %, e, come negli anni precedenti i parametri non conformi riguardano per la maggioranza i c.d. parametri indicatori, ossia quei parametri per i quali la normativa prevede un valore raccomandato ma non un limite ai fini della potabilità dell'acqua. Oltre il 50% dei parametri non conformi lo sono stati per parametri indicatori, ovvero per quei parametri per i quali i superamenti non inficiano la potabilità dell'acqua ma per i quali la normativa di riferimento "raccomanda" valori di concentrazioni entro i quali sottostare.

In tutti i casi, sia di superamenti di valori guida che di limiti per la potabilità dell'acqua, le normali condizioni di esercizio sono state ripristinate in brevissimo tempo e verificate con prelievi ed analisi. La quasi totalità dei superamenti di parametri di tipo batteriologico si è verificato nei sistemi acquedottistici più vulnerabili, alimentati da sistemi sorgentizi: per tale motivo dal 2011 è stato messo in atto un ulteriore piano d'azione per affrontare le problematiche connesse a tali sistemi. I superamenti di parametri di tipo chimico sono stati dovuti principalmente a cessioni da parte della rete acquedottistica e ad anomalie temporanee dei processi di potabilizzazione prontamente individuate e corrette. Dal 2012 il piano di azione è stato quindi integrato con azioni finalizzate alla gestione della qualità in rete di distribuzione, strettamente correlata ai rilasci determinati dalla natura corrosiva e aggressiva di alcune risorse.

Il grafico sottostante riporta i dati relativi a tutti i superamenti, sia per i parametri obbligatori che per i parametri indicatori.

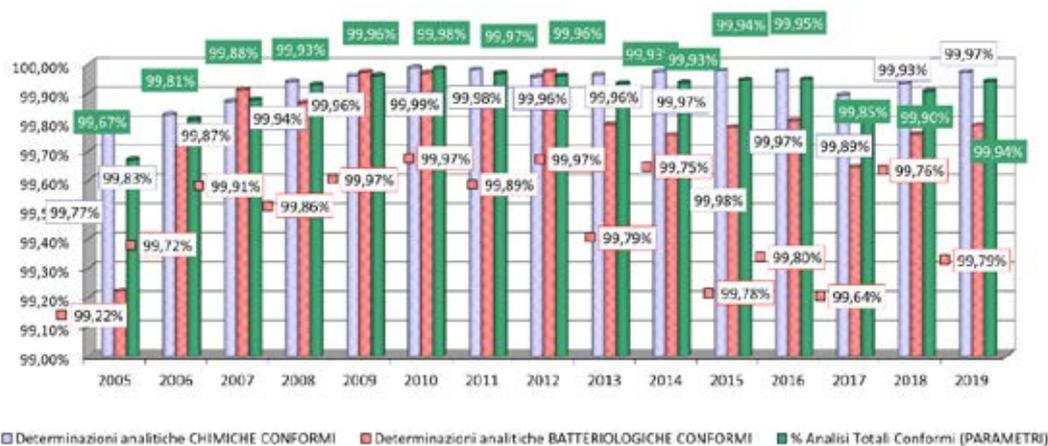


Figura 25 Determinazioni analitiche chimiche e batteriologiche: evoluzione del tasso di conformità negli anni. Il dato è espresso con N° parametri batteriologici conformi/ N° parametri determinati, N° di parametri chimici non conformi/ N° parametri chimici determinati, N° parametri non conformi/ N° parametri determinati. Il conteggio dei parametri non conformi include anche i parametri indicatori, per i quali la normativa fornisce solo un valore guida.¹

Già a fine 2011 erano terminati gli interventi necessari al rispetto dei limiti normativi anche negli acquedotti per i quali era stata concessa una deroga da parte della Regione Toscana sin dai primi anni di gestione: dal 2012 infatti non sono più presenti acquedotti con deroghe ai limiti normativi imposti dalla legge n. 31/2001. Tra gli interventi finalizzati al miglioramento qualitativo e organolettico che la Società ha realizzato nel corso del 2019 vi sono interventi volti al trattamento della torbidità che si manifesta durante e/o a seguito di eventi meteorici importanti negli acquedotti approvvigionati da sistemi sorgentizi. In questi casi, infatti, in assenza di altri parametri da trattare, l'unico intervento necessario sarebbe la disinfezione finalizzata a garantire la conformità microbiologica per tutta la rete di distribuzione, proprio perché la normativa non prevede, per la torbidità, un limite per gli acquedotti alimentati da pozzi o sorgenti.

Il trattamento della torbidità negli acquedotti montani fa parte di un progetto pluriennale lanciato nel 2015 e conseguente allo studio condotto da Nuove Acque sulle fonti di approvvigionamento e sulle caratteristiche geologiche del territorio. Tale studio ha avuto per obiettivo l'individuazione dei siti prioritari su cui intervenire proprio per minimizzare i fenomeni di torbidità negli acquedotti montani alimentati da sorgenti ed aumentare ulteriormente la qualità del servizio fornito agli utenti.

¹ Facciamo presente che a seguito dei dati richiesti da ARERA per il monitoraggio della conformità dell'acqua distribuita il criterio di attribuzione della conformità e il conteggio dei campioni e dei parametri effettuati è variato per gli anni 2016 e 2017.

Gli interventi conseguenti lo studio hanno riguardato:

- L'installazione di torbidimetri / by pass che consentono di interrompere la captazione idrica nel caso in cui la torbidità superi una soglia prestabilita;
- Realizzazione di impianti di ultrafiltrazione "mini" trasportabili per effettuare trattamenti in caso di necessità (normalmente infatti si tratta di acque sorgentizie che dal punto di vista chimico sono già potabili);
- Realizzazione di impianti di trattamento permanenti ove i fenomeni si ripetono più frequentemente.



Figura 26: Unità di ultrafiltrazione mobile

Nel corso del 2019, nell'ambito di tale piano di azione, è stato attivato il potabilizzatore di Badia Prataglia, il cui acquedotto omonimo era prima alimentato da sorgenti soggette alla variazione quantitativa stagionale, mentre adesso, con la messa in opera e in servizio del potabilizzatore, l'acquedotto è alimentato sia da acque superficiali che da sorgenti consentendo al contempo di risolvere problemi sia qualitativi che quantitativi. Sempre nello stesso ambito, nel corso del 2019 sono stati avviati i lavori di potenziamento del trattamento tramite ultrafiltrazioni Xsmall presso Montemignaio e Savorgnano per il trattamento della torbidità dovuta alle precipitazioni delle relative sorgenti che alimentano tali acquedotti. L'installazione della ultrafiltrazione Xsmall a Savorgnano consentirà di migliorare la qualità della risorsa distribuita nell'acquedotto omonimo e in quello di Chiaveretto cui sarà collegato.



Figura 27: dettaglio interno potabilizzatore di Badia Prataglia ed esterno

Sono proseguiti i lavori per l'approvvigionamento e/o l'integrazione dell'alimentazione di alcuni acquedotti della Val di Chiana Senese e Aretina con la risorsa della diga di Montedoglio, lo sbarramento sul Tevere che rifornisce, previo trattamento, la città di Arezzo e di Comuni limitrofi.

Le acque di falda della Val di Chiana Senese e Aretina sono tendenzialmente acque "dure" e che per le loro caratteristiche chimiche, non consentono, pur essendo rese completamente potabili, di raggiungere apprezzabili livelli organolettici. La risorsa di Montedoglio, pur essendo un'acqua superficiale, e quindi necessitante di trattamenti complessi, è un'acqua che per sua natura chimica si distingue per una bassa durezza per caratteristiche organolettiche di qualità.

Gli acquedotti che nel 2017 erano stati collegati all'approvvigionamento di Montedoglio, al fine di meglio garantire la continuità quantitativa e la qualità dell'acqua erogata sono: Marciano della Chiana (dal 2017), quota parte dell'acquedotto di Foiano della Chiana, alcune frazioni di Montepulciano (2017: Acquaviva, Montepulciano Stazione, Abbadia di Montepulciano, Gracciano). Nel 2018 l'estensione dell'approvvigionamento da Montedoglio ha invece interessato l'acquedotto di Torrita di Siena (attualmente completamente approvvigionato da Montedoglio) e quota parte dell'approvvigionamento degli acquedotti di Sinalunga e Bettolle. Ai fini del miglioramento della qualità della risorsa nel 2018 è stato realizzato e messo in servizio l'impianto di potabilizzazione di Sala-Pratovecchio, che alimenta il medesimo acquedotto, la ristrutturazione dell'impianto di Barliano-Anghiari e l'introduzione di moduli ultrafiltrazione di sulla presa superficiale del torrente Gressa per raffinare il processo di trattamento e di parte dell'acquedotto di Bibbiena. Di particolare rilievo nel 2019, nell'ambito del piano di estensione della diga di Montedoglio quale risorsa ottimale da un punto di vista sia quantitativo che qualitativo, è la messa in servizio e l'attivazione del nuovo potabilizzatore di Cortona, denominato il Vallone.

Un impianto a filiera completa di cui riportiamo alcune foto.



Figura 28 - Impianto il Vallone - Cortona

Dal 2015 Nuove Acque ha aderito al piano di monitoraggio delle fibre in amianto nell'acqua destinata al consumo umano promosso dall'Autorità Idrica Toscana.

La potenziale presenza di fibre in amianto è dovuta al rilascio dalle condutture in cemento amianto, di cui è stato fatto uso, più o meno diffuso nel territorio italiano, sino a quando l'amianto non è stato bandito a causa della riconosciuta e sancita cancerogenità (nel 1992).

Allo stato attuale delle ricerche, gli esiti non hanno evidenziato un nesso tra fibre in amianto e l'aumentata incidenza di tumori gastrointestinali.

Le linee guida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità per la qualità dell'acqua potabile del 2001, e il loro aggiornamento del 2003, recitano rispettivamente:

"Non esiste dunque alcuna prova seria che l'ingestione di amianto sia pericolosa per la salute, non è stato ritenuto utile, pertanto, stabilire un valore guida fondato su delle considerazioni di natura sanitaria, per la presenza di questa sostanza dell'acqua potabile".

"Anche se l'amianto è un noto agente cancerogeno per inalazione degli esseri umani, gli studi epidemiologici a disposizione non supportano l'ipotesi che vi sia un aumento del rischio di cancro associato con l'ingestione di amianto in acqua potabile. Inoltre negli studi su animali con somministrazione di amianto nell'alimentazione, non vi sono evidenze di un'aumentata incidenza di tumori del tratto gastrointestinale. Non vi sono quindi prove evidenti che l'amianto ingerito sia pericoloso per la salute e si conclude che non vi sia alcuna necessità di stabilire Linee Guida per l'amianto in acqua potabile". Per tale motivo, né la normativa italiana, né le direttive europee (dalle quali peraltro discende la norma italiana) prevedono limiti di legge di concentrazione di fibre di amianto nelle acque potabili.

Anche le direttive europee 88/778/CEE e 98/83/CE, dalle quali discende il D.Lgs 31/2001, non hanno introdotto alcun valore guida per le fibre di amianto nelle acque destinate al consumo umano. L'unico riferimento mondiale sono le indicazioni dell'Agenzia per la Protezione dell'Ambiente degli Stati Uniti (o EPA, Environmental Protection Agency), che fissa in 7 milioni di fibre per litro di acqua il quantitativo di rischio che potrebbe contribuire ad aumentare il livello di fondo delle fibre aero-disperse e, quindi, il rischio legato alla possibile assunzione per via inalatoria. Dei quasi 1.800 km di rete idrica in cemento amianto censiti in Toscana, nel territorio gestito da Nuove Acque, ne sono presenti solo 20 km.

I risultati dei monitoraggi fino ad oggi eseguiti hanno tutti mostrato risultati "inferiori al limite di rilevabilità", ovvero, nell'esecuzione della prova analitica, stabilita dall'Istituto Superiore di Sanità, non sono state osservate fibre in cemento amianto. Il dato è in effetti coerente con la scarsa aggressività dell'acqua che attraversa i pochi tratti di rete in cemento amianto.

Tutti i dati dei campionamenti sono disponibili nel sito web dell'Autorità Idrica Toscana (www.autoritaidrica.toscana.it).

La gestione della Non Revenue Water e la riduzione delle perdite idriche

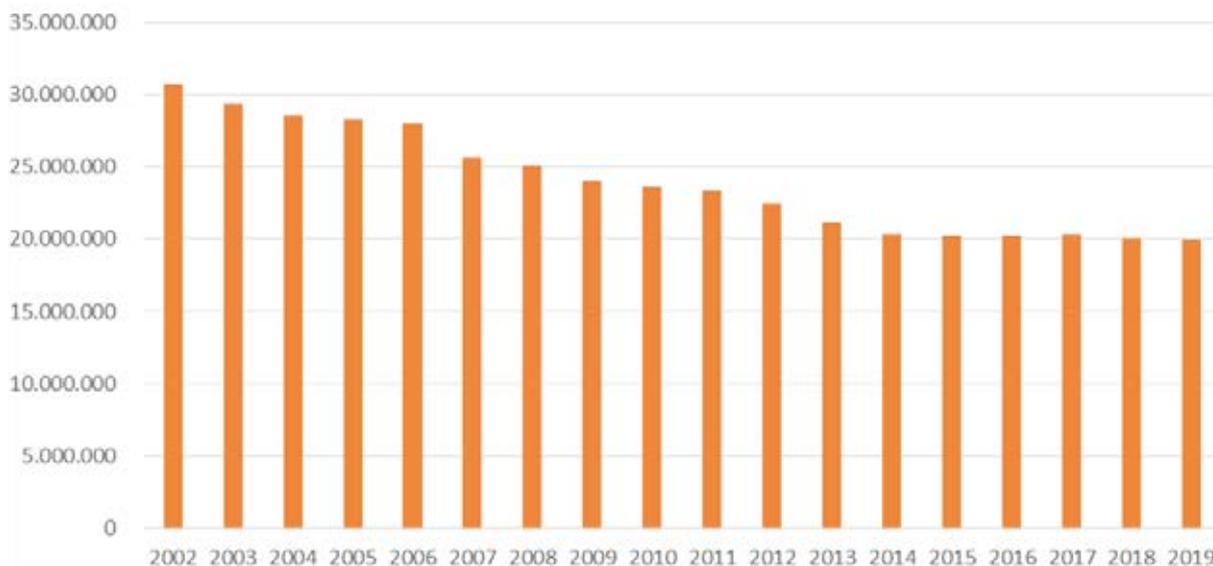
La riduzione delle perdite fisiche

Le attività di ricerca e di riduzione delle perdite idriche sono da sempre parte integrante dell'organizzazione tecnico-operativa della società Nuove Acque attraverso mezzi e risorse dedicate, che beneficiano del trasferimento di know-how del Socio industriale di Nuove Acque.

Il programma di ricerca perdite è elaborato in funzione delle criticità evidenziate dall'analisi continua dei rendimenti delle varie reti di distribuzione ed è esteso a tutto il territorio in gestione.

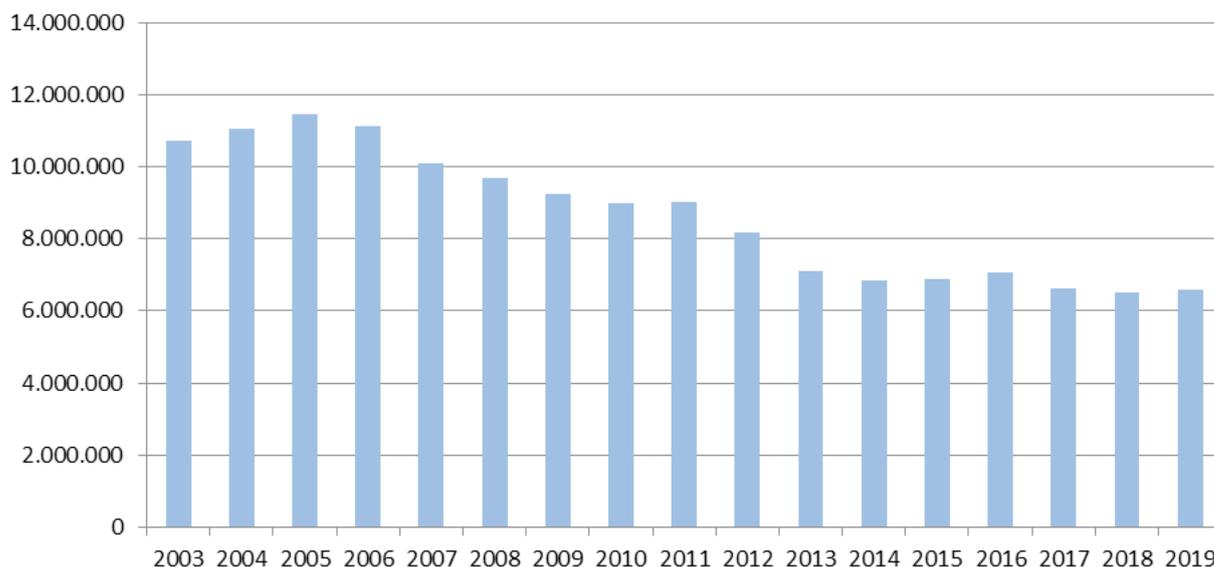
In particolare, nel corso dell'anno 2019 si è continuato nel lavoro di consolidamento dell'ottimo risultato già ottenuto nella decade 2009-2018 (in cui sono stati risparmiati circa 3 milioni di metri cubi, di cui 1 nel solo anno 2013).

Come si evince dai grafici seguenti infatti, i volumi immessi in rete negli acquedotti in gestione a Nuove Acque per il 2019 sono leggermente minori rispetto al 2018:



Volume annuo immesso in rete (Nuove Acque) dal 2002 al 2019

Questo risultato rispecchia quello relativo all'acquedotto urbano di Arezzo, riscontrabile nel grafico seguente in cui si illustra il valore dei volumi prodotti dal 2003 al 2019 dall'impianto di Poggio Cuculo, a servizio della rete urbana di Arezzo, da cui si evince l'ottimo risultato ottenuto nell'annualità 2013 e il consolidamento di tale risultato negli anni successivi, anche a fronte di un allargamento non trascurabile del perimetro di alimentazione effettuato in questo periodo.



Volume annuo prodotto dall'impianto di Poggio Cuculo (Acquedotto di Arezzo Capoluogo) dal 2003 al 2019

Per quanto riguarda l'attività di riduzione delle **perdite fisiche**, oltre a proseguire nell'attuazione del programma di monitoraggio e ricerca perdite sui sistemi più critici, nel corso del 2019 è stato ulteriormente implementato il progetto di **distrettualizzazione** ed il monitoraggio permanente dell'acquedotto urbano di Arezzo. Complessivamente il progetto di distrettualizzazione ha consentito di creare fin qui oltre 80 aree sotto monitoraggio continuo.

In virtù dell'esperienza acquisita per l'ottimizzazione della rete idrica di Arezzo, la società Nuove Acque, dopo l'analisi del sistema, lo studio e il monitoraggio delle portate e delle pressioni in rete sta implementando la gestione mediante distrettualizzazione su altre reti di distribuzione tra le quali Bibbiena, Sansepolcro, Castiglion Fiorentino, Chiusi, Chianciano Terme, Torrita di Siena e Monte San Savino.

La riduzione delle perdite commerciali

L'attività di riduzione dell'acqua dispersa si basa sia sul contenimento delle perdite di natura commerciale che di natura fisica.

Per quanto riguarda la riduzione delle **perdite di natura commerciale** nel 2019 è stata programmata una consistente attività di sostituzione di contatori di utenza la cui data di installazione è superiore a 10 anni, in virtù anche degli adeguamenti normativi necessari, imposti dal DM 93/2017 (per il quale i contatori di utenza devono essere sottoposti a verifiche metrologiche o sostituiti dopo 10 anni dall'installazione).

Dopo gli oltre 35'000 contatori sostituiti negli anni dal 2014 al 2018, quindi, per l'annualità 2019 è stato eseguito il rinnovo di circa altri 10.000 contatori. Tale attività proseguirà in maniera molto importante anche nel biennio 2020-2021, periodo per il quale è pianificata la sostituzione di altri 50'000 contatori.

In particolar modo, per quanto riguarda tali tipologie di utenze approvvigionate con acqua proveniente dall'invaso di Montedoglio (acquedotto urbano di Arezzo, acquedotto di Cortona e acquedotto di Castiglion Fiorentino) è proseguita l'installazione di contatori di tipo volumetrico, con caratteristiche prestazionali sensibilmente migliori rispetto ai consueti contatori a turbina, a parità di classe metrologica. Tale installazione è resa possibile anche dalle ottime caratteristiche chimico - fisiche dell'acqua distribuita, che permette l'installazione di apparecchiature anche più sensibili senza rischio di blocchi meccanici.

Sono inoltre proseguiti anche nel corso del 2019 i monitoraggi ad hoc per i grandi consumatori (> 1.000 m3/anno) e, in virtù di questi monitoraggi, per queste utenze sono state programmate ed eseguite circa 200 sostituzioni del misuratore di consumo per vetustà e/o necessità di ricalibrazione. Il monitoraggio sull'andamento dei consumi dei grandi consumatori viene inoltre eseguito con cadenza trimestrale, congiuntamente al giro di lettura e fatturazione per poter apportare in tempo reale i giusti correttivi.

La gestione dei fanghi di depurazione

Per quanto riguarda la gestione dei fanghi di depurazione occorre innanzitutto precisare che un impianto di depurazione biologico, per sua natura, produce fanghi di supero. Tale produzione può essere ottimizzata ma non ridotta oltre certi livelli in quanto i fanghi di depurazione rappresentano uno dei prodotti fisiologici degli impianti: l'acqua che viene restituita all'ambiente naturale, ed il fango, ossia il prodotto di sintesi biologica che si genera dalla rielaborazione della sostanza organica contenuta nei reflui.

Nel corso della gestione, Nuove Acque ha operato sia nella razionalizzazione dei processi esistenti, che nella scelta oculata di investimenti in grado di ridurre la produzione di fanghi massimizzandone il tenore di sostanza secca. In particolare, fin dall'inizio della gestione, Nuove Acque ha lavorato all'ottimizzazione dei sistemi di disidratazione dei fanghi prodotti attraverso la scelta di polielettroliti in grado di massimizzare il rendimento di espulsione dell'acqua di idratazione del fango quanto viene trasformato in materiale solido e, in parallelo, ha provveduto a sostituire i sistemi di disidratazione obsoleti con nuove tecnologie di ultima generazione che massimizzano la disidratazione dei materiali. In parallelo, al fine di elaborare al massimo delle potenzialità la sostanza organica residua, Nuove Acque ha ottimizzato la resa dei sistemi di digestione del fango per mezzo di nuovi sistemi di distribuzione dell'aria ad alta efficienza, tanto nei bacini aerobici quanto nelle digestioni aerobiche.

Da porre l'accento inoltre sull'impianto di essiccamento termico dei fanghi a bassa temperatura realizzato presso l'impianto di Casolino (Arezzo) che ha consentito di ridurre drasticamente la produzione dei fanghi: per mezzo di tale tecnologia il materiale viene portato ad assumere un grado di idratazione inferiore al 20%, permettendo quindi di ridurre drasticamente il materiale biologico finale prodotto fisiologicamente dall'impianto di depurazione nell'esercizio delle sue funzioni. La somma delle azioni introdotte ha consentito di poter ridurre la produzione dei fanghi nonostante l'aumento di perimetro dovuto al collettamento a depurazione di agglomerati inizialmente non coperti dal servizio.

Nel corso degli anni Nuove Acque ha inoltre operato per promuovere azioni volte alla valorizzazione dei fanghi, assicurando fanghi di qualità idonei al recupero agronomico preferendolo ove possibile allo smaltimento presso impianti predisposti allo scopo.

La crisi dei fanghi in Italia: come già precedentemente descritto nel merito, durante il corso del 2018

attraverso la sospensione del recupero agronomico dei fanghi conseguente al parere emesso dal TAR Lombardia, in Italia si è assistito ad un totale blocco dei conferimenti presso gli impianti di compostaggio dei fanghi prodotti dai gestori del servizio idrico integrato. Successivamente all'introduzione del c.d. Decreto Genova, l'attività è ripresa; tuttavia tale situazione di difficoltà ha fatto sì che Nuove Acque mettesse in campo tutte le azioni necessarie alla minimizzazione delle produzioni così da garantire il servizio fognatura – depurazione, nonché il trattamento extra flussi conto terzi: il risultato finale è stato che tutti gli sforzi messi in atto, che sono proseguiti anche per tutto il 2019, hanno permesso di ridurre considerevolmente le produzioni complessive grazie all'ottimizzazione dei processi di gestione fanghi della suddetta matrice: con la chiusura dell'anno si è registrata la produzione minima dei fanghi per la società, raggiungendo il quantitativo di circa 5.700 Ton complessive.

Il conferimento transfrontaliero: nel corso dell'anno 2019 la Società ha lavorato al fine di ottenere da parte delle Autorità preposte Italiane e Francesi i permessi per poter conferire ad idoneo impianto di compostaggio i fanghi di depurazione prodotti dall'impianto di Casolino.

Dopo circa 9 mesi di lavori, rappresentati dalla produzione di documentazioni e certificazioni di pertinenza, sono state rilasciate tutte le autorizzazioni da parte della Regione Toscana e da parte del Ministero dell'Ambiente Francese per poter conferire in un impianto di compostaggio sito in Borgogna, i fanghi umidi prodotti presso l'impianto di Arezzo, ad un costo inferiore a quello sostenuto per il medesimo trattamento svolto presso gli impianti italiani.

Quanto sopra è un traguardo estremamente importante, dato che non solo permette di ridurre i costi sostenuti dalla Società, ma anche perché è estremamente difficile da raggiungere, dato che gli iter autorizzativi sono molto complessi, richiedono molto lavoro preliminare di carattere tecnico amministrativo, e implicano una successiva gestione non agevole, che viene ripagata tanto dai costi inferiori sostenuti, quanto dall'aver sottratto fino a 1.000 Ton (quantitativo autorizzato ad essere esportato) di materiale che altrimenti sarebbe stato destinato a smaltimento.

L'autorizzazione ottenuta è valida fino al 30 aprile 2020, e a far data dal giorno 19 dicembre 2019, le esportazioni sono attive.

L'andamento del consumo energetico

L'anno 2019 è stato caratterizzato da un trend dei consumi energetici in ribasso rispetto all'anno precedente, registrando un decremento pari al -4,00%.

La situazione meteorologica del 2019 in termini di piovosità è stata in linea con quella dell'anno precedente in termini di quantità ma le copiose piogge di inizio estate hanno consentito di gestire il servizio di produzione di acqua potabile senza l'attivazione delle fonti emergenziali maggiormente energivore.

Inoltre i primi mesi dell'anno 2018 hanno continuato a risentire della importante siccità del 2017 mentre nel 2019 tali effetti sono stati completamente superati.

La politica energetica pluriennale di Nuove Acque ha consentito di poter evitare gli aumenti fisiologici dei consumi energetici che sarebbero derivati dall'aumento di perimetro sia nel servizio depurazione, a seguito dell'attivazione di nuovi sollevamenti fognari e nuovi impianti di trattamento, sia nel servizio produzione per via dell'attivazione di nuovi sistemi di trattamento e distribuzione della risorsa proveniente dall'invaso di Montedoglio che hanno determinato l'attivazione e la messa in esercizio di nuovi impianti e sollevamenti di media taglia.

In figura è riportato l'andamento dei consumi energetici totali negli ultimi anni. Da evidenziare come, nonostante un clima tendenzialmente sfavorevole con poche piogge concentrate tutte in ristretti periodi dell'anno ed un costante incremento del perimetro di impianti sia per acque potabili che reflue attivate, il trend sia comunque al ribasso, complice una politica di efficientamento costante che imposta le performance degli impianti su standard sempre più elevati.

ANDAMENTO DI COSTI E CONSUMI ENERGETICI ANNUI



Figura 29 - Evoluzione dei consumi energetici annui

In contrapposizione ai consumi energetici è stato invece il costo sostenuto per l'acquisto dell'energia che ha registrato, a fronte del -4,00% dei consumi, un incremento del +13,59%) pari a € 610.246 a causa del prezzo medio di acquisto sostenuto che è passato da 0,1559 €/kWh del 2018 a 0,1845 €/kWh del 2019 con un aumento del +18,32%.

EVOLUZIONE NUMERO FORNITURE

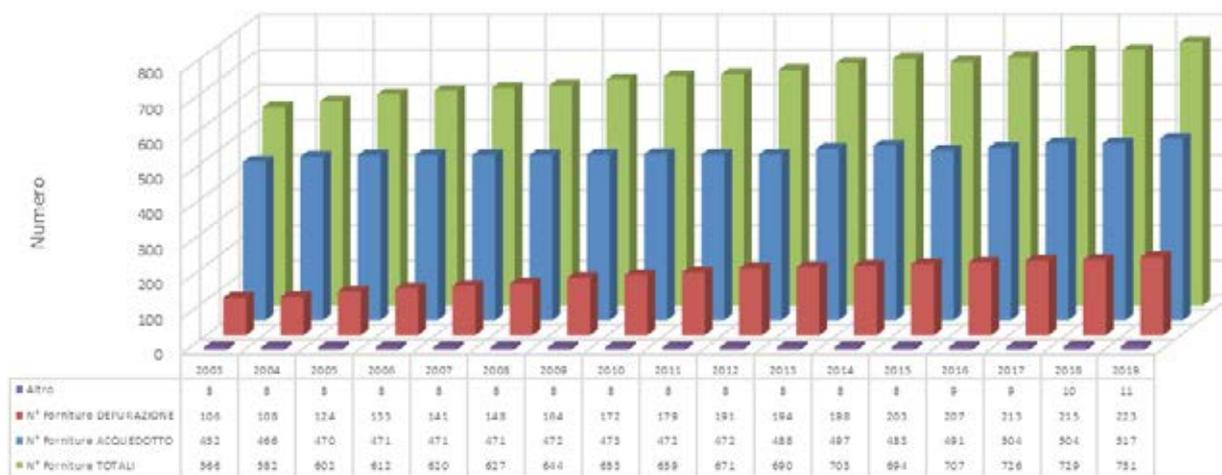


Figura 30 - Evoluzione del numero di forniture attive

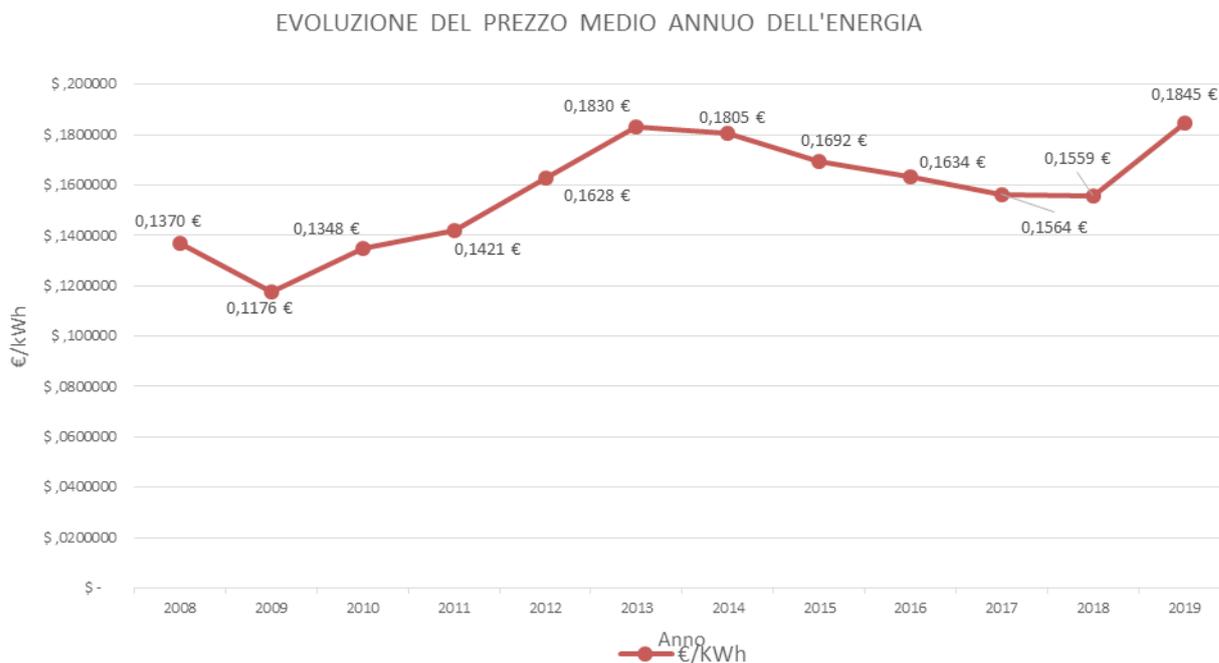
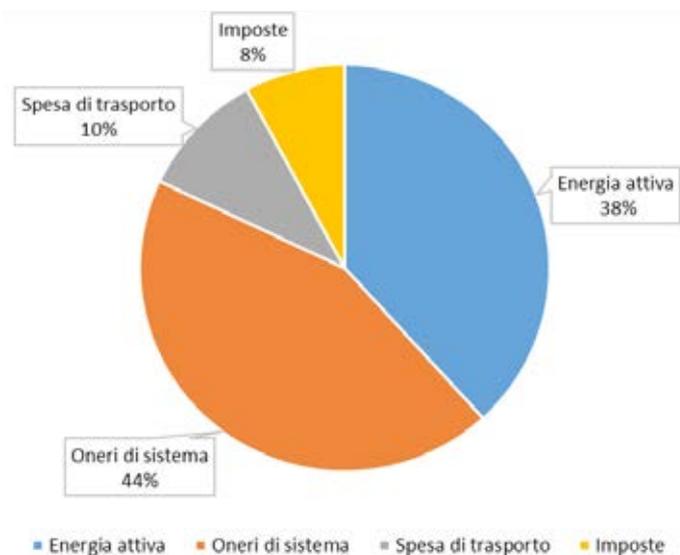


Figura 31 - Evoluzione del prezzo medio annuo dell'energia

La componente netta energia, determinata dal prezzo di acquisto su base di gara di appalto annuale per l'anno 2019 gestita in forma consorziata da Nuove acque Spa con i principali gestori del servizio idrico toscano oltre ad altre aziende di servizi, ha inciso solamente per una frazione pari a circa il 38% del prezzo finale. La restante frazione del 62% è stata invece definita da ulteriori oneri il cui andamento, oltre a non dipendere direttamente dal prezzo energia, ha subito un incremento estremamente rilevante a partire dal 01/01/2019.



Infatti dal 01/01/2018 gli oneri di sistema hanno subito una profonda revisione; sono state introdotte le componenti ASOS (che ha preso il posto dell'A3 a sostegno delle rinnovabili) e ARIM che ha sostituito il vecchio coacervo di oneri (A2, A4, A5, As, MCT, UC4 e UC7) presenti nella tariffa energetica dal 2003.

Durante il corso dell'anno 2018 la variabile mercato energetico ha poi condizionato le scelte dell'Autorità; infatti a partire dall'aprile 2018 è iniziata una tendenza rialzista del mercato elettrico, che ha portato il PUN a toccare 80 €/MWh a settembre 2018. Per mitigare gli effetti sugli importi l'Autorità ha provveduto ad azzerare la componente ARIM del terzo e quarto trimestre 2018 per poi essere reintrodotta con forza dal primo trimestre 2019 generando un importante incremento sul prezzo medio.

ANDAMENTO IDEX VS PUN MEDIATO

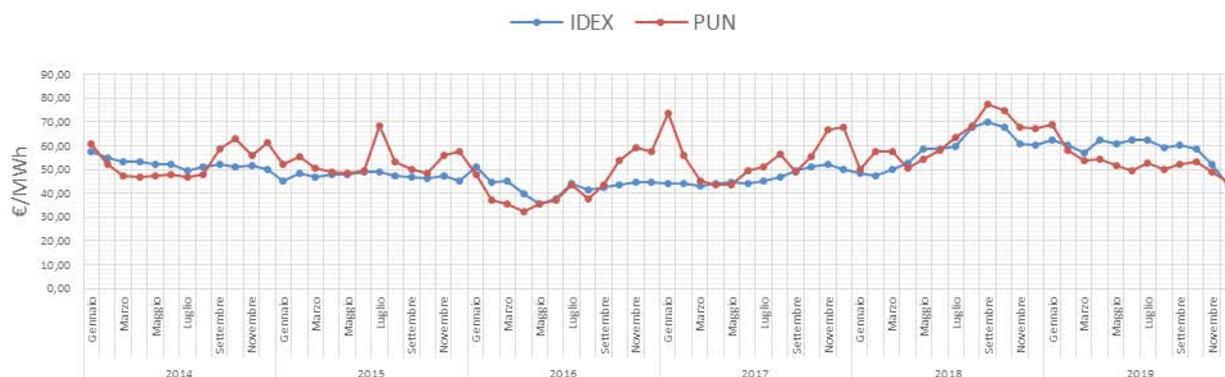


Figura 32 - Evoluzione del Prezzo Unico Nazionale di riferimento e dell'indice IDEX (euro/MWh)

EVOLUZIONE PREZZO ENERGIA PER FASCIA - MEDIA TENSIONE (€/kWh)

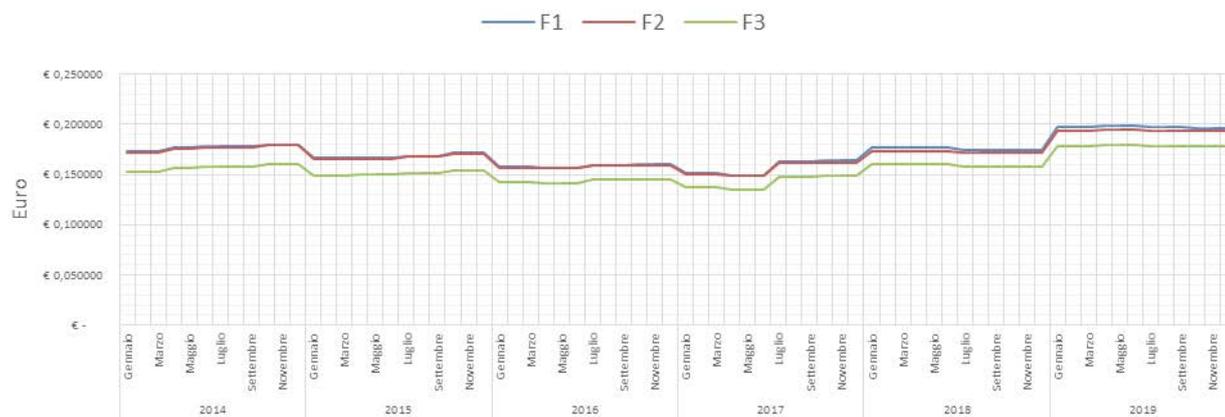


Figura 33 - Evoluzione del prezzo energia fascia MT (euro/kWh)

EVOLUZIONE PREZZO ENERGIA PER FASCIA - BASSA TENSIONE (€/kWh)

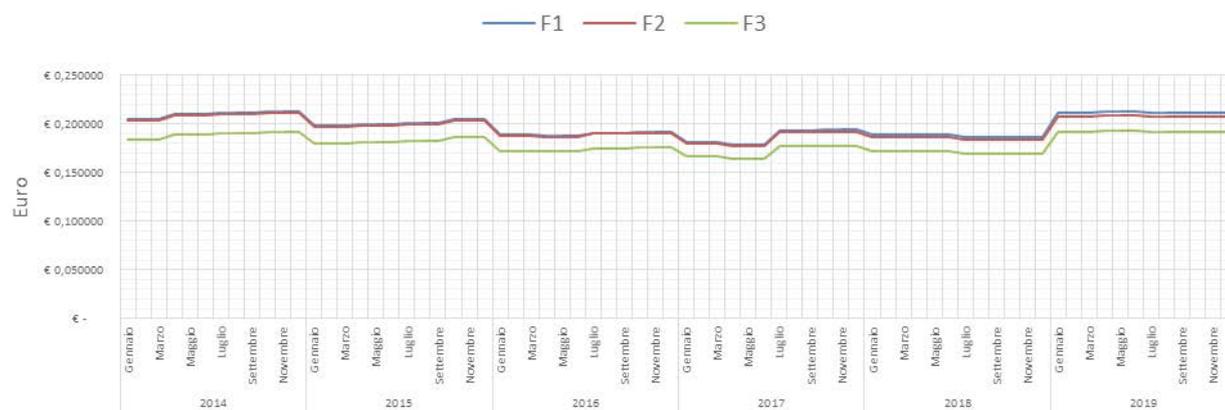


Figura 34 - Evoluzione del prezzo energia fascia BT (euro/kWh)

Al fine di espletare l'incidenza dell'evoluzione della componente ARIM nel 2019 in rapporto al precedente anno si riportano le tabelle seguenti.

ARIM_Quota consumi (€/MWh)

Arim Quota consumi (euro/MWh)

Opzione Trasporto	Potenza	2018 1° TRIM	2018 2° TRIM	2018 3° TRIM	2018 4° TRIM	2019 1° TRIM	2019 2° TRIM
BTA1	fino a 1,5	2,389	2,592	-	-	4,014	5,277
BTA2	da 1,5 a 3	2,389	2,592	-	-	4,014	5,277
BTA3	da 3 a 6	2,389	2,592	-	-	4,014	5,277
BTA4	da 6 a 10	2,389	2,592	-	-	4,014	5,277
BTA5	da 10 a 16,5	2,389	2,592	-	-	4,014	5,277
BTA6	oltre 16,5	2,384	2,587	-	-	4,004	5,264
MTA1	fino a 100	2,117	2,297	-	-	3,553	4,671
MTA2	da 100 a 500	2,100	2,277	-	-	3,525	4,634
MTA3	oltre 500	2,084	2,261	-	-	3,498	4,599
		2,29	2,49			3,85	5,06
			+ 8,00%			+ 68,00%	+ 121,00%
			rispetto a 1° TRIM 2018			rispetto a 1° TRIM 2018	rispetto a 1° TRIM 2018

ARIM_Quota potenza (€/kWh di potenza)

Arim Quota Potenza (euro/KW di potenza)

Opzione Trasporto	Potenza	2018 1° TRIM	2018 2° TRIM	2018 3° TRIM	2018 4° TRIM	2019 1° TRIM	2019 2° TRIM
BTA1	fino a 1,5	0,7019	0,7615	-	-	1,1719	1,5407
BTA2	da 1,5 a 3	0,6646	0,7210	-	-	1,1099	1,4591
BTA3	da 3 a 6	0,7389	0,8016	-	-	1,2338	1,6220
BTA4	da 6 a 10	0,7389	0,8016	-	-	1,2338	1,6220
BTA5	da 10 a 16,5	0,7389	0,8016	-	-	1,2338	1,6220
BTA6	oltre 16,5	0,7019	0,7615	-	-	1,1719	1,5407
MTA1	fino a 100	0,7875	0,8543	-	-	1,3106	1,7228
MTA2	da 100 a 500	0,7072	0,7672	-	-	1,1768	1,5471
MTA3	oltre 500	0,6204	0,6731	-	-	1,0323	1,3572
		0,7111	0,7715			1,1861	1,5593
			+ 8,00%			+ 67,00%	+ 119,00%
			rispetto a 1° TRIM 2018			rispetto a 1° TRIM 2018	rispetto a 1° TRIM 2018

ARIM_Quota fissa (€/mese)

Arim Quota fissa mensile (euro/mese)

Opzione Trasporto	Potenza	2018 1° TRIM	2018 2° TRIM	2018 3° TRIM	2018 4° TRIM	2019 1° TRIM	2019 2° TRIM
BTA1	fino a 1,5	0,57	0,62	0,00	0,00	0,98	1,28
BTA2	da 1,5 a 3	0,57	0,62	0,00	0,00	0,98	1,28
BTA3	da 3 a 6	0,57	0,62	0,00	0,00	0,98	1,28
BTA4	da 6 a 10	0,58	0,63	0,00	0,00	0,99	1,31
BTA5	da 10 a 16,5	0,58	0,63	0,00	0,00	0,99	1,31
BTA6	oltre 16,5	0,57	0,62	0,00	0,00	0,98	1,28
MTA1	fino a 100	16,47	17,86	0,00	0,00	27,40	36,03
MTA2	da 100 a 500	15,42	16,73	0,00	0,00	25,66	33,74
MTA3	oltre 500	15,10	16,38	0,00	0,00	25,13	33,04
		5,60	6,08			9,34	12,28
			+ 8,00%			+ 67,00%	+ 119,00%

Come si evince la sola componente ARIM rispetto al precedente anno ha subito un incremento che l'ha portata più che a raddoppiare e l'effetto negativo non è purtroppo stato mitigato dal prezzo di acquisto 2019 il quale è stato fortemente influenzato dalle condizioni sfavorevoli precedentemente citate dell'anno 2018.

Relativamente all'autoproduzione di energia elettrica per il 2019 si segnala che la stessa è stata praticamente identica al generato per il 2018. Infatti il cogeneratore dell'impianto di depurazione di Casolino (Arezzo), che produce energia elettrica utilizzando il biogas che deriva dal processo di depurazione e la microturbina installata in ingresso all'impianto di Poggio Cuculo (Arezzo) che produce energia elettrica da fonte idraulica, hanno generato nel 2019 complessivamente 339.438 kWh (265.942 kWh prodotti dalla microturbina, 73.496 kWh prodotti dal cogeneratore) a fronte di una produzione complessiva per il 2018 di 343.231 kWh e pertanto senza variazioni di rilievo.

AUTOPRODUZIONE ENERGIA - DISTINTA PER SITO E TOTALE

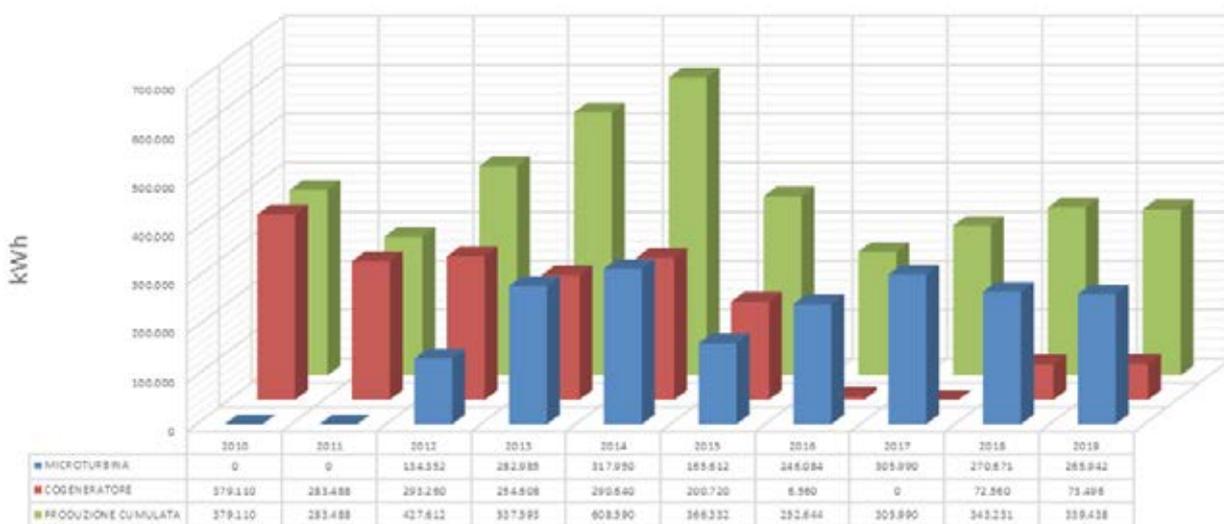


Figura 35 - Autoproduzione di energia

Un cenno particolare va riservato al lavoro svolto nell'ambito dell'attuazione della direttiva Europea 2012/27/CE sull'efficienza energetica, la quale all'articolo 8 del decreto legislativo del 4 luglio 2014, n. 102, ha introdotto in Italia l'obbligo, per le grandi imprese, di eseguire "...una diagnosi energetica, ...nei siti produttivi localizzati sul territorio nazionale..."

Nuove Acque, oltre che come obbligo di conformità alle normativa vigente, ha recepito le diagnosi energetiche come una opportunità per contribuire ad individuare gli interventi che potenzialmente permettono di ottimizzare i processi aziendali rendendo più efficiente la propria prestazione energetica.

In tale ottica Nuove Acque ha inizialmente identificato le categorie di siti o impianti nei quali si effettuano le attività caratteristiche con un consumo significativo dell'energia riconducendole alle seguenti tre tipologie impiantistiche:

- Stazioni di sollevamento
- Impianti di potabilizzazione
- Impianti di depurazione

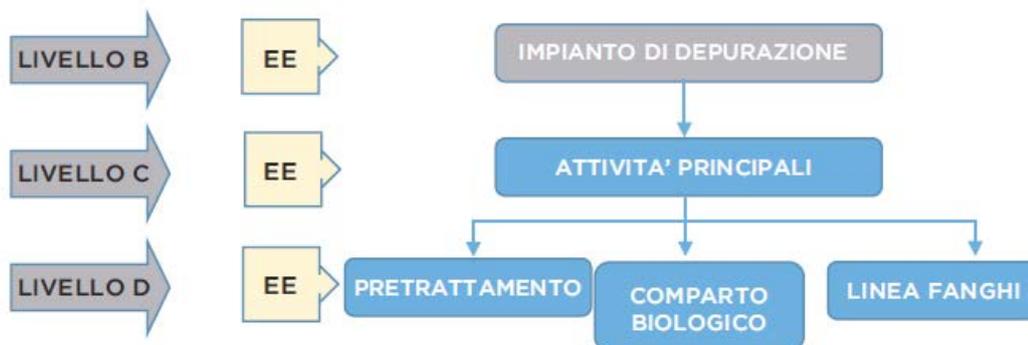
Lo schema energetico di un impianto di sollevamento è rappresentabile come di seguito:



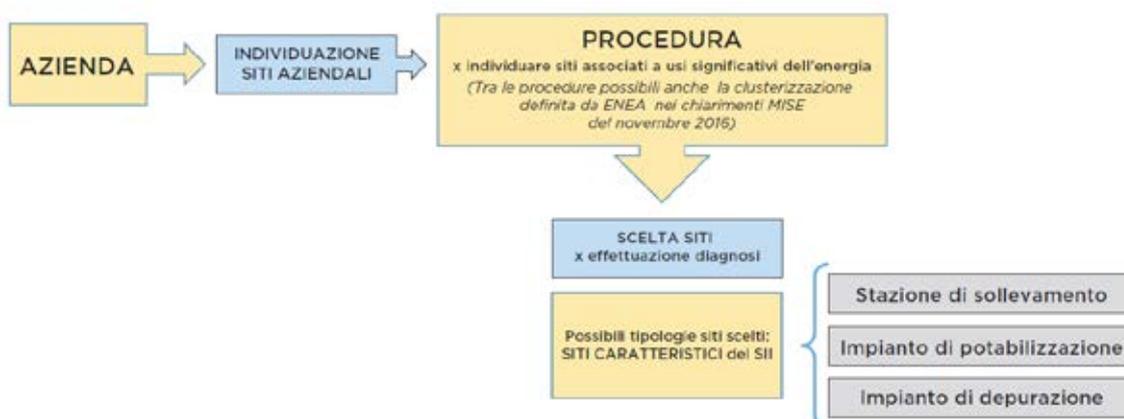
Lo schema energetico di un impianto di potabilizzazione è rappresentabile come di seguito:



Lo schema energetico di un impianto di depurazione, nel caso più complesso è rappresentabile come di seguito:



Dopo aver individuato le macrocategorie, appoggiandosi alla clusterizzazione definita da ENEA, è stata identificata la procedura per la selezione dei siti da sottoporre a diagnosi per ciascuna delle tre tipologie impiantistiche individuate.



Gli impianti/siti sottoposti a diagnosi individuati come descritto sono stati pertanto:

- Potabilizzatori:
 - Poggio Cuculo;
 - Pian dei Ponti;
 - Astrone;
 - Busenga.
- Sollevamenti:
 - Laghetti Orcia;
 - Lago di Chiusi.
- Depuratori:
 - Casolino;
 - Corbaia;
 - Ponte a Chiani;
 - Trebbio.

Con l'obiettivo di ottenere delle diagnosi energetiche più accurate Nuove Acque ha installato degli analizzatori di rete, ovvero della specifica strumentazione che consente di comprendere quale sia all'interno di ciascun impianto il/i reparti maggiormente energivori così da direzionare con sempre maggior efficacia i futuri interventi di efficientamento energetico.

Ad oggi Nuove Acque dispone di un potenziale di monitoraggio diretto con analizzatori di rete di 1.417 TEP su un totale di 4.676 TEP del parco impianti/siti, ovvero è in grado di controllare direttamente gli assorbimenti energetici del 30% degli equipaggiamenti degli impianti/siti.

VII. LA QUALITÀ TECNICA A NUOVE ACQUE

La Regolazione della Qualità Tecnica ai sensi della Deliberazione Arera 917/2017/R/IDR

Con la Delibera 917/2017 l'ARERA ha definito la disciplina della qualità tecnica del S.I.I. (**RQTI**), con un approccio asimmetrico e innovativo, che considera le condizioni specifiche dei diversi contesti al fine di individuare stimoli corretti ed efficaci per promuovere benefici a favore degli utenti dei diversi servizi.

Il modello di regolazione si applica dal 1° gennaio 2018 ed è basato su un sistema di indicatori composto da Prerequisiti (4), Standard Specifici (3) e Macroindicatori (6).

Prerequisiti

I Prerequisiti previsti dalla regolazione inerente la Qualità Tecnica, rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali e sono i seguenti:

- **Preq 1** (cfr. macro-indicatore M1): disponibilità e affidabilità dei dati di misura per la determinazione del volume di perdite totali;
- **Preq 2** (cfr. macro-indicatore M3): adozione degli strumenti attuativi necessari per adempiere agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano mediante l'effettuazione dei controlli previsti dal D.lgs. 31/2001 e s.m.i.;
- **Preq 3** (cfr. uno o più dei macro-indicatori M4-M5-M6): l'assenza di agglomerati interessati da pronunce di condanna della Corte di Giustizia Europea per mancato adeguamento alla Direttiva 91/271/CEE;
- **Preq 4** (cfr. uno o più dei macro-indicatori): disponibilità e affidabilità dei dati necessari ai fini della qualità tecnica.

Per il 2019 la Società Nuove Acque ha rispettato tutti i Prerequisiti richiesti

Standard specifici

Gli Standard Specifici identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente e il cui mancato rispetto prevede, di norma, l'applicazione di indennizzi automatici (recepiti al giugno 2018 anche nella Carta del Servizio di Nuove Acque). Essi individuano:

- Il valore della **"Durata massima della singola sospensione programmata" (S1)** pari a **24 ore**;
- Il valore del **"Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" (S2)** pari a **48 ore**;
- Il valore del **"Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3)** pari a **48 ore**.

Per il 2019 la Società Nuove Acque ha effettuato 1088 interruzioni dell'erogazione idrica (di cui 69 programmate e 1019 non programmate) per le quali non è stato necessario erogare alcun indennizzo in quanto le tempistiche previste dagli Standard Specifici sono state sempre rispettate.

Standard generali

Gli standard generali sono ripartiti in macro-indicatori e indicatori semplici che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio a cui è associato un meccanismo incentivante. I macro-indicatori sono:

M1 - "Perdite idriche"

Al Macroindicatore M1 è associato l'obiettivo di contenimento delle dispersioni idriche con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica, definito tenendo congiuntamente conto sia delle perdite idriche lineari (a, ILP), sia delle perdite percentuali (b, NRW%).

		Perdite idriche lineari (mc/km/gg)				
		M1a <15	15 ≤ M1a <25	25 ≤ M1a <40	40 ≤ M1a <60	M1a ≥60
Perdite idriche percentuali	M1b <25%	A				
	25% ≤ M1b <35%		B			
	35% ≤ M1b <45%			C		
	45% ≤ M1b <55%				D	
	M1b ≥55%					E

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

Tabella 6: Tabelle di inquadramento del Macroindicatore M1 per la Qualità Tecnica

I valori di posizionamento per il 2018 per questo macroindicatore erano stati:

M1a (ILP)= 4,88 mc/Km/gg

M1b (NRW)= 27,72 %

Questi, in funzione delle tabelle sopra riportate, hanno definito per il 2018 per Nuove Acque la classe di inquadramento B, con l'obiettivo per il 2019 di ottenere il -2% di M1a (indice di perdita lineare).

Per il 2019 Nuove Acque ha ottenuto i seguenti risultati:

Valori di posizionamento 2019:

M1a (ILP)= 4,71 mc/Km/gg

M1b (NRW)= 27,66 %

Classe di inquadramento 2019: B

Obiettivo 2020: -2% M1b

Come si può evincere dai dati sopra riportati, quindi, l'obiettivo per il 2019 è stato rispettato.

L'attività svolta nell'anno 2019 inerente l'ottenimento di questo risultato, è descritta al capitolo "**La gestione della Non Revenue Water e la riduzione delle perdite idriche**".

M2 - "Interruzioni del servizio"

Al Macroindicatore M2 è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità del servizio (anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento), definito come rapporto tra la somma delle durate delle interruzioni annue e il numero totale di utenti finali serviti dal gestore.

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

Tabella 7: Tabella di inquadramento del Macroindicatore M2 per la Qualità Tecnica

Il valore di posizionamento per il 2018 per questo macroindicatore era stato: $M2=0,53$

Questo, in funzione della tabella sopra riportata, ha definito per il 2018 per Nuove Acque la classe di inquadramento A, con l'obiettivo per il 2019 di mantenere la stessa classe di posizionamento. Per il dato 2018 relativo a questo macroindicatore occorre sottolineare che in virtù delle rendicontazioni richieste dalle precedenti regolazioni, al momento dell'entrata in vigore della Regolazione sulla Qualità Tecnica (deliberata il 27 dicembre 2017 e già in vigore dal 1 gennaio 2018) Nuove Acque registrava il numero di utenze interessate dalle interruzioni idriche solo in caso di interruzione programmata. Quindi il dato 2018 sopra riportato tiene conto solo di questo tipo di interruzione. Nel corso del 2018 sono però state implementate le misure atte a registrare e rendicontare le utenze interessate anche in caso di interruzione non programmata. Il dato 2019 è quindi calcolato sulla base di tutte le interruzioni (programmate e non) così come previsto dalla delibera 917/2017.

Per il 2019 Nuove Acque ha ottenuto i seguenti risultati:

Valore di posizionamento 2019: M2=1,73

Classe di inquadramento 2019: A

Obiettivo 2020: mantenimento della classe A

Come si può evincere dai dati sopra riportati, quindi, l'obiettivo per il 2019 è stato rispettato, nonostante, come descritto in precedenza, il perimetro di calcolo del dato 2019 sia molto più ampio rispetto a quello del dato 2018.

M3 - "Qualità dell'acqua erogata"

Al Macroindicatore M3 è associato l'obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano, definito, secondo una logica multi-stadio, tenendo conto:

- dell'incidenza delle ordinanze di non potabilità;
- del tasso di campioni interni non conformi;
- del tasso di parametri da controlli interni non conformi.

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

Tabella 8: Tabella di inquadramento del Macroindicatore M3 per la Qualità Tecnica

I valori di posizionamento per il 2018 per questo macroindicatore erano stati:

M3a= 0,0003 %

M3b= 1,89 %

M3c= 0,13 %

Questi, in funzione della tabella sopra riportata, hanno definito per il 2018 per Nuove Acque la classe di inquadramento C, con l'obiettivo del rientro nella classe precedente in 2 anni.

Per il 2019 Nuove Acque ha ottenuto i seguenti risultati:

Valori di posizionamento 2019:

M3a= 0 %

M3b= 1,22 %

M3c= 0,06 %

Classe di inquadramento 2019: C

Obiettivo 2020: rientro nella classe precedente in 2 anni

Vista la criticità legata al raggiungimento di tale obiettivo, la Società sta implementato un piano di miglioramento per la gestione della non conformità che prevede:

- Adozione di Sistemi di trattamento specifici (es. nanofiltrazione / osmosi...) per l'abbattimento delle non conformità strutturali nei piccoli sistemi idrici, in relazione a parametri altrimenti non trattabili (es. solfati, sodio...). A tal proposito sono in corso valutazioni / studi specifici con il supporto anche del socio privato;
- Piano di Azione per il trattamento dell'alluminio, finalizzato alla riduzione della vulnerabilità nei piccoli sistemi, soprattutto sorgentizi, dove si hanno superamenti temporanei di torbidità, alluminio e ferro in occasione di eventi meteorici.

M4 - "Adeguatezza del sistema fognario"

Al macroindicatore M4 è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue, definito - anch'esso secondo una logica multi-stadio - considerando:

- la frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura;
- l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena;
- il controllo degli scaricatori di piena.

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

Tabella 9: Tabella di inquadramento del Macroindicatore M4 per la Qualità Tecnica

I valori di posizionamento per il 2018 per questo macroindicatore erano stati:

M4a= 14,257

M4b= 0,8 %

M4c= 0 %

Questi, in funzione della tabella sopra riportata, hanno definito per il 2018 per Nuove Acque la classe di inquadramento E, con l'obiettivo per il 2019 di avere un valore di M4a inferiore del 10%. Per il dato 2018 relativo a questo macroindicatore occorre sottolineare che in virtù delle rendicontazioni richieste dalle precedenti regolazioni, al momento dell'entrata in vigore della Regolazione sulla Qualità Tecnica (deliberata il 27 dicembre 2017 e già in vigore dal 1 gennaio 2018) Nuove Acque registrava per gli interventi di tipo fognario le operazioni svolte per la risoluzione della problematiche senza distinguere quali, tra questi, avessero causato effettivo sversamento e quali no. Per tale motivo il dato 2018 è stato calcolato in funzione di tutti gli interventi di stasamento fognario o disocclusione, sovrastimando quindi il valore effettivo del macroindicatore. Nel corso del 2018 sono però state implementate le misure atte a registrare e rendicontare l'effettivo sversamento della fognatura, oltre che le operazioni eseguite per la risoluzione della problematica. Inoltre, appare molto evidente come, nonostante gli ottimi risultati ottenuti sugli scaricatori di piena per M4b e M4c, la scala di inquadramento per M4a sia tale da far sì che al superamento del limite di uno sversamento ogni 100 km di rete fognaria, si passi dalla classe A alla classe E senza nessuno step intermedio.

Per il 2019 Nuove Acque ha ottenuto i seguenti risultati:

Valori di posizionamento 2019:

M4a= 10,253

M4b= 0,7 %

M4c= 0 %

Classe di inquadramento 2019: E

Obiettivo 2020: -10% M4a

Come si può evincere dai dati sopra riportati, quindi, l'obiettivo per il 2019 è stato rispettato.

M5 - "Smaltimento fanghi in discarica"

Al Macroindicatore M5 è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui con riguardo alla linea fanghi, definito come rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca smaltita in discarica e la quantità di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente prodotta.

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

Tabella 10: Tabella di inquadramento del Macroindicatore M5 per la Qualità Tecnica

Il valore di posizionamento per il 2018 per questo macroindicatore era stato: $M5 = 71,26\%$

Questo, in funzione della tabella sopra riportata, ha definito per il 2018 per Nuove Acque la classe di inquadramento D, con l'obiettivo della riduzione del 5% della quantità complessiva di fanghi di depurazione tal quali destinati allo smaltimento finale in discarica.

Per il 2019 Nuove Acque ha ottenuto i seguenti risultati:

Valore di posizionamento 2019: $M5 = 88,43\%$

Classe di inquadramento 2019: D

Obiettivo 2020:

-5% della quantità complessiva di fanghi di depurazione tal quali destinati allo smaltimento finale in discarica

Il valore dell'indicatore e, di conseguenza l'impossibilità del raggiungimento dell'obiettivo per l'anno 2019, sono figli di un contesto nazionale in cui gli spazi per lo smaltimento a compostaggio sono sempre più ridotti e, di conseguenza, l'unica alternativa sostenibile di fatto è lo smaltimento a discarica.

M6 - "Qualità dell'acqua depurata"

Al Macroindicatore M6 è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui con riguardo alla linea acque, definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata.

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

Tabella 11: Tabella di inquadramento del Macroindicatore M6 per la Qualità Tecnica

Il valore di posizionamento per il 2018 per questo macroindicatore era stato: $M6 = 8,69\%$

Questo, in funzione della tabella sopra riportata, ha definito per il 2018 per Nuove Acque la classe di inquadramento C, con l'obiettivo della riduzione del 15% del valore di M6 stesso.

Per il 2019 Nuove Acque ha ottenuto i seguenti risultati:

Valore di posizionamento 2019: $M6 = 7,18\%$

Classe di inquadramento 2019: C

Obiettivo 2020: -15% M6

Come si può evincere dai dati sopra riportati, quindi, l'obiettivo per il 2019 è stato rispettato.

Per il raggiungimento dello scopo del rispetto dell'obiettivo la società ha provveduto a mettere in atto un progetto che ha consentito l'abbattimento del fosforo presso l'impianto di depurazione di Pian delle Torri.

VIII. I SISTEMI INFORMATIVI

Nuove Acque coordina, con un proprio servizio interno, tutta la gestione dell'informatica aziendale. Nello specifico l'installazione, configurazione e manutenzione degli strumenti hardware come ad esempio postazioni di lavoro, server, firewall e stampanti. Inoltre vengono gestite internamente gran parte delle procedure software e dell'infrastruttura di rete aziendale. Nel corso dell'anno 2017 è entrata sotto la responsabilità dei Sistemi Informativi tutta la gestione e la manutenzione dell'infrastruttura del telecontrollo.

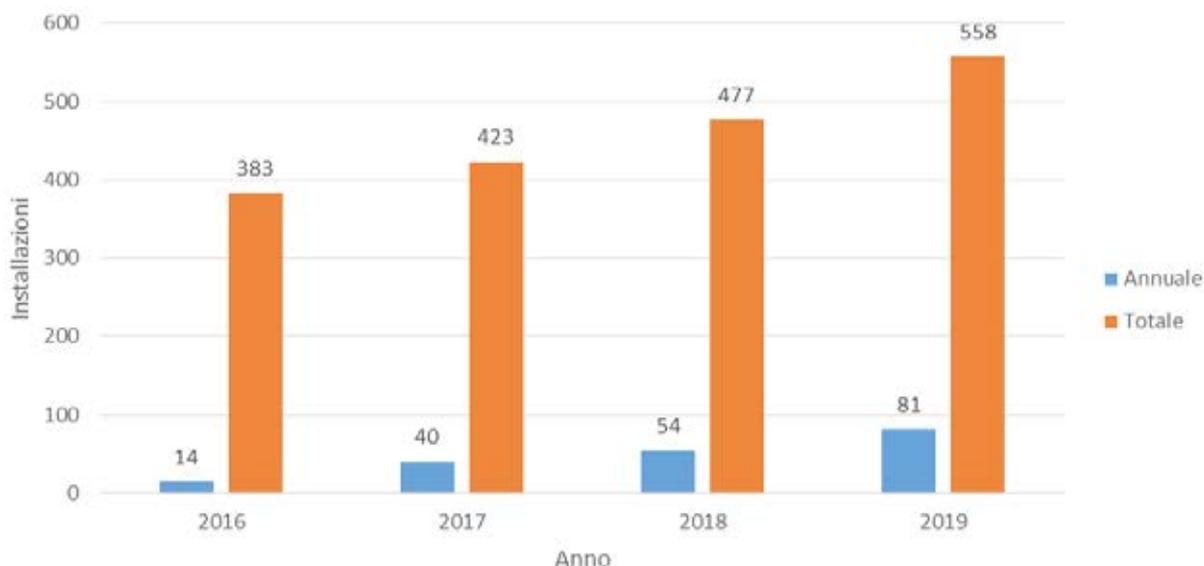
- L'elenco delle attività software gestite è la seguente:
 - Gestione completa servizio di posta elettronica (159 caselle e-mail)
 - Gestione, creazione e manutenzione database gestionali interni (documenti di trasporto, manutenzioni programmate, scarichi industriali ecc.)
 - Gestione backup dei dati
 - Gestione dominio Windows ® interno nuoveacque.it (179 account)
 - Installazione e manutenzione applicazioni di terzi
 - Gestione e configurazione sistema di controllo accessi
 - Gestione WIFI, utenti, gruppi, SID e relative autorizzazioni.
 - Gestione numerazioni telefoniche interne tramite centrali telefoniche.
- L'elenco delle periferiche hardware gestite sono
 - 153 computer e server di cui 79 server virtuali
 - 61 postazioni di lavoro thin client
 - 13 reti geografiche di trasmissione dati che collegano con le agenzie sul territorio con 42 apparati di networking (router, switch, access point WiFi)
 - 23 stampanti di rete
 - 5 totem per la gestione code clienti
 - 6 centrali telefoniche con relativi apparati per la comunicazione telefonica
 - 558 stazioni di monitoraggio per il telecontrollo degli impianti e della rete di distribuzione e fognaria.

Il Telecontrollo

Nel corso del 2019 sono state installate, negli impianti e nelle reti gestite da Nuove Acque, 81 nuove stazioni di monitoraggio.

Le stazioni di monitoraggio possono essere di due tipi: RTU (*Remote Termina Unit*) o DL (*Data Logger*). Le RTU sono destinate a situazioni dove è necessario monitorare molti parametri in continua e svolgere automazione locale e remota. I DL sono strumenti di acquisizione a batteria per la rilevazione di pochi parametri ma impermeabili e resistenti alle polveri.

Delle 81 nuove installazioni, 29 sono state destinate alle reti mentre le rimanenti 52 sono state installate in impianti di potabilizzazione, depurazione, serbatoi, pozzi e sollevamenti fognari. Le nuove stazioni di monitoraggio vanno a sommarsi a quelle precedenti per un totale di 558 stazioni di monitoraggio distribuite su tutto il territorio gestito.



Nell'ultimo triennio è stato incrementato il numero di installazioni di circa il 46%. Tale investimento di risorse ha permesso di migliorare la qualità del servizio offerto e facilitare la gestione degli impianti interessati dal monitoraggio.

Case Study

Come per gli anni precedenti Nuove Acque ha continuato ad utilizzare nei piccoli impianti di potabilizzazione il paradigma seguente: la RTU oltre a svolgere la funzione di raccolta dati e comunicazione con lo SCADA (*Supervisory Control And Data Acquisition*) per la visualizzazione remota dei parametri dell'impianto, si occupa anche di tutta l'automazione locale. I vantaggi di questo sistema sono: una minore complessità, in quanto un solo dispositivo di elaborazione effettua tutte le operazioni principali per il funzionamento dell'impianto; tempi ridotti di ripristino in caso di guasto, in quanto internamente abbiamo sempre disponibile sia RTU per la sostituzione dell'hardware sia il software di gestione aggiornato alla *release* che in quel momento è in funzione sull'impianto; maggiore flessibilità, perché in autonomia possiamo fare alcune piccole modifiche al funzionamento dell'impianto e, nella maggior parte dei casi, anche da remoto. Un esempio di questa architettura è rappresentata dal potabilizzatore Badia Prataglia nel Comune di Poppi, realizzato nel corso del 2019.

Nel 2019 è stato portato avanti il progetto che prevede di telecontrollare tutti i sollevamenti fognari gestiti. A fine 2019 sono complessivamente telecontrollati il 42% dei sollevamenti con 19 installazioni nel corso dell'anno.

Particolarmente interessante è l'introduzione di una architettura che ha permesso di telecontrollare più impianti geograficamente vicini tra loro con una sola RTU. Il sistema si compone di n radiomodem in banda 169 MHz, tanti quanti sono gli impianti da telecontrollare. Il valore n può essere teoricamente molto

elevato, ma per il momento non abbiamo applicazioni con n superiore a cinque. Uno degli n radiomodem sarà installato insieme alla RTU, in un impianto geometricamente centrale rispetto agli altri. Gli altri $n-1$ radiomodem saranno installati negli altri impianti insieme a moduli I/O. In questo modo la RTU riuscirà a rilevare, attraverso la comunicazione radio, tutti i parametri degli $n-1$ impianti, oltre ai parametri dell'impianto dove è installata la RTU stessa. Questa struttura ha diversi vantaggi, primo tra tutti l'abbattimento del costo in quanto un radiomodem corredato di moduli I/O ha un costo inferiore rispetto a una RTU. Inoltre ci ha permesso di telecontrollare impianti che non avremmo monitorato nel breve periodo, se avessimo dovuto sostenere il costo di una RTU. Un altro fattore rilevante è che è sufficiente una sola SIM installata nella RTU per comunicare allo SCADA i parametri di tutti gli n impianti, snellendo la gestione della parte telefonica e abbattendo anche qui i costi. Da notare che possiamo applicare questa architettura usando anche RTU installate negli anni precedenti, senza sostituirle e senza fare sostanziali modifiche al quadro elettrico. Nel 2019 sono stati realizzati cinque sistemi come sopra descritto, quindi con cinque RTU sono stati telecontrollati 13 impianti. Possiamo vedere come nel Comune di Capolona questo tipo di architettura è stata proficuamente utilizzata per telecontrollare il serbatoio Botti, dove è installata la RTU e tutti gli impianti satelliti del serbatoio Bibbiano, serbatoio Campo di Bacco, serbatoio Fani, serbatoio Le Lame.

Il GPRS

Per garantire che l'infrastruttura di comunicazione del telecontrollo supportasse un aumento massivo di RTU, descritte nei paragrafi precedenti, ne è stata modificata l'architettura aggiungendo un modulo di comunicazione.

La maggior parte delle nostre periferiche sono connesse allo SCADA attraverso comunicazioni di tipo CSD (*Circuit Switched Data*). Questo tipo di comunicazione prevede l'utilizzo di modem telefonici e di altrettante linee telefoniche condivise per il collegamento con le stazioni remote. Risultava difficoltoso e anti economico andare a espandere tale tecnologia per permettere di accogliere un numero elevato di RTU. Per ovviare a questo problema abbiamo aggiunto all'architettura preesistente un modulo di comunicazione che sfrutta la connessione internet per il collegamento con le periferiche remote.

I vantaggi di tale soluzione sono molteplici: la frequenza di aggiornamento automatica degli impianti realizzati con la nuova tecnologia è dell'ordine dei 10 minuti, permettendo all'operatore che consulta il telecontrollo di avere sempre l'ultimo dato disponibile senza attese. Visto che le stazioni sono perennemente in comunicazione con lo SCADA, ma potenzialmente anche tra di loro, è possibile usare tale caratteristica per scambiare dati, anche strutturati e in maniera continua, tra le stazioni. Questo permette di realizzare sistemi che regolano la propria attività non solo in funzione di una richiesta di tipo ON/OFF da parte di un altro impianto ma anche a fronte di una lettura specifica di una particolare variabile. Per esempio è possibile regolare la frequenza di lavoro, in maniera continua sia nel tempo che nei valori assunti, di una pompa posta all'interno di un sollevamento in funzione del livello di un serbatoio remoto dove è presente un'altra RTU connessa in VPN.

A differenza della tecnologia CSD, che sfrutta modem fisici e che quindi devono essere incrementati in funzione del numero delle stazioni chiamate, le comunicazioni tramite VPN sfruttano la connettività internet preesistente. La banda richiesta è limitata, in quanto il numero di dati effettivamente scambiati sono nell'ordine di qualche centinaio di MB mensili e quindi non ci sono grossi problemi di scalabilità del sistema di comunicazione. Sarà quindi possibile nei prossimi anni aggiungere RTU nell'ordine delle centinaia senza effettuare nessuna modifica sostanziale al sistema implementato.

A fine del 2019 il numero totale di RTU connesse con la nuova tecnologia era pari a 72 di cui 48 inserite nel corso dello stesso anno. Questo valore è comprensivo sia delle RTU installate su impianti che precedentemente non erano telecontrollati, sia delle RTU installate su impianti che erano precedentemente telecontrollati dove è stato necessario sostituire la RTU per guasto o per aggiornamento dell'impianto.

Il Software di MDM per la gestione dei telefoni

Dopo un breve periodo di ricerca e test è stato individuato il telefono cellulare Samsung X-Cover 4 come strumento aziendale da distribuire a tutti i dipendenti con funzioni operative. Nel 2019 sono stati consegnati circa 140 telefoni. A seguito della consegna, per poter mantenere e tenere efficiente il parco dei telefoni, si è reso necessario acquistare uno strumento software di MDM (*Mobile Device Management*) che ci permette la gestione centralizzata e da remoto degli apparati. La scelta è ricaduta su Samsung KNOX, la soluzione MDM della casa produttrice degli smartphone che si integra in maniera naturale con il dispositivo scelto. Il software è una piattaforma in versione cloud dove tutti i telefoni acquistati vengono automaticamente registrati. L'MDM permette di definire una serie di profili, contenenti la configurazione software che il telefono deve avere. Nei profili è possibile intervenire e modificare la maggior parte delle opzioni presenti nello smartphone, come ad esempio le impostazioni della Wi-Fi predefinita, la white list dei siti internet che è permesso visitare, o attivare e disattivare il GPS. Inoltre possibile nascondere le applicazioni che non devono essere utilizzate e installare automaticamente le applicazioni aziendali. I telefoni vengono associati a questi profili e alla prima accensione, non appena c'è un collegamento ad internet, si auto configurano. Questo sistema quindi ci permette di avere il parco telefoni sempre aggiornato e quello che è più importante, con le configurazioni e le applicazioni installate uguali per tutti.

La Safety App

Dai primi giorni del 2019, è stata introdotta e distribuita nei telefoni aziendali di tutti gli operatori tecnici una applicazione, chiamata "Safety App", per la gestione della sicurezza dei tecnici che si trovano ad operare in solitario. Questa app utilizza l'accelerometro del telefono per identificare l'immobilità oppure la caduta dell'operatore, ed il ricevitore GPS per identificare la posizione. La app si attiva solo ed esclusivamente a seguito dell'accesso dell'operatore e dell'attivazione del monitoraggio, che può essere interrotto in qualsiasi momento dall'operatore stesso.

Lo smartphone monitora:

- le coordinate GPS con frequenza di campionamento parametrica per il momento pari a 120 secondi;
- l'accelerazione con campionamento praticamente in continua.

Lo smartphone comunica con il server.

La Safety App consente l'invio dei seguenti allarmi:

1. Immobilità da assenza di accelerazione (accelerazione al di sotto del limite di soglia inferiore per almeno 5 minuti);
2. Assenza di connessione dati per almeno 60 minuti;
3. Richiesta di SOS volontaria (attivata manualmente);
4. Mancato rientro in servizio: l'allarme parte dopo 1 h oltre l'orario di fine turno o dall'ultima tacitazione fuori dal consueto orario di lavoro (straordinario, reperibilità);
5. Allarme per caduta / urto (superamento soglia superiore di accelerazione).

L'attivazione di un allarme nel telefono prevede un countdown in cui l'operatore può tacitare l'allarme nel caso in cui questo fosse scattato senza motivazione reale. Al termine del countdown l'allarme arriva al call-center che provvede a trattarlo.

Il Progetto Pilota SD - WAN

Una SoftwareDefined-WAN è un'architettura di rete WAN definita via software che consente a Nuove Acque di modernizzare e ottimizzare la precedente rete WAN basata su tecnologia MPLS di Telecom.

Nuove Acque utilizza la tecnologia SD-WAN di Citrix ed ha installato nelle varie sedi remote degli apparati hardware su cui vengono attestate, oltre alla rete MPLS, altre due connettività. Una è un collegamento ad internet wireless, fornito da vendor locali, in modo da eliminare il problema dell'"Ultimo miglio Telecom"

mentre l'altra connettività è basata su tecnologia 4G di Telecom con un traffico dati di 20GB Mensile. Una SD-WAN offre un meccanismo di controllo centralizzato in grado di stabilire il percorso ideale per il routing del traffico (MPLS, 4G o banda larga) e stabilisce in modo intelligente il percorso che meglio soddisfa le esigenze prestazionali di una specifica applicazione. Dopodiché indirizza il traffico attraverso il percorso WAN ideale, mentre le architetture WAN tradizionali hanno solo la possibilità di indirizzare tutte le applicazioni tramite la rete MPLS.

Inoltre, la tecnologia multi-path indirizza automaticamente il traffico verso la migliore connessione disponibile in caso di interruzione della connessione primaria. Non solo questa funzionalità automatizzata riduce la complessità all'interno della rete, ma offre anche una migliore esperienza utente e migliora le prestazioni delle applicazioni.

Ricapitolando, tramite la soluzione SD-WAN abbiamo ottenuto:

1. PIU BANDA: perché è stato possibile raggruppare le tre connessioni eterogenee in un unico canale di comunicazione che somma le singole velocità
2. PIU PERFORMANCE: perché l'apparato è in grado di identificare quale applicazione sta utilizzando la rete dando priorità alle applicazioni più critiche, nel nostro caso le sessioni Citrix XenDesktop hanno priorità più alta, ad esempio, rispetto al download di un file da internet
3. PIU SICUREZZA: perché avendo tre connessioni indipendenti che si bilanciano, la rete continua a funzionare anche se due di tre connessioni si interrompono.

I Pagamenti On-line con Carta di Credito

Nel 2019 è stata attivata la possibilità di pagare le bollette con carta di credito tramite il nostro sportello clienti www.clickacqua.it. I clienti, previa registrazione, hanno la possibilità di visionare il proprio estratto conto, di scaricare il PDF dei documenti più recenti e successivamente pagare direttamente la bolletta dal portale. Il servizio di pagamento, così come tutte le garanzie di sicurezza nella transazione, sono assicurate da NEXI, che è il partner selezionato da Nuove Acque per attivare il servizio. In tempo reale, una volta che la transazione si conclude con esito positivo, il pagamento è registrato nel gestionale.

La Sicurezza Informatica

La sicurezza informatica è quel ramo dell'informatica che si occupa delle analisi delle minacce, delle vulnerabilità e del rischio associato agli asset informatici, al fine di proteggerli da possibili attacchi (interni o esterni) che potrebbero provocare danni diretti o indiretti (economico, reputazionale, politico-sociale, ecc...).

Le attività relative alla sicurezza informatica sono da sempre parte integrante delle attività dei sistemi informatici. Nell'anno 2019 con l'obiettivo di aumentare la sicurezza, è stato commissionato, ad una azienda specializzata nella sicurezza informatica, un penetration test, con l'obiettivo di evidenziare e sanare eventuali falle di sicurezza.

IX. LA COMUNICAZIONE AZIENDALE

Nel 2019, Nuove Acque ha proseguito il suo percorso di consolidamento della reputazione seguendo uno specifico piano di comunicazione esterna con il coinvolgimento di Sec Newgate Spa, agenzia di relazioni pubbliche per l'attività di media relation e consulenza strategica. Le diverse attività di comunicazione sono state rivolte alla clientela e agli stakeholder del territorio, secondo diverse declinazioni e specifici canali a livello di contenuto, forma e target.

In generale, la comunicazione aziendale ha veicolato le informazioni relative alle novità in ambito tariffario, alle iniziative dedicate alle scuole e alla popolazione, ai lavori di sviluppo e ammodernamento dell'infrastruttura e inaugurazioni di nuovi impianti, al fine di garantire in modo costante la massima trasparenza e informazione verso la cittadinanza e accorciare la distanza tra utente e gestore del servizio pubblico.

La comunicazione corporate e di servizio

Anche per il 2019 i temi principali della comunicazione esterna di Nuove Acque, gestore di un servizio pubblico diffuso sul territorio, si sono incentrati sulle modalità di erogazione, fornitura e sulla qualità del servizio reso, come indicato nel Capitolo IV della Qualità Contrattuale, nonché sui lavori in corso o in programma, in modo da raggiungere la clientela e tenerla costantemente aggiornata attraverso gli strumenti diretti e disintermediati e quelli intermediati rappresentati dagli organi di stampa on e offline attivi sul territorio.

Gli strumenti che vengono utilizzati, oltre a quelli già citati nel Capitolo dedicato alla Qualità Contrattuale sono quelli classici della comunicazione esterna:

- comunicati e note stampa, conferenze stampa e interviste;
- sito internet aziendale www.nuoveacque.it;
- inaugurazioni di nuovi e/o rinnovati impianti aperti agli stakeholder (istituzioni, stampa)
- iniziative per la cittadinanza

Confermato anche per il 2019 il rapporto diretto della direzione aziendale e dei responsabili dei servizi interessati con i principali stakeholder locali, per illustrare nel dettaglio i cambiamenti in atto e i nuovi ruoli e competenze che si sono venuti a strutturare a seguito delle riforme del settore degli ultimi anni.

- Istituzioni politiche locali (città, provincia) e regionali
- Consorzi e cooperative associate e altre rappresentanze cooperative
- Associazioni di categoria
- Sindacati
- Business community, opinion leader, opinion maker
- Cittadini - clienti.

Il contatto con il territorio: creare e mantenere un canale diretto con gli utenti

Oltre alla comunicazione corporate e di servizio, nel corso del 2019 sono stati organizzati come di consueto eventi con l'obiettivo di rafforzare il legame con il territorio che viene quotidianamente servito dall'Azienda, al fine di poter veicolare i contenuti, messaggi, mission e obiettivi del nostro lavoro e del nostro impegno, incrementando il contatto diretto con i cittadini clienti.

In occasione della **Giornata Mondiale dell'Acqua**, istituita dalle Nazioni Unite nel 1992, celebrata ogni anno il 22 marzo per sensibilizzare l'opinione pubblica e i cittadini sull'uso dell'acqua e sull'accesso alla risorsa idrica, Nuove Acque, in collaborazione con Legambiente, ha organizzato per il giorno successivo una passeggiata ecologica nel Comune di Arezzo tra Giovi e Pieve a Sietina, respirando storia, arte, cultura, ambiente e tutti i tratti particolari che distinguono il nostro bellissimo territorio. Arrivati poi all'impianto di potabilizzazione della Busenga nel Comune di Capolona, gli operatori di Nuove Acque hanno spiegato ai presenti il funzionamento del ciclo dell'acqua ricordando quelli che sono i comportamenti virtuosi per non sprecarla nell'utilizzo quotidiano.



Figure 36: Giornata Mondiale dell'Acqua 2019

Dello stesso tenore le iniziative realizzate per rinnovare il messaggio della qualità dell'acqua del rubinetto, un'acqua di ottima qualità, controllata e meno costosa di quella in bottiglia:

- Fontanello e distribuzione materiale informativo sulla qualità acqua a "Bimbinbici" ad Arezzo - maggio 2019;
- Fontanello e distribuzione materiale in occasione della manifestazione di Coldiretti 2019 in Arezzo;
- Fornitura allaccio idrico alla manifestazione Mengo Festival ad Arezzo - luglio 2019;
- Fornitura allaccio idrico alla manifestazione Città del Natale ad Arezzo - dicembre 2019;
- Fontanello e distribuzione materiale informativo alla competizione podistica "Chianina Ranning" a Montepulciano;
- Fontanello e distribuzione materiale informativo attività di addestramento e formazione delle unità cinofile di soccorso della Croce Rossa di Montepulciano;
- Fontanello e distribuzione materiale informativo all'iniziativa podistica Palestra "The best Body" di Sinalunga;
- Fontanello e distribuzione materiale informativo in occasione della Fiera "La Chianina" alla Pieve di Sinalunga.

Sempre nell'ottica di incrementare il contatto diretto con i cittadini utenti, meritevoli di nota anche i seguenti eventi:

- **19 febbraio 2019:** conferenza stampa alla presenza dei Sindaci del territorio e dell'Autorità Idrica Toscana sul nuovo finanziamento e prolungamento della concessione di Nuove Acque che permetterà di investire fino al 2027 circa 131 milioni di euro mantenendo la tariffa calmierata.
- **22 febbraio 2019:** comunicato stampa sulla settima edizione del Premio Top Utility 2019 che sulla base di dati economici, attività e servizi, individua le best practices tra le maggiori 100 utility italiane pubbliche e private attive nei settori gas, luce, acqua e rifiuti, ha posizionato Nuove Acque fra le 5 migliori aziende italiane nella categoria nella categoria "Top Utility Consumatori e Territorio.
- **12 marzo 2019:** inaugurazione del nuovo impianto di potabilizzazione in Località Manzi nel comune di Caprese Michelangelo.
- **19 marzo 2019:** inaugurazione del depuratore di Poppi rinnovato e ampliato a servizio di 4000 abitanti al quale hanno partecipato anche le scuole del territorio.
- **26 marzo 2019:** inaugurazione del nuovo impianto di potabilizzazione di Località Il Vallone, per il trattamento e la distribuzione dell'acqua proveniente dal bacino di Montedoglio nel Comune di Cortona.
- **02 aprile 2019:** inaugurazione del nuovo impianto di potabilizzazione di Località La Nave per il trattamento e la distribuzione dell'acqua proveniente dal bacino di Montedoglio nel Comune di Castiglion Fiorentino.
- **05 aprile 2019:** comunicato inizio lavori di posa della nuova condotta idrica in Via Buozzi, Comune di Chianciano Terme.
- **18 giugno 2019:** conferenza stampa sul Bonus Idrico Sociale e Bonus integrativi 2019, quali agevolazioni tariffarie per le utenze socialmente deboli.
- **20 settembre 2019:** lancio della campagna stampa "Plastic Free", in collaborazione con i Comuni del Territorio e il Dirigente dell'Ufficio scolastico regionale per la Toscana, ambito territoriale di Arezzo e Siena: consegna di borracce agli studenti delle classi V della scuola primaria e classi III della Scuola Secondaria di I° dei Comuni gestiti, per promuovere, tra le nuove generazioni, scelte sostenibili e importanti per l'ambiente, come bere l'acqua del rubinetto in borracce green, senza ricorrere alle bottiglie di plastica.
- **27 settembre 2019:** comunicato inizio lavori di posa della condotta fognaria in Località Santarello nel Comune di Sinalunga.



Figure 37: Foto Inaugurazione del nuovo impianto di Potabilizzazione nel Comune di Caprese M.lo (Loc. Manzi) e del nuovo impianto di Depurazione nel Comune di Poppi



Figure 38: Foto Inaugurazione dei nuovi impianti di Potabilizzazione dei Comuni di Cortona e Castiglion Fiorentino



Figura 39: Conferenze Stampa sulle agevolazioni tariffarie e sul progetto Plastic Free

“Accadueò” con la nuova Festa finale per le scuole presso la Casa dell’Energia di Arezzo

Confermato anche per l’anno scolastico 2018-2019 “Accadueò”, il progetto di educazione ambientale rivolto alle scuole del territorio servito (aretino e senese) in collaborazione con l’Autorità Idrica Regionale - Conferenza Territoriale n. 4 “Alto Valdarno” e con il patrocinio del Ministero dell’Istruzione - Ufficio Scolastico Regione Toscana. Anche per il 2019 la consueta premiazione del concorso è stata celebrata con una festa finale presso la Casa dell’Energia di Arezzo, dove i ragazzi hanno potuto presentare ed esporre i contenuti dei propri elaborati, anche musicali.



Figura 40: La premiazione del concorso scolastico promosso nell’ambito della campagna di educazione ambientale “Accadueò”

La celebrazione dei 20 anni di Nuove Acque

L'inaugurazione della nuova agenzia aretina ed il lancio del nuovo logo

Per celebrare il proprio anniversario, la Società ha deciso di organizzare nel territorio gestito un ricco programma di iniziative. Nuove Acque ha deciso innanzitutto di rinnovare il proprio logo mantenendo gli elementi distintivi della propria storia ma in una veste rinnovata, più moderna e più fresca, insomma più nuova, come scritto anche nel nome stesso della Società. L'occasione per lanciare il nuovo logo e il programma delle iniziative non poteva non essere collegata con l'impegno di garantire sempre un servizio migliore e più attento al cittadino. In data 1 ottobre 2019, alla presenza del Presidente e Amministratore Delegato di Nuove Acque e dell'Assessore all'ambiente del Comune di Arezzo, Marco Sacchetti, è stata presentata la nuova agenzia territoriale di Nuove Acque sita in Arezzo via Montefalco 80: grazie ai locali più ampi e a sei sportelli aperti al pubblico, gli operatori possono rispondere in maniera rapida ed efficiente alle diverse esigenze e necessità dei cittadini; inoltre, per snellire ulteriormente i tempi di attesa, le pratiche che non comportano il coinvolgimento dell'operatore allo sportello sono gestite dalla reception allestita all'ingresso dei locali che all'occorrenza, in base al tipo di pratica da svolgere, indirizza il pubblico all'utilizzo più adatto del totem per mettersi in attesa. L'inaugurazione è stata anche un'ottima occasione per svelare il nuovo logo e il programma di iniziative aperte al pubblico (ottobre e novembre 2019) per celebrare e festeggiare l'importante traguardo dei due decenni di attività messe in campo da una società sempre più vicina e identificata al territorio in cui opera.



Figura 41: Inaugurazione della nuova agenzia di Arezzo e lancio del nuovo logo

La Campagna "Intra Tevere et Arno"

Per diffondere il calendario della campagna di celebrazione per i 20 anni della società denominata "Intra Tevere et Arno", oltre ai vari comunicati stampa, spazi sulle testate locali/web, è stata realizzata una «landing page» <https://www.eventinuoveacque.it> raggiungibile anche dal sito di Nuove Acque e dai siti dei soggetti coinvolti nelle singole iniziative.

Contestualmente alla pubblicazione della landing page, è stata attivata una campagna di diffusione Google ADS con varie keywords a largo spettro, capaci di intercettare interessi assimilabili alle iniziative organizzate. L'iscrizione alle singole iniziative è stata resa possibile con la pubblicazione di appositi form da compilare pubblicati direttamente nella landing page.



Figura 42: Immagine Landing Page per le iniziative dei “dei 20 anni”

Queste le varie iniziative messe in campo dalla società:

Nuove Acque incontra la Vab di Castiglion Fiorentino

Sabato 12 ottobre 2019: i vertici di Nuove Acque, insieme al sindaco del Comune di Castiglion Fiorentino, hanno incontrato una delegazione della VAB, la Vigilanza Antincendio Boschivo della protezione civile per un confronto sul corretto uso della risorsa idrica nei vari campi di applicazione. Nell'occasione, è stata donata una colonnina di rifornimento idrico presso la sede dei volontari.



Figura 43: Iniziativa presso la VAB di Castiglion Fiorentino

Nuove Acque partecipa alla passeggiate per la Fiera di Sinalunga

Domenica 13 ottobre 2019: la Società ha partecipato alla consueta passeggiata per la fiera del Comune di Sinalunga, mettendo a disposizione fontanello, bicchieri biodegradabili e borracce ecologiche per gli under 18, al fine di promuovere l'utilizzo dell'acqua del rubinetto e veicolare messaggi di educazione ambientale. Un coinvolgimento importante per celebrare un'iniziativa significativa sul territorio.



Figura 44: La passeggiata alla Fiera di Sinalunga

Nuove Acque organizza l'iniziativa "Puliamo il Mondo" a Bucine

Martedì 15 ottobre 2019: In collaborazione con il Sindaco di Bucine e con Legambiente, Nuove Acque ha organizzato l'iniziativa "Puliamo il mondo" per gli studenti della locale Scuola Secondaria di 1° grado. Il programma ha previsto la pulizia dei giardinetti e successivamente la visita guidata all'impianto di depurazione di Bucine, per una maggior consapevolezza delle buone pratiche nel rispetto dell'ambiente. In occasione dell'iniziativa sono state consegnate le borracce ecologiche "Plastic Free" di Nuove Acque.



Figura 45: "Puliamo il Mondo" nel Comune di Bucine

Nuove Acque Organizza la Passeggiata Naturalistica verso la Diga di Montedoglio

Sabato 19 ottobre 2019: In collaborazione con il CAI del comune di Sansepolcro, della Proloco di Gragnano e con il Patrocinio dei Comuni limitrofi, la Società ha organizzato una passeggiata naturalistica di circa 7 km, raggiungendo lo sfioro della Diga di Montedoglio, l'invaso tiberino da dove Nuove Acque preleva e potabilizza l'acqua che arriva nei rubinetti delle case e delle zone della provincia di Arezzo e di parte della provincia di Siena. Durante l'iniziativa sono state consegnate agli oltre 50 partecipanti le immancabili borracce ecologiche.



Figura 46: Passeggiata naturalistica verso la Diga di Montedoglio

Nuove Acque Organizza la Passeggiata Naturalistica nel Parco delle Foreste Casentinesi

Sabato 26 ottobre 2019: In collaborazione con le guide dell'Ente Parco Foreste Casentinesi e con il Patrocinio dei Comuni limitrofi, la Società ha organizzato una passeggiata naturalistica di circa 10 km dentro il Parco fino a raggiungere e visitare il nuovo impianto di Potabilizzazione di Vetriceta, a servizio del capoluogo di Badia Prataglia, e le relative sorgenti che lo alimentano. Prima di partire la società ha consegnato le proprie borracce ecologiche ai circa 100 partecipanti.



Figura 47: Passeggiata naturalistica nel Parco delle Foreste Casentinesi

Il Convegno “I cambiamenti climatici: il futuro della risorsa idrica”

In data 9 dicembre 2019, presso il Teatro Petrarca di Arezzo, si è tenuto l'evento conclusivo per la celebrazione dei 20 anni della Società denominato “*I cambiamenti climatici: il futuro della risorsa idrica*” titolo che ben si lega all'attività di Nuove Acque e al suo impegno nel fornire un servizio ottimale alla popolazione, nel massimo rispetto del patrimonio idrico del territorio in cui opera.

Il Convegno, patrocinato dal Comune di Arezzo, ha visto la partecipazione di alcuni dei più autorevoli esperti in materia di clima e ambiente come Claudio Lubello (Università degli Studi di Firenze), Andrea Minutolo (Legambiente), Bernardo Gozzini (Consorzio Lamma), Erasmo D'Angelis (Autorità di bacino distrettuale dell'Appennino Centrale).

Protagonista assoluto ed atteso il Professor Mario Tozzi, divulgatore scientifico e primo ricercatore del CNR. I vertici dell'azienda hanno accolto sul palco studiosi, tecnici dell'azienda e i rappresentanti delle istituzioni (Regione, Comuni e Autorità Idrica Toscana), riscontrando tra il pubblico forte partecipazione tra cittadini, autorità, professionisti e studenti, a dimostrazione di come il tema scelto per il dibattito sia di forte attualità. Al termine della sessione convegnistica, ha avuto luogo la premiazione del concorso fotografico *Proteggiamo l'acqua* lanciato all'inizio delle celebrazioni.

L'attività di ufficio stampa realizzata nel periodo ottobre - dicembre su tutte le iniziative programmate per i 20 anni ha generato più di 70 articoli sugli organi di stampa (quotidiani, web e tv).



Figura 48: Foto del Convegno sui Cambiamenti climatici e sul futuro della risorsa idrica



Figura 49: Foto del Convegno sui Cambiamenti climatici e sul futuro della risorsa idrica



Figura 50: Foto Premiazione del 1° vincitore del concorso Fotografico "Proteggiamo l'Acqua"

X. ANDAMENTO ECONOMICO DELL'AZIENDA

Il valore economico della produzione ammonta a Euro 59.199.869 (contro Euro 57.319.899 dell'esercizio 2018), a fronte del quale si è registrato un utile di esercizio prima delle imposte di Euro 9.497.636 contro un utile ante imposte pari a Euro 8.679.858 nell'esercizio 2018. Il risultato d'esercizio dopo le imposte è stato pari a Euro 6.068.139 mentre il risultato dell'esercizio 2018 era stato pari a Euro 6.068.139.

Il carico fiscale complessivo imputato per competenza nel bilancio 2019 (considerando la fiscalità differita) risulta aumentato rispetto a quello del 2018

Ricavi da servizio idrico integrato

Sulla base di quanto stabilito dalla convenzione per la gestione del Servizio Idrico Integrato dall'Autorità Idrica Toscana, la tariffa media applicata agli utenti (senza considerare il conguaglio VGR come di sotto specificato) è stata per l'anno 2019 pari ad Euro 3,660 a mc (3,604 nel 2018).

I mc. di acqua venduti nel 2018 sono stati pari a 14.405 Migliaia di mc. (corrispondenti a 14.474 Migliaia di mc. nel 2018), di cui 14.082 Migliaia di mc. relativi a utenti privati (corrispondenti a 14.082 Migliaia di mc. nel 2018) e 370 Migliaia di mc. inerenti utenze comunali (corrispondenti a 392 Migliaia di mc. nel 2018).

La variazione rispetto all'esercizio 2018 dei volumi di mc di acqua venduti risulta pari al -0,5%.

AREA	DOMESTICO	NON RESIDENTE	ARTIGIANALE- COMMERCIALE PICCOLI QT	ARTIGIANALE- COMMERCIALE GRANDI QT	INDUSTRIALE PICCOLI QT	INDUSTRIALE GRANDI QT	PUBBLICO	PUBBLICO NON DISALIMENTAB ILE	COMUNALE	AGRICOLO ZOOTECNICO	ALTRI USI (IDRANTE)	TOTALE
	Consumo	Consumo	Consumo	Consumo	Consumo	Consumo	Consumo	Consumo	Consumo	Consumo	Consumo	Consumo
AREA ARETINA	4.677.185	228.511	435.098	368.449	115.404	114.696	80.011	268.354	117.107	797	3.610	6.409.222
AREA CASENTINO	1.200.747	117.876	92.111	37.379	29.673	22.418	28.190	37.212	49.382	1.915	565	1.617.468
AREA TIBERINA	983.059	78.532	74.025	50.195	15.239	15.715	18.189	39.825	54.452	7.786	707	1.337.724
AREA VALDICHIANA	1.511.636	132.114	148.375	188.045	34.285	32.956	28.815	48.983	69.386	1.946	2.689	2.199.230
AREA SENESE	1.803.675	131.655	218.653	433.492	31.946	27.222	29.507	65.124	80.018	15.021	4.939	2.841.252
	10.176.302	688.688	968.262	1.077.560	226.547	213.007	184.712	459.498	370.345	27.465	12.510	14.404.896

Tabella 12: Ripartizione dei volumi 2019 per area e per categoria di uso

Ricavi dal servizio di acquedotto

I ricavi relativi al servizio di acquedotto ammontano a Euro 29.962.030 (Euro 29.083.735 nell'esercizio 2018).

Ricavi dal servizio di fognatura e depurazione

I ricavi relativi al servizio di fognatura ammontano a Euro 16.789.553 (Euro 15.898.345 nell'esercizio 2018), mentre i ricavi relativi al servizio di depurazione ammontano a Euro 5.974.711 (Euro 6.198.553 nell'esercizio 2018).

Altri ricavi delle vendite e delle prestazioni

Il valore degli altri ricavi delle vendite e prestazioni è pari a Euro 1.185.894 (Euro 425.646 nell'esercizio 2018). Tra le altre attività accessorie si comprendono attività di verifica, smaltimento bottini e percolati, altre prestazioni rese alla clientela. La voce di ricavo più rilevante è relativa all'attività di smaltimento percolati e bottini per Euro 1.559.079 (Euro 1.241.224 nell'esercizio 2018).

VRG anno 2019

La società ha contabilizzato a conto economico (voce A1) il VRG 2019 così come determinato da AIT con delibera 11 del 22/06/2018 in applicazione della delibera ARERA n. 664/2015 imputando un conguaglio determinato ai sensi dell'art. 29.1 della Delibera n. 664/2015 così come integrato dall'art. 6 della Delibera n. 918/2017 per il recupero dello scostamento tra il VRG spettante nell'esercizio e quanto effettivamente consumato dall'utenza. Quanto sopra risulta approvato da parte di ARERA con delibera n. 520/2018. La quota FONI riconosciuta nel VRG 2019, pari a complessivi euro 3.741.606 è stata iscritta come ricavo dell'esercizio in quanto secondo autorevole dottrina (cui si è adeguata la società) si tratta di una porzione di ricavi conseguiti dal gestore del SII a titolo di corrispettivo per le forniture idriche eseguite, il quale ha natura di ricavi ordinari di competenza dell'esercizio. Nel Decreto 63/2011 l'AIT ha riconosciuto alla Società l'anticipo sui canoni di concessione del periodo 1999/2011 per un importo di 21.879.799 disponendo che tale importo sia inserito nel VRG del periodo 2016/2024 nella componente Rcaltro da sottoporre

all'approvazione dell'Assemblea dell'AIT. Per tale componente nell'esercizio 2019 è stato inserito nel VRG l'importo di Euro 2.200.000 (Euro 1.800.000 nell'esercizio 2018).

Conguaglio VRG anno 2019

Tra i ricavi sono stati contabilizzati i conguagli afferenti gli scostamenti tra i costi riconosciuti in tariffa dall'Ait con delibera n. 11/2018 e i costi effettivamente sostenuti per quanto riguarda l'energia elettrica (Rcee), la variazione dei volumi e articolazione tariffaria afferenti la competenza dell'anno 2018 e dell'anno 2019 (Rcvol), la variazione sul margine di guadagno delle attività diverse dal SII (Rcattività), il recupero delle differenze sui costi ambientali (Rcerc), la variazione con i costi effettivamente sostenuti per quanto riguarda l'acquisto di acqua (Rcws). Il totale di tali conguagli ammonta nell'esercizio 2019 ad Euro 4.220.655 di cui Rcvol 2019 3.108.588 (Euro 3.093.051 nell'esercizio 2018 di cui Rcvol 2018 Euro 1.516.737)

E stata stornata dai ricavi del fatturato di competenza dell'esercizio con imputazione a riduzione del credito per conguagli, una componente Rctot corrispondente a quanto già imputato come ricavo negli anni precedenti a titolo di Rcvol, ammontante ad Euro 4.036.795 (Euro 2.226.170 nell'esercizio 2018).

Costi della produzione

Sul fronte dei costi, il totale delle spese per servizi si è incrementato rispetto al dato dell'anno scorso (Euro 14.730.162 contro Euro 13.854.114) per effetto principalmente dell'incremento dei costi per smaltimento fanghi (euro 435 mila), per manutenzioni ordinarie (euro 102 mila), per analisi chimiche (euro 117 mila), per servizi commerciali diversi (euro 111 mila) e l'aumento di costi per energia elettrica (euro 561 mila); si segnala anche la diminuzione dei costi per lavoro internale (euro 236) e per trasporto acqua (euro 76 mila), per servizi bancari (euro 106 mila) e la registrazione di sopravvenienze attive inerenti servizi (euro 306 mila). I costi per godimento di beni di terzi sono diminuiti rispetto a quelli del precedente esercizio (Euro 5.741.927 contro Euro 5.838.600 nel 2018), principalmente per la riduzione dell'accantonamento a fondo rischi concessioni (euro 117 mila). Il costo del personale è risultato pari a Euro 9.884.203 (Euro 9.884.203 nel 2018). Si rimanda alle note di commento al Conto Economico per ulteriori dettagli ed analisi.

Si riporta di seguito conto economico riclassificato e alcuni indici di bilancio per meglio comprendere l'andamento economico della gestione rispetto all'esercizio 2019:

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO		
	2019	2018
Ricavi delle vendite	€ 54.096.047	€ 53.464.626
Produzione interna	€ 2.931.283	€ 2.047.893
VALORE DELLA PRODUZIONE OPERATIVA	€ 57.027.330	€ 55.512.519
Costi esterni operativi	€ 25.444.796	€ 24.165.803
Valore aggiunto	€ 31.582.534	€ 31.346.716
Costi del personale	€ 10.380.267	€ 9.884.203
MARGINE OPERATIVO LORDO	€ 21.202.267	€ 21.462.514
Ammortamenti e accantonamenti	€ 11.860.706	€ 10.509.837
RISULTATO OPERATIVO	€ 9.341.561	€ 10.952.676
Risultato dell'area accessoria	€ 1.339.261	€ 881.778
Risultato dell'area finanziaria (al netto degli oneri finanziari)	€ 75.690	-€ 1.443.236
EBIT NORMALIZZATO	€ 10.756.512	€ 10.391.218
Risultato dell'area straordinaria	€ 0	€ 0
EBIT INTEGRALE	€ 10.756.512	€ 10.391.218
Oneri finanziari	€ 1.258.876	€ 1.711.360
RISULTATO LORDO	€ 9.497.636	€ 8.679.858
Imposte sul reddito	€ 2.851.851	€ 2.611.719
RISULTATO NETTO	€ 6.645.785	€ 6.068.139

		2019	2018
ROE netto	Risultato netto/Mezzi propri medi	9,17%	8,92%
ROE lordo	Risultato lordo/Mezzi propri medi	13,11%	12,75%
ROI	Risultato operativo/(C/O medio - Passività operative medie)	8,59%	10,97%
ROS	Risultato operativo/Ricavi di vendite	17,27%	20,49%

Si riporta inoltre di seguito il valore della produzione e l'utile di esercizio degli ultimi 10 anni (dati in Euro/Migl):

Descrizione	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Valore netto della produzione	10.681	11.834	10.681	10.581	10.412	9.480	9.603	8.525	8.341	5.988
Utile netto	6.646	6.068	6.148	5.271	5.027	4.175	3.988	3.602	3.022	2.146

XI. SITUAZIONE FINANZIARIA

La situazione finanziaria presenta al 31 dicembre 2019 disponibilità liquide positive per Euro 14.197.616 (per i dettagli si rimanda alla Nota Integrativa) contro un saldo positivo di Euro 8.401.823 al 31 dicembre 2018, come si può evincere dallo stato patrimoniale finanziario e dal rendiconto finanziario allegato alla nota integrativa.

Si riporta di seguito lo stato patrimoniale riclassificato e alcuni indici di bilancio per meglio comprendere l'andamento finanziario della gestione rispetto all'esercizio 2018:

STATO PATRIMONIALE FINANZIARIO					
Attivo	2019	2018	Passivo	2019	2018
ATTIVO FISSO	€ 94.195.091	€ 90.989.099	MEZZI PROPRI	€ 72.445.716	€ 68.054.991
Immobilizzazioni materiali	€ 42.507.144,0	€ 39.420.400	Capitale sociale	€ 34.450.389	€ 34.450.389
Immobilizzazioni materiali	€ 51.687.947	€ 51.568.699	Riserve	€ 37.995.327	€ 33.604.602
Crediti immobilizzati	€ 0				
			PASSIVITA' CONSOLIDATE	€ 34.544.044	€ 30.546.231
ATTIVO CIRCOLANTE (AC)	€ 58.172.439	€ 51.703.482			
Magazzino	€ 479.117	€ 508.274			
Risconti	€ 18.244.879	€ 20.595.057			
Liquidità differite	€ 25.250.828	€ 22.198.328	PASSIVITA' CORRENTI	€ 45.377.770	€ 44.091.359
Liquidità immediate	€ 14.197.615	€ 8.401.823			
CAPITALE INVESTITO (CI)	€ 152.367.530	€ 142.692.581	CAPITALE DI FINANZIAMENTO	€ 152.367.530	€ 142.692.581

INDICATORI DI FINANZIAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI		
	2019	2018
Margine primario di struttura Mezzi propri - Attivo fisso	-€ 21.749.375	-€ 22.934.109
Quoziente primario di struttura Mezzi propri / Attivo fisso	0,77	0,75
Margine secondario di struttura (Mezzi propri + Passività consolidate) - Attivo fisso	€ 12.794.669	€ 7.612.122
Quoziente secondario di struttura (Mezzi propri + Passività consolidate) / Attivo fisso	1,14	1,08

INDICI SULLA STRUTTURA DEI FINANZIAMENTI		
	2019	2018
Quoziente di indebitamento (Pm + Pc) / Mezzi Propri	1,10	1,10
Quoziente di indebitamento Passività di finanziamento / Mezzi Propri	0,50	0,47

	2019	2018
Margine di disponibilità Attivo circolante - Passività correnti	€ 12.794.669	€ 7.612.122
Quoziente di disponibilità Attivo circolante / Passività correnti	1,28	1,17
Margine di tesoreria (Liquidità differite + Liquidità immediate) - Passività correnti	-€ 5.929.327	-€ 13.491.209
Quoziente di tesoreria (Liquidità differite + Liquidità immediate) / Passività correnti	0,87	0,69

Contratto di finanziamento

La società in data 20 dicembre 2018 ha sottoscritto con BNL ed UBI Banca ("Banche Finanziatrici") un Contratto di Finanziamento per complessivi Euro 40.000.000, interamente utilizzato. Al 31 dicembre 2019 il debito *outstanding* verso le Banche Finanziatrici in linea capitale ammonta ad Euro 37.000.000 (di cui Euro 3.000.000 avente scadenza entro 12 mesi).

Nello specifico, il Contratto di Finanziamento è articolato in due linee di credito, la Linea A per un valore massimo di Euro 37.500.000, suddivisa a sua volta in due tranche: Tranche 1 per complessivi Euro 30.000.000 (importo utilizzato contestualmente alla Sottoscrizione) e finalizzata a finanziare il debito residuo derivante dal precedente Project Financing e Tranche 2 per complessivi Euro 7.500.000 (ammontare utilizzato in data 06 giugno 2019) per finanziare occorrenze finanziarie ed investimenti, e la Linea B per un valore massimo di Euro 2.500.000 (importo utilizzato contestualmente alla Sottoscrizione) per finanziare il Mark to Market negativo riguardante l'estinzione anticipata del precedente Contratto di Hedging con Dexia Crediop alla data di sottoscrizione ed i costi finanziari (escluso gli interessi) relativi al Contratto di Finanziamento.

Il Contratto di Finanziamento prevede una durata sino al 31 dicembre 2026 ed un piano di ammortamento con scadenze trimestrali (31 marzo, 30 giugno, 30 settembre e 31 dicembre), con rimborso della quota capitale a partire dal 30 settembre 2019 (incluso).

La società, relativamente al Contratto di Finanziamento, in favore delle Banche Finanziatrici e delle Banche Garanti Esistenti, a copertura degli impegni finanziari assunti ha provveduto a rilasciare le seguenti garanzie:

- Pegno sui Conti della Società;
- Appendice di vincolo sulle polizze assicurative che verranno individuate di comune accordo tra il Beneficiario e le Banche Finanziatrici, anche ad esito della *due diligence* assicurativa;
- Privilegio speciale ex art. 46 T.U.B. sui beni materiali ed immateriali del Beneficiario;
- Privilegio generale ex codice appalti sulla totalità del patrimonio mobiliare presente e futuro - ivi inclusi i crediti presenti e futuri - del Beneficiario;
- Pegno dei diritti di credito nascenti dalla Convenzione.

Di seguito vengono illustrati gli importi erogati e rimborsati alla data del 31 dicembre 2019:

Date	Importi Erogati (+) e Rimborsati (-)	Tipo linea
20/12/2018	+ 30.000.000,00	Linea A Tranche 1
20/12/2018	+ 2.500.000,00	Linea B
06/06/2019	+ 7.500.000,00	Linea A Tranche 2
30/09/2019	- 1.500.000,00	1° Rata Rimborso Capitale
31/12/2019	- 1.500.000,00	2° Rata Rimborso Capitale
Totale	37.000.000,00	

XII. GESTIONE DEI RISCHI

Per la natura della propria attività, la società è esposta a diverse tipologie di rischi, e in particolare a rischi regolatori, rischi di liquidità, rischi di credito, rischio di tasso di interesse e rischi operativi nonché rischi connessi all'emergenza sanitaria in corso da COVID 19. Al fine del contenimento di tali rischi la società ha posto in essere attività di analisi e di monitoraggio che sono di seguito dettagliate.

È necessario evidenziare che non si prevedono, alla data di predisposizione della relazione sulla gestione corrente, particolari rischi e incertezze, oltre quelli menzionati nel presente documento, che possano determinare effetti significativi sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della società.

Rischi regolatori

La società, come si evince dalla relazione sulla gestione, opera principalmente nei mercati regolamentati con la conseguenza che il cambiamento delle regole di funzionamento di tali mercati nonché le prescrizioni

e gli obblighi che li caratterizzano possono influire sui risultati e sull'andamento della gestione. Pertanto la società si è dotata di una struttura che possa intensificare i rapporti con gli organismi di governo e regolazioni locali e nazionali.

Tale struttura assicura il monitoraggio della evoluzione normativa, sia nella fase di supporto alla predisposizione di commenti ed osservazioni ai Documenti di Consultazione, in linea con gli interessi della società, che nella coerente applicazione delle disposizioni normative all'interno dei processi aziendali.

In particolare il nuovo metodo regolatorio MT13 approvato il 27/12/2019 (Delibera Arera 580/2019) detta nuove regole per la predisposizione del Piano Economico Finanziario e del Programma degli interventi. In coerenza di tali regole, la Società assicura tramite la propria struttura il monitoraggio attento dei documenti che saranno predisposti per il nuovo Piano Economico e Finanziario che sarà approvato nell'esercizio 2020 dall'Autorità Idrica Toscana.

Rischio di credito

Il rischio credito viene gestito tenendo conto sia della tipologia dei clienti sia dei comportamenti disomogenei degli stessi. La gestione delle strategie di recupero è effettuata prevalentemente attraverso Società appositamente autorizzate, individuate tramite gara, che operano con gli strumenti previsti dal d.lgs. 152 del 2006.

La Società ha accantonato al fondo svalutazione crediti l'importo complessivo di Euro 612.566 pari a circa il 2,49% dei crediti verso clienti esistenti alla chiusura dell'esercizio, al fine di fronteggiare il rischio derivante da difficoltà in cui si trovano alcuni clienti di particolare rilevanza nonché il rischio di incasso su alcune componenti della tariffa. Il saldo dei crediti viene monitorato nel corso dell'esercizio in modo che l'importo delle esposizioni a perdite non sia significativo.

Il fondo svalutazione crediti al 31.12.2019 ammonta a Euro 3.929.820 pari a circa il 16,53% dei crediti verso clienti esistenti alla chiusura dell'esercizio.

In particolare la società ha imputato a conto economico (voce B14 del conto economico) le perdite su crediti aventi le caratteristiche di cui all'art. 101, comma 5, del TUIR, così come modificato dall'art. 33, comma 5, del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 (c.d. "Decreto Sviluppo"), trattandosi in sostanza di crediti nei confronti dell'utenza non attiva al 31.12.2019 di importo inferiore a 2.500 euro scaduti da oltre 6 mesi, per complessivi Euro 4.830.

La Società al 31.12.2019 ha i seguenti fondi svalutazione:

- Fondo svalutazione crediti clienti - utenti per Euro 3.622.530. Nel corso dell'esercizio è stato fatto un accantonamento per Euro 607.306 ed un utilizzo di Euro 248.039;
- Fondo svalutazione crediti per interessi di mora addebitati agli utenti ma non ancora incassati alla data di chiusura del bilancio, per un ammontare complessivo di Euro 220.967. Tale fondo si è incrementato nel corso dell'esercizio per un accantonamento di euro 21.355;
- Fondo svalutazione crediti diversi, per un ammontare totale di Euro 87.073, riferito alla svalutazione dei crediti diversi da quelli del servizio idrico. Tale fondo si è decrementato nel corso dell'esercizio per un utilizzo di Euro 17.914.

Rischi di liquidità e Rischi emergenza sanitaria COVID-19

L'obiettivo della gestione della liquidità è quello di avere una struttura finanziaria che, in coerenza con gli obiettivi aziendali definiti dal Consiglio di Amministrazione, assicuri un livello di liquidità adeguato ai fabbisogni finanziari, mantenendo un corretto equilibrio tra durata e composizione del debito.

Il processo di gestione del rischio di liquidità avviene con un costante monitoraggio della situazione di tesoreria, sottoposto frequentemente all'attenzione del Consiglio al fine di verificarne l'andamento e per individuare, nei casi in cui ciò si renda necessario, le azioni correttive da intraprendere per assicurare sia l'equilibrio economico che quello finanziario in linea con gli impegni contrattuali assunti.

Il contesto attuale di emergenza sanitaria connessa a COVID 19 in quanto evento eccezionale e straordinario

genera uno scenario di incertezza generalizzata che incide sulla capacità di poter effettuare adeguate valutazioni sugli effetti economici e finanziari connessi all'ampio spettro di fattori legati alla situazione di crisi.

Da una prima analisi di carattere economico la società, in quanto gestore di un servizio pubblico essenziale, valuta che il presupposto della continuità aziendale sia garantito e rileva come il principio del ricavo garantito presente nella regolazione di settore sia una misura efficace per neutralizzare i rischi economici per minori ricavi legati all'emergenza COVID19.

Sul lato dei costi, si rileva come al momento i maggiori costi connessi alla gestione dell'emergenza possano essere contenuti e assorbiti da altre efficienze della gestione ordinaria.

Dal lato finanziario si ritiene altresì che rischi di liquidità possano essere valutati in relazione al contesto di crisi, in particolare per quanto attiene i seguenti fattori:

- Rischio di una perdita di fatturato per consumi afferenti ad attività produttive le quali per i recenti DPCM hanno subito sospensioni delle loro attività;
- Rischi di incremento del credito connesso ad un aumento della morosità per ritardi su pagamento di bollette già emesse e in corso di pagamento;
- Rischi di minor fatturato connesso ad agevolazioni che saranno concesse sulla base delle disposizioni regolatorie e normative;
- Rischi connessi a ritardi nell'incasso per rateizzazioni e dilazioni di pagamento, per annullamento delle disposizioni di addebito automatico RID, per ritardi connessi a problematiche di postalizzazione.

In tale contesto la Società valuta che al verificarsi di tali circostanze potranno essere opportunamente e progressivamente attivate azioni per limitare gli impatti della crisi, in particolare:

- Posticipazione e dilazione dei tempi di realizzazione degli investimenti coerentemente alle disponibilità finanziarie e in osservanza delle disposizioni governative che impongono la sospensione delle attività nei cantieri, le forniture di beni e servizi non essenziali, ecc;
- Eventuali accordi stipulati con istituti di credito, nonché con principali clienti e fornitori;
- Prelievo delle somme liquide disponibili nei conti della Società.

Rischio tassi di interesse

Nuove Acque, al fine di immunizzarsi dall'oscillazione dei tassi di interesse, con riferimento ai flussi passivi di interesse a tasso variabile del predetto Finanziamento, ha provveduto alla sottoscrizione di Contratti di Hedging nella forma di Interest Rate Swap con Floor. I Contratti di Hedging nello specifico permettono una copertura su una quota del nominale delle linee di credito utilizzate inferiore al 100%.

In particolare, la società, in corrispondenza con gli utilizzi delle linee di credito, ha sottoscritto (*Trade date*: 17 gennaio 2019 e 03 luglio 2019) in quote paritetiche con le Banche Finanziatrici, quattro Contratti di Hedging nella forma di Interest Rate Swap con Floor, al fine di coprire perfettamente l'esposizione sottostante in *amortizing* con durata sino alla Data di Scadenza Finale del Finanziamento, ovvero il 31 dicembre 2026.

La stipula dei predetti Contratti di Hedging è da mettere in relazione alla politica prudenziale della società in materia di gestione del rischio finanziario ed infatti i Contratti di Hedging hanno la funzione esclusiva di limitare, in considerazione della durata del Contratto di Finanziamento, il rischio negativo di fluttuazione dei tassi di interesse. Si rimanda per ulteriori specifiche a quanto indicato nella sezione "Debiti verso banche" della Nota Integrativa.

Altri rischi operativi

Contenziosi fiscali

La Società non ha contenzioni pendenti di natura tributaria.

Investimenti

Il valore degli investimenti realizzati è aumentato rispetto all'esercizio precedente essenzialmente in applicazione di quanto stabilito dal Piano Economico Finanziario e dal Piano degli Interventi vigenti: risultano effettuati nell'esercizio investimenti lordi per Euro 14.579.047 contro Euro 11.533.998 nel 2018.

Di seguito gli investimenti in immobilizzazioni immateriali realizzati:

Classe Immobilizzazioni Immateriali	2019	2018
1) Costi di impianto e ampliamento	-	-
2) Costi di sviluppo	-	-
3) Diritti di brevetto industriale e opere ingegno	377.454	235.128
4) Concessioni licenze marche diritti	49.886	73.257
6) Immobilizzazioni in corso	-804.734	1.663.766
7) Altre immobilizzazioni immateriali	9.181.586	5.492.982
- Manutenzione straordinaria beni di terzi	9.167.532	5.474.110
- Immobilizzazioni immateriali altre	14.054	18.872
Totale complessivo	8.804.192	7.465.132

Di seguito gli investimenti in immobilizzazioni materiali realizzati:

Classe Immobilizzazioni Materiali	2019	2018
1) Terreni e fabbricati	194.719	807.430
3) Attrezzature industriali e commerciali	356.718	210.893
4) Altri beni:	5.770.309	2.509.730
- Immobilizzazioni materiali grt. devolvibili	3.397.820	1.507.547
- Immobilizzazioni materiali altre	179.203	112.455
- Immobilizzazioni contributo	2.193.287	889.728
5) Immobilizzazioni in corso	-546.891	540.814
Totale complessivo	5.774.855	4.068.866

XIII. RAPPORTI CON LE PARTI CORRELATE

Per i rapporti con parti correlate e controllanti si rimanda alla Nota Integrativa, che si intende qui richiamata.

XIV. AZIONI PROPRIE

La società non detiene azioni proprie al 31/12/2019.

XV. PRIVACY

E' stata oggetto di costante aggiornamento l'attività di mappatura contenuta nel registro dei trattamenti della Società al fine di verificare la presenza di modifiche nel trattamento dei dati personali effettuati nei vari settori, verificando altresì l'eventuale sussistenza di criticità tali da richiedere l'adozione delle opportune misure finalizzate ad assicurare il rispetto dei principi del GDPR.

E' stato creato un data base dedicato al GDPR in cui è possibile condividere e conservare la documentazione rilevante inerente le attività poste in essere dalla Società in materia di trattamento dei dati personali.

Il gruppo di lavoro "GDPR Compliance Team" ha tenuto vari incontri nell'ambito dei quali sono stati trattati di volta in volta temi rilevanti quali, a titolo esemplificativo, l'aggiornamento del registro dei trattamenti, l'implementazione del data base relativo al GDPR, la pianificazione della formazione da erogare a tutto il personale dipendente, l'aggiornamento della profilatura degli accessi ai data base aziendali.

E' stata completata la valutazione di impatto DPIA sull'applicativo Safety App il cui esito, in relazione alle misure adottate e pianificate dalla Società, è stato un livello di rischio connesso al trattamento dei dati di tipo trascurabile e tale valutazione è stata oggetto di validazione da parte del DPO della Società.

La DPIA sulla Safety App è periodicamente riesaminata al fine di verificare che non siano intervenute novità nelle modalità del trattamento tali da giustificare una modifica della valutazione stessa.

E' stata svolta, suddividendola in varie sessioni del medesimo contenuto, la formazione sul GDPR a tutto il personale dipendente della Società, ad esito della quale è stato fornito un test valutativo circa la comprensione dei principi fondamentali in materia di trattamento dei dati.

Con riferimento agli impianti di videosorveglianza installati per finalità di sicurezza e tutela del patrimonio aziendale, la Società, ad integrazione degli adempimenti già posti in essere in conformità alla normativa pro tempore vigente e ai provvedimenti del Garante sul tema, ha dato avvio alla valutazione di impatto sulla protezione dei dati personali.

XVI. CODICE ETICO E MODELLO 231/01

La Società si è dotata di un Codice Etico come strumento atto a definire l'insieme dei valori di etica aziendale che Nuove Acque riconosce e l'insieme di responsabilità che Nuove Acque assume nei rapporti interni ed esterni.

Nel corso del 2019 non sono state riscontrati dagli strumenti di controllo non conformità rilevanti rispetto al Codice Etico.

Nel corso delle riunioni con l'O. di V., sono stati forniti gli aggiornamenti sulle principali situazioni in cui sono stati richiesti i chiarimenti. L'Aggiornamento con l'O. di V. è avvenuto anche per mezzo di flussi informativi specifici inviati alla casella di posta elettronica dedicata.

Al termine dell'anno si è concluso il mandato dell'O. di V. che ha presentato la propria relazione di fine mandato al Consiglio di Amministrazione senza rilievi ai fine del MOG 231 adottato.

XVII. FATTI DI RILIEVO VERIFICATE SI DOPO LA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO

Non vi è dubbio che al pari di tutte le altre attività anche quelle legate alla regolazione hanno risentito della situazione generata a seguito della diffusione del COVID -19.

Senza in questa sede richiamare i provvedimenti assunti dal Governo, menzioniamo i principali provvedimenti adottati dalle Autorità di regolazione.

1. Provvedimento ARERA del 12 marzo 2020 n. 59/2020/R/com "Differimento dei termini previsti dalla regolazione per i servizi ambientali ed energetici e prime disposizioni in materia di qualità alla luce dell'emergenza da COVID-19"

Il provvedimento, al fine di garantire la massima sicurezza a tutti i soggetti chiamati a partecipare alla ricognizione dei dati, nonché all'elaborazione e all'approvazione degli atti richiesti dalla regolazione dell'Autorità, differisce taluni dei termini fissati (in particolare le scadenze più ravvicinate) in modo da assicurare - alla luce delle stringenti misure adottate a livello nazionale per il contrasto e il contenimento del diffondersi del virus COVID-19 - un ordinato processo di recepimento della regolazione. Il provvedimento reca, altresì, prime disposizioni in materia di qualità alla luce dell'emergenza da COVID-19. In particolare tutte le scadenze nella trasmissione dei dati della Qualità contrattuale, qualità tecnica, predisposizione tariffaria, sono stati rinviati di 60 giorni con la naturale conseguenza che anche i termini assegnati da AIT sono stati differenti per il medesimo periodo.

2. Provvedimento ARERA del 12 marzo 2020 n. 60/2020/R/com "Prime misure urgenti e istituzione di un conto di gestione straordinario per l'emergenza epidemiologica COVID-19"

Tutte le eventuali procedure di sospensione delle forniture di energia elettrica, gas e acqua per morosità - di famiglie e piccole imprese - vengono rimandate dal 10 marzo fino al 3 aprile 2020. Viene inoltre istituito un conto presso la Cassa per i servizi energetici e ambientali, con disponibilità fino a 1 miliardo, per garantire la sostenibilità degli attuali e futuri interventi regolatori a favore di consumatori e utenti.

3. Provvedimento ARERA 76/2020/R/com "Disposizioni urgenti in materia di bonus elettrico, bonus gas e bonus sociale idrico in relazione alle misure urgenti introdotte nel Paese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19"

L'Autorità ha deciso che per i consumatori cui il bonus è in scadenza nel periodo 1 marzo-30 aprile 2020, è data la facoltà di rinnovare la domanda per l'erogazione dei bonus oltre la scadenza originaria prevista, ma comunque entro i 60 giorni successivi al termine di questo periodo. Verrà quindi garantita (dopo le consuete verifiche sulle condizioni di accesso) la continuità degli stessi bonus, con validità retroattiva a partire dalla data di scadenza originaria. Il rinnovo ha la consueta durata di 12 mesi, come previsto dalle norme attuali.

XVIII. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Evoluzione del quadro regolatorio del Servizio Idrico Integrato

Per quanto riguarda l'evoluzione normativa, non è possibile fornire un quadro di certezza, attesa le difficoltà che il sistema sta incontrando a causa dell'espansione della pandemia che viene ad oggi tenuta sotto controllo solo attraverso misure di isolamento sociale. Le conseguenze anche in termini economici e finanziari e di ricaduta sul livello di investimenti e dei relativi standard di servizio, a cui la situazione potrà portare, dipenderanno anche dalla durata delle misure di isolamento che verranno mantenute e dalle forme di assistenza che verranno assunte dalle competenti autorità, che ad oggi sono difficilmente ipotizzabili.

Gestione dell'emergenza sanitaria COVID 19

L'attuale contesto di crisi legato all'emergenza sanitaria COVID 19 ha imposto l'attivazione di azioni immediate e necessarie con carattere di urgenza al fine di mitigare i rischi sanitari, patrimoniali economici e finanziari, in particolare:

- Istituzione di una Squadra di Amministrazione della Crisi (SAC), composta dall'Amministratore Delegato, Direttore Operativo (responsabile SAC), Direttore Tecnico, Responsabile Risorse Umane, Responsabile Ufficio legale, regolazione e rapporti istituzionali, Responsabile Commerciale,

- Responsabile Approvvigionamenti, Responsabile Sistemi Informativi, RSSP, con l'obiettivo di monitorare e gestire l'evoluzione della crisi;
- Attivazione della procedura aziendale per emergenze sanitarie e del relativo piano di continuità aziendale con valutazione delle attività essenziali e delle attività che possono essere sospese o limitate, compreso la chiusura progressiva degli uffici aperti al pubblico e il potenziamento dei servizi offerti da remoto (call center e altri canali di contatto);
 - Attivazione del Comitato fra Direzione Aziendale e RSU/RSL per il monitoraggio della emergenza ai sensi art.13 del Protocollo sottoscritto il 14 marzo 2020 da Confservizi e CGIL-CISL-UIL;
 - Diffusione di regole comportamentali e di igiene al personale dipendente e ai fornitori comprese regole di accesso ai locali aziendali, divieto di trasferte, ecc;
 - Fornitura di kit per l'igiene delle mani e potenziamento attività di pulizia e sanificazione dei locali aziendali;
 - Attivazione di contratti di smart-working e avvio nuova organizzazione operativa con turnazione del personale in modo da garantire la continuità del servizio limitando l'esposizione al rischio del personale;
 - Diffusione delle misure volte alla limitazione dei contatti, timbratura da remoto, utilizzo singolo del mezzo aziendale e di altri dispositivi, ecc. ;
 - Aggiornamento del DVR in relazione ai rischi collegati al Covid-19, rivalutazione delle idoneità del personale, revisione delle prescrizioni per lo svolgimento delle attività a rischio;
 - Individuazione dei fornitori di beni e servizi strategici e verifica della continuità del servizio;
 - Verifica, reintegro e gestione dei DPI strategici, mascherine, tute, ecc;
 - Attivazione polizza assicurativa per il personale dipendente e gli amministratori della società che prevede la possibilità di erogare servizi assistenziali e di supporto finanziario a soggetti eventualmente affetti da Covid-19 oggetto di lunga degenza, con validità fino al 31/12/2020;
 - Comunicazione alla clientela in merito alle possibilità di accesso al servizio da remoto, diffusione delle modalità di rateizzazione e dilazione delle fatture in scadenza nel periodo 10 marzo-30 aprile 2020 e delle misure ARERA in merito alla moratoria delle attività relative alla gestione della morosità nel periodo citato;
 - Analisi di carattere economico finanziario necessarie al fine di valutare gli impatti negativi di carattere essenzialmente finanziario legati all'emergenza e finalizzate a mitigare i rischi connessi al contesto attuale così come sopra esposti;

Gestione operativa e realizzazione degli investimenti

La Società proseguirà nel 2019 la sua attività mirata al miglioramento della qualità del servizio e alla massima tutela dell'ambiente, nel rispetto degli obiettivi fissati dal Piano d'Ambito approvato con delibera di Assemblea di AIT n. 11 del 2018, sulla base delle priorità indicate da ARERA con delibera 664/2015 aggiornata con delibera n. 918/2017 nonché sulla base del nuovo Programma degli Interventi che sarà approvato da AIT in coerenza con quanto previsto dal nuovo metodo regolatorio MT13 (delibera Arera 580/2019).

XIX. PROPOSTE IN MERITO ALLE DELIBERAZIONI SUL BILANCIO AL 31/12/2019

Signori Azionisti,

prima di procedere alla proposta di destinazione dell'utile 2019, ai sensi dell'articolo 2427, primo comma, n. 22 septies, C.C. si ricorda che ARERA ha informato i gestori del SII, tenuti alla compilazione dei conti annuali separati (CAS) relativi all'esercizio esercizio 2017, che è stato pubblicato un aggiornamento del Manuale di contabilità regolatoria contenente precise indicazioni circa le modalità di rilevazione nei CAS della componente di ricavo derivante dal FONI. Si ricorda che nel nostro bilancio di esercizio si rileva la componente FONI quale ricavo immediato vincolando per un importo equivalente le riserve di patrimonio netto. Per ARERA tale componente, finalizzata all'incentivazione dei nuovi investimenti, è assimilata contabilmente ad un contributo pubblico in conto impianti e come tale deve essere rilevata nei CAS dal gestore - indipendentemente dalla modalità di redazione del bilancio civilistico - utilizzando la metodologia prevista dall'OIC 16 per tali contributi. Tale modalità di contabilizzazione nei CAS redatti dai gestori del SII deve ritenersi obbligatoria ai fini regolatori.

La Società pur ritenendo corretto e sostenibile il criterio di contabilizzazione adottato fino ad oggi osserva che in dottrina sono emerse posizioni differenti; in particolare, è emersa l'opportunità di condividere il tema contabile con gli organi preposti all'emanazione dei principi contabili al fine di verificare se sia possibile ipotizzare un trattamento contabile della componente di ricavo FONI in maniera uniforme da parte degli operatori affinché esso non comporti disallineamenti tra bilancio civilistico e conti annuali separati.

In questo contesto di evidente riflessione sul tema da parte della dottrina competente, in continuità con quanto già effettuato nel Bilancio dell'esercizio 2018, si ritiene opportuno continuare ad alimentare la riserva non distribuibile di patrimonio netto, costituita nel 2018 per complessivi euro 5.662.595, pari al 76% del FONI investimenti 2012 - 2018, non ammortizzato e al netto dell'effetto fiscale. Con il nuovo metodo regolatorio, Arera ha disposto che la quota di Foni spesa investita, considerata come contributo a fondo perduto, viene allocata a riduzione degli investimenti IP remunerabili al lordo delle imposte a partire dagli investimenti di competenza 2018 (IP 2020). Di conseguenza si è ritenuto opportuno procedere ad un ritrattamento della componente FONI allocata a riserva calcolando al 100% il FONI di investimenti 2018 e integrando sempre in misura del 100% la quota di FONI investimenti 2019. Il valore così calcolato, non ammortizzato al 31/12/2019 e al netto dell'effetto fiscale determina una riserva complessivamente ammontante ad Euro 7.985.246 con la variazione sul bilancio dell'esercizio 2019 per Euro 2.322.651.

Tale importo corrisponde all'effetto retroattivo che si verificherebbe nel caso di mutamento del principio contabile da adottarsi per la contabilizzazione del FONI, trattando di conseguenza tale componente non come ricavi di esercizio, ma come contributi in conto impianti fin dalla sua origine.

Ai sensi dell'articolo 2427, primo comma, n. 22 septies, C.C. si propone di destinare l'utile di esercizio 2019 pari a **euro 6.645.785** come segue:

- destinare a Riserva Legale il 5% dell'utile menzionato, pari ad **euro 332.289**;
- mantenere a Riserva non distribuibile FONI la quota già in precedenza deliberata dall'Assemblea per un importo complessivo pari ad euro 5.662.595 e di incrementare tale Riserva di ulteriori Euro 2.322.651 (per Euro 503.003 afferente il Foni 2018 con attingimento dalla Riserva Straordinaria e per **euro 1.819.648** con destinazione dell'Utile 2019) per un importo complessivo di euro 7.985.246 corrispondente al valore, al netto dell'effetto fiscale, degli investimenti 2012 - 2019 finanziati da FONI e non ancora ammortizzati al 31.12.2019, da svincolare in funzione degli ammortamenti futuri;
- destinare a Riserva Straordinaria una quota dell'utile menzionato per **euro 1.693.848**;
- distribuire ai soci l'utile residuo pari ad **euro 2.800.000** erogabile ad esito dei riscontri che si rendono necessari in base al contratto di finanziamento.

Il Presidente

Dott. Paolo Nannini



L'Amministratore Delegato

Ing. Francesca Menabuoni



Arezzo, **30 Marzo 2020**

2019

**Bilancio Chiuso
al 31/12/2019**



STATO PATRIMONIALE - Attivo (importi in Euro)	BILANCIO 2019	BILANCIO 2018
A) Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti		
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni immateriali:		
2) costi di sviluppo;		4.984
3) diritti di brevetto industriale diritti utilizzazione opere dell'ingegno;	533.937	345.264
4) concessioni, licenze, marchi e diritti simili;	157.520	212.438
6) immobilizzazioni in corso e acconti;	1.757.052	2.622.124
7) altre.	40.058.635	36.235.590
Totale Immobilizzazioni immateriali	42.507.143	39.420.400
II - Immobilizzazioni materiali:		
1) terreni e fabbricati;	932.842	836.799
3) attrezzature industriali e commerciali;	1.089.690	902.557
4) altri beni;	42.169.865	41.737.111
5) immobilizzazioni in corso e acconti.	7.495.550	8.092.231
Totale Immobilizzazioni materiali	51.687.948	51.568.699
III - Immobilizzazioni finanziarie		
3) altri titoli;	120.405	97.818
Totale Immobilizzazioni finanziarie	120.405	97.818
Totale IMMOBILIZZAZIONI (B)	94.315.497	91.086.917
C) Attivo circolante:		
I - Rimanenze:		
1) materie prime, sussidiarie e di consumo;	479.117	493.728
3) lavori in corso su ordinazione;		14.546
Total Rimanenze	479.117	508.274
II - Crediti		
1) verso clienti:		
- verso clienti entro 12 mesi	11.412.319	9.526.785
- verso clienti oltre 12 mesi	8.410.981	8.231.119
- verso clienti enti pubblici di riferimento entro 12 mesi	23.599	48.407
- verso clienti oltre 12 mesi		
5-bis) crediti tributari;	2.145.821	1.340.337
5-ter) imposte anticipate;	2.281.281	2.410.516
5-quater) verso altri.		
- verso altri enti pubblici di riferimento	2.666	2.688
- verso altri	826.833	513.736
Totale Crediti	25.103.500	22.073.588
III - Attività finanziarie non immobilizzazioni:		
6) altri titoli.	26.922	26.922
Totale Attività finanziarie non Immobilizzazioni	26.922	26.922
IV - Disponibilità liquide:		
1) depositi bancari e postali;	14.158.527	8.334.849
2) assegni;	6.471	10.101
3) danaro e valori in cassa.	32.616	56.872
Totale.	14.197.614	8.401.823
Totale ATTIVO CIRCOLANTE (C).	39.807.153	31.010.607
D) RATEI E RISCONTI	18.244.879	20.595.057
TOTALE ATTIVO	152.367.529	142.692.581

STATO PATRIMONIALE - Passivo (importi in Euro)	BILANCIO 2019	BILANCIO 2018
A) Patrimonio netto:		
I - Capitale.	34.450.389	34.450.389
II - Riserva da soprapprezzo delle azioni.		
III - Riserve di rivalutazione.		
IV - Riserva legale.	2.227.632	1.924.225
V - Riserve statutarie.		
VI - Altre riserve, distintamente indicate.		
- Riserva FONI speso per investimenti		
- Riserva FONI da destinare a investimenti	5.662.595	2.756.684
- Riserva straordinaria utili non distribuiti	23.791.719	22.932.898
VII - Riserva per operazioni di copertura dei flussi finanziari attesi.	-255.061	0
VIII - Utili (perdite) portati a nuovo.	-77.344	-77.344
IX - Utile (perdita) dell'esercizio.	6.645.785	6.068.139
X - Riserva negativa per azioni proprie in portafoglio.		
Totale.	72.445.715	68.054.991
B) Fondi per rischi e oneri:		
1) per trattamento di quiescenza e obblighi simili;		
2) per imposte, anche differite;		
3) strumenti finanziari derivati passivi;	402.294	
4) altri.	1.136.039	1.755.050
Totale.	1.538.333	1.755.050
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato.	1.067.680	1.142.150
D) Debiti		
4) debiti verso banche:		
- verso banche entro 12 mesi	3.000.000	2.467.161
- verso banche oltre 12 mesi	33.476.364	29.404.080
5) debiti verso altri finanziatori;		
6) acconti;	4.039.849	3.811.663
7) debiti verso fornitori:		
- verso fornitori enti pubblici di riferimento	483.558	187.445
- verso fornitori	13.317.085	11.558.490
11-bis) debiti verso imprese sottoposte al controllo delle controllanti;		
12) debiti tributari;	270.790	548.285
13) debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale;	857.196	785.835
14) altri debiti:		
- verso enti pubblici di riferimento	391.235	386.546
- verso altri	1.833.002	2.011.697
Totale.	57.669.079	51.161.203
E) Ratei e risconti	19.646.722	20.579.187
TOTALE PASSIVO	152.367.529	142.692.581

CONTENUTO CONTO ECONOMICO art. 2425 C.C. (importi in Euro)	BILANCIO 2019	BILANCIO 2018
A) Valore della produzione:		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni;	54.096.047	53.464.626
2) variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati finiti	0	
3) variazioni dei lavori in corso su ordinazione;	-14.546	-17.442
4) incrementi di immobilizzazioni per lavori interni;	2.945.829	2.047.893
5) altri ricavi e proventi		
a) contributi in conto esercizio	25.818	
b) altri ricavi e proventi	2.146.721	1.824.822
Totale VALORE DELLA PRODUZIONE	59.199.869	57.319.899
B) Costi della produzione:		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci;	-4.958.097	-4.457.405
7) per servizi;	-14.730.162	-13.854.114
8) per godimento di beni di terzi;	-5.741.927	-5.838.600
9) per il personale:		
a) salari e stipendi;	-7.361.762	-7.063.380
b) oneri sociali;	-2.477.239	-2.353.668
c) trattamento di fine rapporto;	-483.072	-475.170
e) altri costi;	-58.194	8.015
10) ammortamenti e svalutazioni:		
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali;	-5.645.082	-4.659.969
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali;	-5.603.058	-4.908.757
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni;		-230.718
d) svalutazioni dei crediti attivo circolante e disponibilità liquide	-612.566	-710.393
11) variazioni delle rimanenze di materie prime e di consumo	-14.611	1.759
14) oneri diversi di gestione.	-833.278	-943.044
Totale COSTO DELLA PRODUZIONE	-48.519.047	-45.485.444
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B).	10.680.822	11.834.455
C) Proventi e oneri finanziari:		
16) altri proventi finanziari:		
d1. proventi da terzi	142.377	111.145
17) interessi e altri oneri finanziari	-1.258.876	-1.711.360
Totale PROVENTI E ONERI FINANZIARI	-1.116.498	-1.600.216
D) Rettifiche di valore di attività e passività finanziarie:		
d) di strumenti finanziari derivati;	-66.687	-1.554.381
Totale delle rettifiche (18 - 19).	-66.687	-1.554.381
D) Proventi e oneri straordinari		
Totale.		
Risultato prima delle imposte (A-B+-C+-D);	9.497.636	8.679.858
20) imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate;		
imposte correnti	-2.642.071	-2.900.935
imposte relative a esercizi precedenti		171.235
imposte differite e anticipate	-209.780	117.982
Totale IMPOSTE SUL REDDITO	-2.851.851	-2.611.719
21) UTILE(PERDITA) DELL'ESERCIZIO	6.645.785	6.068.140

RENDICONTO FINANZIARIO (importi in Euro)		
Flusso dell'attività operativa - metodo indiretto	31/12/2019	31/12/2018
A. Flussi finanziari derivanti dalla attività operativa - metodo indiretto		
Utile (perdita) dell'esercizio	6.645.785	6.068.139
Imposte sul reddito	2.851.851	2.611.719
Interessi passivi/(interessi attivi)	1.183.186	3.154.597
(Dividendi)	(2.000.000)	(1.950.000)
(Plusvalenze)/minusvalenze derivanti dalla cessione di attività	0	0
1. Utile (perdita) dell'esercizio prima d'imposte sul reddito, interessi, dividendi e plus/minusvalenze da cessione	8.680.822	9.884.454
<i>Rettifiche per elementi non monetari che non hanno avuto contropartita nel capitale circolante netto</i>		
Accantonamenti ai fondi	322.837	499.989
Ammortamenti delle immobilizzazioni	11.248.139	9.568.726
Utilizzo contributi	(1.998.827)	(1.803.370)
Svalutazioni per perdite durevoli di valore	612.566	941.111
Rettifiche di valore di attività e passività finanziarie di strumenti finanziari derivati che non comportano movimentazione monetaria	147.233	(808.246)
Altre rettifiche per elementi non monetari		0
2. Flusso finanziario prima delle variazioni del ccn	19.012.770	18.282.665
<i>Variazioni del capitale circolante netto</i>		
Decremento/(incremento) delle rimanenze	29.157	15.683
Decremento/(incremento) dei crediti vs clienti	(2.653.154)	860.339
Incremento/(decremento) dei debiti vs fornitori	2.054.708	(650.234)
Decremento/(incremento) dei crediti infragruppo	0	0
Incremento/(decremento) dei debiti infragruppo	0	0
Decremento/(incremento) ratei e risconti attivi	2.350.178	2.435.826
Incremento/(decremento) ratei e risconti passivi	1.066.362	1.107.468
Altre variazioni passive del capitale circolante netto	125.541	722.237
Altre variazioni attive del capitale circolante netto	(313.074)	1.474.568
3. Flusso finanziario dopo le variazioni del ccn	21.672.488	24.248.551
<i>Altre rettifiche</i>		
Interessi incassati/(pagati)	(1.183.186)	(3.154.597)
(Imposte sul reddito pagate)	(3.805.596)	(2.299.276)
Dividendi incassati	0	0
TFR	(74.470)	(122.780)
(Utilizzo dei fondi)	(941.848)	(146.086)
3. Flusso finanziario dopo le variazioni del ccn	15.667.388	18.525.813
FLUSSO FINANZIARIO DELLA GESTIONE OPERATIVA (A)	15.667.388	18.525.813
B. Flussi finanziari derivanti dall'attività d'investimento		
Immobilizzazioni materiali	(5.722.307)	(7.645.559)
Immobilizzazioni immateriali	(8.731.825)	(3.679.902)
Immobilizzazioni finanziarie	(22.588)	(5.793)
FLUSSO FINANZIARIO DELL'ATTIVITA' DI INVESTIMENTO (B)	(14.476.719)	(11.331.254)
C. Flussi finanziari derivanti dall'attività di finanziamento		
Mezzi di terzi	4.605.122	(8.569.462)
Incremento (decremento) debiti a breve verso banche	532.839	
Costo Ammortizzato	(427.716)	
Accensione finanziamenti	7.500.000	31.871.242
(Rimborso finanziamenti)	(3.000.000)	(40.440.704)
INCREMENTO (DECREMENTO) DELLE DISPONIBILITA' LIQUIDE (a+/-b +/-c)	5.795.792	(1.374.904)
Disponibilità liquide iniziali	8.401.823	9.776.726
Disponibilità liquide finali	14.197.614	8.401.823
POSIZIONE FINANZIARIA	31/12/2019	31/12/2018
DISPONIBILITA' LIQUIDE NON VINCOLATE	1.744.660	2.423.823
CONTO INVESTIMENTI	11.499.695	5.000.000
DSRA	953.258	978.000
DISPONIBILITA' LIQUIDE	14.197.614	8.401.823
DEBITI FINANZIAMENTO	(36.476.364)	(31.871.242)
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	(22.278.750)	(23.469.419)

2019

Nota Integrativa



XXI. NOTA INTEGRATIVA

PREMESSA

L'Autorità di Ambito, costituita ai sensi dell'art. 4 della L.R. n. 81/95 ed ai sensi della Legge 5.1.1994 n. 36 con atto n. 7 del 21 maggio 1999 dell'assemblea, ha deliberato di affidare la gestione del Servizio Idrico Integrato di acquedotto, fognatura e depurazione di pertinenza dell'A.T.O. n. 4 "Alto Valdarno" alla Società mista a prevalente capitale pubblico locale denominata Nuove Acque S.p.A..

Dal 1° gennaio 2012 le funzioni già esercitate dalle Autorità di Ambito Territoriale Ottimale sono state trasferite ai comuni che le esercitano obbligatoriamente tramite l'Autorità Idrica Toscana che ha funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio idrico integrato.

La predetta Società mista è costituita, per la parte pubblica, dai Comuni e gli Enti Locali sottoscrittori del capitale; per la parte privata, da Intesa Aretina Scarl, costituito tra le seguenti Società:

- Suez Lyonnaise des Eaux S.A. ora Suez Environnement S.A.;
- Acea S.p.A.;
- Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.;
- Banca Etruria S.c.a.r.l.

Considerata la composizione dell'azionariato della Società, l'attività di direzione e coordinamento non sussiste nel caso di specie e conseguentemente non sussistono i presupposti per fornire l'informativa richiesta dal comma 4 dell'articolo 2497-bis.

1.1 STRUTTURA E CONTENUTO DEL BILANCIO

D.LGS. N. 139/2015 E AGGIORNAMENTO DEI PRINCIPI CONTABILI ADOTTATI

Il bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 è stato redatto in conformità alla normativa del Codice Civile ed in base ai principi dei Consigli Nazionali dei Dottori Commercialisti e dei Ragionieri.

PROSPETTI DI BILANCIO ED ESPOSIZIONE DEI DATI

Ai sensi dell'articolo 2423, comma 1, del codice civile il bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2019 è costituito dallo stato patrimoniale, dal conto economico, dal rendiconto finanziario e dalla nota integrativa.

Il contenuto dello stato patrimoniale e del conto economico è disciplinato rispettivamente dagli articoli 2424 e 2425 del codice civile. Il contenuto del rendiconto finanziario previsto dall'articolo 2425-ter del codice civile è disciplinato nell'OIC 10 "Rendiconto finanziario". Il Rendiconto Finanziario presenta le variazioni, positive o negative, delle disponibilità liquide avvenute nell'esercizio ed è stato redatto con il metodo indiretto utilizzando lo schema previsto dal principio contabile OIC 10.

PRINCIPI GENERALI DI REDAZIONE DEL BILANCIO

- Il bilancio è redatto con chiarezza e rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria della società e il risultato economico dell'esercizio.
- Ai sensi dell'articolo 2423 bis del codice civile nella redazione del bilancio sono stati osservati i seguenti principi:
 - la valutazione delle voci è stata fatta secondo prudenza e nella prospettiva della continuazione dell'attività;
 - la rilevazione e la presentazione delle voci è stata effettuata tenendo conto della sostanza dell'operazione o del contratto;
 - sono stati indicati esclusivamente gli utili realizzati alla data di chiusura dell'esercizio;
 - è stato tenuto conto dei proventi e degli oneri di competenza dell'esercizio, indipendentemente dalla data dell'incasso o del pagamento;
 - è stato tenuto conto dei rischi e delle perdite di competenza dell'esercizio, anche se conosciuti dopo la chiusura di questo;

- gli elementi eterogenei ricompresi nelle singole voci sono stati valutati separatamente;
- i criteri di valutazione non sono stati modificati da un esercizio all'altro.

1.2 CRITERI DI VALUTAZIONE

I criteri di valutazione adottati per la redazione del bilancio dell'esercizio 2019 sono di seguito indicati:

IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI

Le immobilizzazioni immateriali sono iscritte al costo di acquisto o di produzione inclusivo degli oneri accessori di diretta imputazione, ed ammortizzate sistematicamente in funzione della loro prevista utilità futura. I costi di impianto, iscritti nell'attivo con il consenso del Collegio, sono ammortizzati in un periodo di cinque anni. I costi di sviluppo aventi utilità pluriennale sono iscritti nell'attivo con il consenso del Collegio Sindacale e sono ammortizzati secondo la loro vita utile, nei casi eccezionali in cui non è possibile stimare attendibilmente la vita utile sono ammortizzati entro un periodo non superiore a 5 anni.

I costi sostenuti per la ricerca di base sono costi di periodo e sono addebitati al conto economico dell'esercizio in cui sono sostenuti.

I beni immateriali, costituiti da diritti di brevetto, diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno, diritti di autore, concessioni, licenze sono iscritti nell'attivo patrimoniale solo se individualmente identificabili, se la Società acquisisce il potere di usufruire dei benefici economici futuri derivanti dallo stesso bene e può limitare l'accesso da parte di terzi a tali benefici e se il loro costo è stimabile con sufficiente attendibilità.

Le altre immobilizzazioni immateriali sono rappresentate dai costi sostenuti per:

- Manutenzione straordinaria sui beni ottenuti in concessione ed ammortizzati per un periodo di tempo determinato come minore tra la durata residua della concessione (considerata l'estensione della durata di affidamento dal 31.05.2024 al 31.12.2027, per effetto delibera Ait n. 3/2018 del 22.01.2018, così come recepita da ARERA con deliberazione 520/2018/R/IDR del 16.10.2018) e la vita economico tecnica;
- manutenzione straordinaria sui fabbricati di terzi ed in leasing ed ammortizzati per un periodo di tempo determinato come minore tra la durata residua della concessione e la vita economico tecnica;
- manutenzione straordinaria sui fabbricati di terzi in affitto ed ammortizzati per un periodo di tempo determinato come minore tra la durata residua del contratto di affitto/locazione e la vita economico tecnica;

Merita evidenziare che nella presente voce le manutenzioni straordinarie sui beni di terzi ottenuti in concessione (che nei bilanci chiusi al 31.12.2012 e 31.12.2013 venivano ammortizzate con aliquota tecnica relativa alla specifica categoria di appartenenza) sono state ammortizzate per un periodo di tempo determinato come minore tra la durata residua della concessione e la vita economico tecnica (quest'ultima determinata da apposita perizia di stima redatta da professionista esterno).

Anche le immobilizzazioni in corso di realizzazione, che comprendono i costi relativi a migliorie sui beni in concessione, sono state riclassificate tra le immobilizzazioni immateriali.

Tali investimenti sono ammortizzati a partire dalla data di inserimento nel ciclo di produzione.

IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI

Le immobilizzazioni materiali sono iscritte al costo di acquisto o di produzione comprensivo degli oneri accessori e dei costi diretti e indiretti per la quota ragionevolmente imputabile al bene.

Le immobilizzazioni in corso di realizzazione comprendono i costi relativi alla realizzazione di condotte di distribuzione, adduttrici e fognarie, impianti di sollevamento e depurazione, opere idrauliche fisse per l'ammontare sostenuto sino alla data di riferimento. Tali investimenti sono ammortizzati a partire dalla data di inserimento nel ciclo di produzione o di effettivo utilizzo.

Le immobilizzazioni materiali sono sistematicamente ammortizzate in ogni periodo sulla base

dell'ammortamento finanziario, commisurato alla durata residua della concessione di affidamento (considerata l'estensione della durata di affidamento dal 31.05.2024 al 31.12.2027, per effetto della delibera AIT n. 3/2018 del 22.01.2018 così come recepita da ARERA con deliberazione 520/2018/R/IDR del 16.10.2018) se ed in quanto minore rispetto alla vita economico tecnica. Si fa rimando a tal proposito all'apposito paragrafo della relazione sulla gestione.

I costi di manutenzione aventi natura ordinaria sono addebitati integralmente a conto economico. I costi di manutenzione aventi natura incrementativa sono attribuiti alle immobilizzazioni di proprietà cui si riferiscono ed ammortizzati in relazione alle residue possibilità di utilizzo delle stesse.

Fiscalmente la società ha calcolato e dedotto gli ammortamenti materiali (e imputato il risconto per contributi in conto impianti) sulla base dell'art. 104 del TUIR.

Per quei beni il cui ammortamento economico-tecnico (calcolato sulla vita utile residua del bene), è inferiore alla durata residua della concessione, fiscalmente viene applicata l'aliquota di ammortamento minore tra quanto indicato nella tabella dei coefficienti di ammortamento del D.M. del 31 dicembre 1988 e quanto previsto dall'ammortamento economico tecnico.

PERDITE DUREVOLI DI VALORE

Ad ogni data di Bilancio, la società rivede il valore contabile delle proprie attività materiali e immateriali per determinare se vi siano indicazioni che queste attività abbiano subito riduzioni di valore. Qualora queste indicazioni esistano, viene stimato l'ammontare recuperabile di tale attività per determinare l'eventuale importo della svalutazione. Dove non sia possibile stimare il valore recuperabile di un'attività individualmente, la società effettua la stima del valore recuperabile dell'unità generatrice di flussi finanziari a cui l'attività appartiene. L'ammontare recuperabile è il maggiore fra il fair-value al netto dei costi di vendita e il valore d'uso. Nella determinazione del valore d'uso, i flussi di cassa futuri stimati sono scontati al loro valore attuale utilizzando un tasso al lordo delle imposte che riflette le valutazioni correnti di mercato del valore del denaro e dei rischi specifici dell'attività. Se l'ammontare recuperabile di un'attività (o di una unità generatrice di flussi finanziari) è stimato essere inferiore rispetto al relativo valore contabile, esso è ridotto al minor valore recuperabile. Una perdita di valore è rilevata nel conto economico immediatamente. Quando una svalutazione non ha più ragione di essere mantenuta, il valore contabile dell'attività, ad eccezione dell'avviamento, è incrementato al nuovo valore derivante dalla stima del suo valore recuperabile, ma non oltre il valore netto di carico che l'attività avrebbe avuto se non fosse stata effettuata la svalutazione per perdita di valore. Il ripristino del valore è imputato al conto economico immediatamente.

IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE

I crediti delle immobilizzazioni finanziarie sono iscritti al valore di presumibile realizzo.

RIMANENZE

Le rimanenze di materiali di consumo e parti di ricambio sono iscritte al minore tra il costo di acquisto, determinato con il metodo del costo medio ponderato, ed il valore di presumibile realizzazione desumibile dall'andamento di mercato.

LAVORI IN CORSO SU ORDINAZIONE

Le rimanenze di lavori in corso si riferiscono a contratti inerenti la realizzazione di un'opera o di un complesso di opere che insieme formano un unico progetto, eseguite su ordinazione del committente, secondo le specifiche tecniche da questi richieste e sono valutati secondo il criterio della commessa completata e pertanto i costi, i ricavi ed il margine di commessa, vengono riconosciuti nel momento in cui il progetto è completato. L'adozione di tale criterio comporta, quindi, la valutazione delle rimanenze per opere eseguite, ma non ancora completate, al loro costo di produzione ed il differimento degli importi fatturati fino al completamento della commessa.

CREDITI

I crediti sono iscritti al valore nominale. Per i crediti tale valore è ridotto al presumibile valore di realizzazione tramite l'iscrizione del fondo svalutazione crediti esposto a diretta riduzione dei crediti stessi.

Lo stanziamento al fondo svalutazione è determinato mediante analisi per masse, operata raggruppando in classi omogenee per tipologia ed anzianità del credito e valutando ogni fattore esistente o previsto in base al quale è ragionevole attendere la manifestazione di una perdita negli esercizi successivi.

La società ha imputato a conto economico (voce B14 del conto economico) le perdite su crediti aventi le caratteristiche di cui all'art. 101, comma 5, del TUIR, così come modificato dall'art. 33, comma 5, del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 (c.d. "Decreto Sviluppo"); in pratica si tratta di crediti nei confronti dell'utenza non attiva al 31.12.2019 di importo inferiore a euro 2.500, scaduti da oltre 6 mesi, per complessivi Euro 4.830. Come precisato dalla Circolare della Agenzia delle Entrate n. 26/E/2013; in riferimento al limite di euro 2.500, la società ha considerato il suddetto limite in riferimento alla posizione complessiva nei confronti del medesimo utente. I crediti vengono cancellati dal bilancio quando i diritti contrattuali sui connessi flussi finanziari si estinguono oppure quando la titolarità degli stessi è trasferita e con essa sono sostanzialmente trasferiti tutti i relativi rischi. Nella voce A5 del conto economico "altri ricavi e proventi" si classificano gli storni di precedenti svalutazioni dei crediti iscritti nell'attivo circolante, quando le cause che le hanno generate vengono meno. I crediti commerciali con scadenza oltre i 12 mesi dal momento della rilevazione iniziale, senza corresponsione di interessi o con interessi contrattuali significativamente diversi dai tassi di interesse di mercato, si rilevano inizialmente al valore determinato attualizzando i flussi finanziari futuri al tasso di interesse di mercato. La differenza tra il valore di rilevazione iniziale del credito così determinato e il valore a termine deve essere rilevata a conto economico come provento finanziario lungo la durata del credito, utilizzando il criterio del tasso di interesse effettivo.

Il criterio del costo ammortizzato non è applicato nei casi in cui i suoi effetti sono irrilevanti, generalmente per i crediti a breve termine o quando i costi di transazione, commissioni pagate tra le parti e ogni altra differenza tra valore iniziale e valore a scadenza del credito, sono di scarso rilievo.

Inoltre, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del D.Lgs. 139/2015, la società ha usufruito della facoltà di non applicare il criterio del costo ammortizzato e l'attualizzazione a tutti i crediti sorti anteriormente al 1° gennaio 2016.

LIQUIDITA'

Sono formate da depositi bancari, denaro e valori in cassa e sono valutate al presumibile valore di realizzo, che normalmente coincide con il loro valore nominale.

RATEI E RISCOINTI

I ratei e i risciolti misurano proventi ed oneri la cui competenza è anticipata o posticipata rispetto alla manifestazione numeraria e/o documentale.

L'importo è determinato mediante la ripartizione del provento o dell'onere al fine di attribuire la quota parte di competenza all'esercizio in corso, e di rinviarne l'altra quota ai successivi.

Per i ratei e risciolti di durata pluriennale sono state verificate le condizioni che ne avevano determinato l'iscrizione originaria, adottando, ove necessario, le opportune variazioni.

FONDI PER RISCHI E ONERI

I fondi per rischi ed oneri sono stanziati per coprire perdite o passività, di esistenza certa o probabile, dei quali tuttavia alla chiusura dell'esercizio non erano determinabili l'ammontare o la data di sopravvenienza. Gli stanziamenti riflettono la migliore stima possibile sulla base degli elementi a disposizione.

Gli accantonamenti ai fondi rischi e oneri sono iscritti prioritariamente nelle voci di conto economico delle pertinenti classi, prevalendo il criterio della classificazione per natura dei costi.

Il successivo utilizzo dei fondi è effettuato in modo diretto e solo per quelle spese e passività per le quali i fondi erano stati originariamente costituiti. Le eventuali differenze negative o le eccedenze rispetto agli oneri effettivamente sostenuti sono rilevate a conto economico in coerenza con l'accantonamento originario.

I rischi per i quali il manifestarsi di una passività è soltanto possibile e/o remota, sono indicati nella nota di commento dei fondi, senza procedere allo stanziamento di un fondo per rischi e oneri.

STRUMENTI FINANZIARI DERIVATI

La società ai sensi dell'articolo 2426, comma 11-bis del Codice civile rileva in bilancio gli strumenti finanziari derivati valutandoli al fair value.

Si considera strumento finanziario derivato uno strumento finanziario o altro contratto che possiede le seguenti tre caratteristiche:

- a. il suo valore varia come conseguenza della variazione di un determinato tasso di interesse, prezzo di strumenti finanziari, prezzo di merci, tasso di cambio, indice di prezzo o di tasso, rating di credito o indice di credito o altra variabile, a condizione che, nel caso di una variabile non finanziaria, tale variabile non sia specifica di una delle controparti contrattuali (a volte chiamato il sottostante);
- b. non richiede un investimento netto iniziale o richiede un investimento netto iniziale che sia minore di quanto sarebbe richiesto per altri tipi di contratti da cui ci si aspetterebbe una risposta simile a variazioni di fattori di mercato;
- c. è regolato a data futura.

Il *fair value* viene considerato come il prezzo che si percepirebbe per la vendita di un'attività ovvero che si pagherebbe per il trasferimento di una passività in una regolare operazione tra operatori di mercato alla data di valutazione.

La voce "strumenti finanziari derivati attivi" delle immobilizzazioni finanziarie e/o delle attività che non costituiscono immobilizzazioni, accoglie gli strumenti finanziari derivati con *fair value* positivo alla data di valutazione.

Mentre la voce B) 3) - "strumenti finanziari derivati passivi" dei Fondi rischi ed oneri, accoglie gli strumenti finanziari derivati con *fair value* negativo alla data di valutazione.

Le variazioni di *fair value* vengono imputate nella sezione D) del conto economico a meno che il derivato non sia designato come di copertura dei flussi finanziari, nel qual caso la contropartita della variazione di *fair value* è contabilizzata a riserva di patrimonio netto, per la componente valutata come efficace, come previsto dal paragrafo 85 del OIC n 32.

OPERAZIONI DI COPERTURA

Gli strumenti finanziari derivati possono essere designati come operazioni di copertura quando:

- la relazione di copertura consiste solo di strumenti di copertura ammissibili ed elementi coperti ammissibili;
- all'inizio della relazione di copertura vi è una designazione e una documentazione formale della relazione di copertura, degli obiettivi della Società nella gestione del rischio e della strategia nell'effettuare la copertura;
- la relazione di copertura soddisfa i requisiti, sia qualitativi sia quantitativi, di efficacia della copertura.

In un'operazione di copertura dei flussi finanziari l'obiettivo strategico della direzione aziendale è quello di stabilizzare i flussi finanziari attesi di un elemento coperto.

Al fine di coprire il rischio derivante dall'aumento dei tassi di interesse, relativamente al Contratto di Finanziamento, la Società ha posto in essere adeguati contratti di copertura (non aventi pertanto natura speculativa), con primari istituti bancari italiani.

Pertanto la società iscrive in bilancio apposita "Riserva per operazioni di copertura dei flussi finanziari

attesi" che accoglie le variazioni di *fair value della componente efficace degli strumenti finanziari derivati di copertura di flussi finanziari e si movimentano secondo quanto disposto dal OIC n 32.*

Come *fair value* viene considerato il valore *clean* calcolato al 31 dicembre.

Tale riserva è considerata al netto degli effetti fiscali differiti.

Mentre il rateo e la parte inefficace che rappresentano la differenza tra valore *clean* e valore *dirty* al 31 dicembre vengono imputate in apposita voce del conto economico.

In particolare la riserva di patrimonio netto non accoglie le componenti inefficaci della copertura contabile, ossia variazioni di *fair value* dello strumento finanziario derivato alle quali non corrisponde una variazione di segno contrario dei flussi finanziari attesi dell'elemento coperto.

Qualora l'ammontare delle variazioni di *fair value* intervenute nello strumento di copertura sia superiore all'ammontare in valore assoluto delle variazioni di valore intervenute sull'elemento coperto dall'inizio della relazione di copertura, l'eccedenza rappresenta la parte di inefficacia della copertura.

La componente di inefficacia è rilevata nella sezione D) del conto economico.

L'importo della riserva di patrimonio netto viene riclassificato a conto economico nello stesso esercizio o negli stessi esercizi in cui i flussi finanziari futuri coperti hanno un effetto sull'utile (perdita) d'esercizio.

Ai sensi dell'articolo 2426 comma 1, numero 11-bis, del codice civile la società considera sussistente la copertura in presenza, di stretta e documentata correlazione tra le caratteristiche dello strumento o dell'operazione coperti e quelle dello strumento di copertura.

L'articolo 2426, comma 11-bis, richiede per la sussistenza della relazione di copertura l'esistenza, fin dall'inizio, di due requisiti riferiti alla correlazione tra elemento coperto e strumento di copertura:

- il primo "sostanziale", relativo alla "stretta correlazione";
- il secondo "formale", relativo alla "documentata correlazione".

In base al requisito "sostanziale" la copertura è efficace se il valore dello strumento di copertura varia al variare, in relazione al rischio oggetto della copertura, nella direzione opposta di quello dell'elemento coperto: in sostanza, lo strumento di copertura deve essere in grado di ridurre il rischio coperto.

In presenza sia del requisito "sostanziale" sia quello "formale-documentale" il derivato è considerato di copertura, anche ai fini fiscali.

La documentazione include l'individuazione dello strumento di copertura, l'elemento coperto, la natura del rischio coperto e di come la società valuta se la relazione di copertura soddisfa i requisiti di efficacia della copertura, compresa l'analisi delle fonti di inefficacia della copertura e di come questa determina il rapporto di copertura. La verifica della sussistenza dei criteri di ammissibilità viene fatta in via continuativa. Ad ogni data di chiusura del bilancio la società valuta tra l'altro se la relazione di copertura soddisfa ancora i requisiti di efficacia.

In apposita sezione della nota integrativa sono fornite le informazioni richieste dall'art. 2427-bis, comma 1, del Codice Civile sul *fair value* degli strumenti finanziari derivati e quelle richieste dall'OIC 32.

TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO

Il trattamento di fine rapporto copre l'intera passività maturata al 30.06.2007 nei confronti dei dipendenti in conformità alla legislazione vigente ed ai contratti collettivi di lavoro ed integrativi aziendali. Tale passività è soggetta a rivalutazione a mezzo di indici.

In base alla nuova normativa (Legge 27 dicembre 2006, n. 296) in vigore dal 1.07.2007, la società:

- ha versato all'Inps e/o fondi pensione il Tfr maturato dal 1° luglio 2007;
- mantiene l'obbligo di erogare tutte le prestazioni per il Tfr, ivi incluse le anticipazioni previste per legge. Le suddette erogazioni sono effettuate con diritto di rivalsa a valere sui contributi dovuti al Fondo di Tesoreria Inps ;
- ha iscritto come costo di competenza dell'esercizio le quote che mensilmente devono essere versate all'Inps e al fondo di previdenza complementare, inclusa quella relativa al mese di dicembre che sarà versata nel mese di gennaio dell'anno successivo e la rivalutazione di legge.

DEBITI

Sono iscritti secondo il criterio del costo ammortizzato, tenendo conto del fattore temporale. Quando un debito è rilevato per la prima volta, il valore iniziale di iscrizione è rappresentato dal valore nominale che - salvi i casi di attualizzazione - è ridotto dei costi di transazione e di tutti i premi, gli sconti e gli abbuoni direttamente derivanti dalla transazione che l'ha generato. I costi di transazione (rappresentati dai costi sostenuti per l'accensione del debito) sono inclusi nel calcolo del costo ammortizzato utilizzando il criterio dell'interesse effettivo, che comporta la loro spalmatura lungo la durata attesa del debito per andare ad integrare o rettificare gli interessi calcolati al tasso nominale (seguendone la medesima classificazione nel conto economico). Laddove, al momento della rilevazione iniziale, il tasso di interesse desumibile dalle condizioni contrattuali risulti significativamente diverso da quello di mercato, ossia da quello che si sarebbe applicato tra parti indipendenti in un'operazione similare, si procede altresì all'attualizzazione del debito sulla base del tasso di mercato.

Applicando i criteri del costo ammortizzato e dell'attualizzazione, i debiti sono valutati alla fine di ogni esercizio al valore attuale dei flussi finanziari futuri scontati al tasso di interesse effettivo.

Il criterio del costo ammortizzato e dell'attualizzazione non vengono applicati laddove i loro effetti rispetto alla contabilizzazione al valore nominale siano irrilevanti, ossia, nel caso del costo ammortizzato quando i costi di transazione siano di scarso rilievo e nel caso dell'attualizzazione, quando i debiti abbiano scadenza inferiore ai dodici mesi. Rileviamo che il criterio del costo ammortizzato è stato applicato in modo prospettico sui debiti sorti a partire dall'01.01.2016.

IMPEGNI, GARANZIE E RISCHI

Nella presente nota integrativa viene indicato l'importo complessivo degli impegni, delle garanzie e delle passività potenziali non risultanti dallo stato patrimoniale, con indicazione della natura delle garanzie reali prestate.

I rischi per i quali la manifestazione di una passività è certa o probabile sono accantonati, secondo criteri di congruità nei fondi rischi. Gli eventuali rischi, per i quali la manifestazione di una passività è possibile, sono descritti in nota integrativa. Non si tiene conto dei rischi di natura remota.

RICONOSCIMENTO DEI COSTI E RICAVI

I costi e i ricavi sono iscritti secondo il principio della prudenza e della competenza economica tramite l'accertamento dei relativi ratei e risconti.

I ricavi della vendita di acqua e delle prestazioni inerenti al servizio idrico integrato sono rilevati in base al principio della competenza economica e sono determinati da compensi fissi e da compensi variabili in rapporto al volume di acqua effettivamente erogato. Le letture effettive dei consumi avvengono almeno due volte all'anno e il rateo acqua alla data di bilancio viene stimato in funzione del trend storico tra i dati di lettura effettiva e quelli su base presuntiva.

A riduzione dei ricavi sono riportate le rettifiche di ricavi ad esclusione delle rettifiche riferite a ricavi di precedenti esercizi e derivanti da correzioni di errori o cambiamenti di principi contabili rilevate ai sensi dell'OIC 29. La società ha contabilizzato a conto economico (voce A1) il VRG 2019 così come determinato da AIT con delibera 11 del 22/06/2018 in applicazione della delibera ARERA n. 664/2015 imputando un conguaglio determinato ai sensi dell'art. 29.1 della Delibera n. 664/2015 così come integrato dall'art. 6 della Delibera n. 918/2017 per il recupero dello scostamento tra il VRG spettante nell'esercizio e quanto effettivamente consumato dall'utenza.

Quanto sopra risulta approvato da parte di ARERA con delibera n. 520/2018.

La quota FONI riconosciuta nel VRG 2019, pari a complessivi euro 3.741.606 è stata iscritta come ricavo dell'esercizio in quanto secondo autorevole dottrina (cui si è adeguata la società), si tratta di una porzione di ricavi conseguiti dal gestore del SII a titolo di corrispettivo per le forniture idriche eseguite, il quale ha natura di ricavi ordinari di competenza dell'esercizio.

Nel Decreto 63/2011 l'Ait ha riconosciuto alla Società l'anticipo sui canoni di concessione del periodo 1999/2011 per un importo di 21.879.799 disponendo che tale importo sia inserito nel VRG del periodo 2016/2024 nella componente Rcaltro da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea dell'AIT.

Per tale componente nell'esercizio 2019 è stato inserito nel VRG l'importo di Euro 2.200.000 (Euro 1.800.000 nell'esercizio 2018).

Tra i ricavi sono stati contabilizzati i conguagli afferenti gli scostamenti tra i costi riconosciuti in tariffa dall'Ait con delibera n. 11/2018 e i costi effettivamente sostenuti per quanto riguarda l'energia elettrica (Rcee), la variazione dei volumi e articolazione tariffaria afferenti la competenza dell'anno 2018 e dell'anno 2019 (Rcvol), la variazione sul margine di guadagno delle attività diverse dal SII (Rcattività), il recupero delle differenze sui costi ambientali (Rcerc), la variazione con i costi effettivamente sostenuti per quanto riguarda l'acquisto di acqua (Rcws) . Il totale di tali conguagli ammonta nell'esercizio 2019 ad Euro 4.220.655 di cui Rcvol 2019 Euro 3.108.588 (Euro 3.093.051 nell'esercizio 2018 di cui Rcvol 2018 Euro 1.516.737)

E stata stornata dai ricavi del fatturato di competenza dell'esercizio con imputazione a riduzione del credito per conguagli, una componente Rctot corrispondente a quanto già imputato come ricavo negli anni precedenti a titolo di Rcvol , ammontante ad Euro 4.036.795 (Euro 2.226.170 nell'esercizio 2018)

L'articolo 2427, comma 1, numero 13, del codice civile, richiede l'indicazione circa "l'importo e la natura dei singoli elementi di ricavo o di costo di entità o incidenza eccezionali".

L'obiettivo di tale informativa è quello di consentire al lettore del bilancio di apprezzare il risultato economico privo di elementi che, per l'eccezionalità della loro entità o della loro incidenza sul risultato d'esercizio, non sono ripetibili nel tempo.

Nel bilancio chiuso al 31.12.2019 non si sono verificati:

- picchi non ripetibili nelle vendite o negli acquisti;
- cessioni di attività immobilizzate;
- ristrutturazioni aziendali;
- operazioni straordinarie (cessioni, conferimenti di aziende o di rami d'azienda, ecc.).

IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO

Sono iscritte in base all'ammontare del reddito imponibile in conformità alle disposizioni in vigore, tenendo conto delle esenzioni e riduzioni applicabili e dei crediti di imposta spettanti.

Le imposte correnti sono espresse nella voce del passivo denominata "Debiti tributari" al netto degli eventuali acconti di imposta versati nell'esercizio.

Le imposte differite o anticipate, calcolate sulle sole differenze temporanee fra il risultato di esercizio e l'imponibile fiscale in base alla aliquota fiscale vigente per il periodo di imposta successivo, vengono appostate rispettivamente nel Fondo imposte differite iscritto nel passivo tra i "Fondi rischi ed oneri" e nella voce "Imposte anticipate" iscritte nell'attivo circolante.

Le imposte anticipate vengono iscritte solo se sussiste la ragionevole certezza del loro recupero. Le passività per imposte differite passive vengono contabilizzate solo nella misura in cui non possa dimostrarsi che il loro pagamento sia improbabile.

Le imposte anticipate e differite vengono conteggiate sulla base delle aliquote in vigore al momento in cui le differenze temporanee si riverteranno, apportando adeguati aggiustamenti in caso di variazioni di aliquota rispetto agli esercizi precedenti, purché la norma di legge che varia l'aliquota sia già stata emanata alla data di redazione del bilancio.

Le imposte anticipate relative ad operazioni che hanno interessato direttamente il patrimonio netto non sono rilevate a conto economico ma contabilizzate tra le attività per imposte anticipate tramite variazione della corrispondente posta di patrimonio netto.

CONTRIBUTI IN CONTO CAPITALE

I contributi in conto capitale ricevuti da enti pubblici per la realizzazione di investimenti nel sistema del servizio idrico integrato sono attribuiti al conto economico in quote pari all'aliquota di ammortamento delle immobilizzazioni materiali cui gli stessi si riferiscono, iscrivendo tra i risconti passivi la quota di competenza degli esercizi futuri.

CRITERI DI CONVERSIONE DELLE POSTE IN VALUTA

La Società non ha poste in valute diverse dall'Euro.

OPERAZIONI DI LEASING FINANZIARIO

Il sistema di contabilizzazione seguito per tali beni è conforme alla prassi civilistica vigente in Italia e prevede la contabilizzazione a conto economico dei canoni di locazione pagati. L'adozione della metodologia finanziaria secondo lo IAS 17 avrebbe comportato la contabilizzazione a conto economico, in luogo dei canoni, degli interessi sul capitale residuo finanziato e delle quote di ammortamento sul valore dei beni acquistati in leasing, commisurate alla residua possibilità di utilizzo dei beni stessi, oltre all'iscrizione dei beni nell'attivo e del residuo debito nel passivo.

Gli effetti del ricalcolo secondo la metodologia finanziaria prevista dallo IAS 17 sono esposti nel commento ai conti impegni e rischi. Le due metodologie di calcolo sono indicate in apposito paragrafo della presente Nota Integrativa.

FATTI INTERVENUTI DOPO LA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO

I fatti intervenuti dopo la chiusura dell'esercizio che evidenziano condizioni già esistenti alla data di riferimento del bilancio e che richiedono modifiche ai valori delle attività e passività, secondo quanto previsto dal principio contabile di riferimento, sono rilevati in bilancio, in conformità al postulato della competenza, per riflettere l'effetto che tali eventi comportano sulla situazione patrimoniale e finanziaria e sul risultato economico alla data di chiusura dell'esercizio.

I fatti intervenuti dopo la chiusura dell'esercizio che indicano situazioni sorte dopo la data di bilancio, che non richiedono variazione dei valori di bilancio, secondo quanto previsto dal principio contabile di riferimento, in quanto di competenza dell'esercizio successivo, non sono rilevati nei prospetti del bilancio ma sono illustrati in nota integrativa, se ritenuti rilevanti per una più completa comprensione della situazione societaria.

Il termine entro cui il fatto si deve verificare perché se ne tenga conto è la data di redazione del progetto di bilancio da parte degli Amministratori, salvo i casi in cui tra tale data e quella prevista per l'approvazione del bilancio da parte dell'Assemblea si verificano eventi tali da avere un effetto rilevante sul bilancio.

1.3 ALTRE INFORMAZIONI

ESPRESSIONE DEGLI IMPORTI NELLA NOTA INTEGRATIVA

Gli importi, se non diversamente indicato, sono espressi in migliaia di Euro.

INFORMAZIONI SU OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE EX ART. 2427 C.C. N. 22-BIS E N. 22-TER

I soci della società sono rappresentati per la parte pubblica pari al 54% del capitale sociale dai Comuni aderenti all'Ambito Territoriale Ottimale n. 4 - Alto Valdarno e da altri enti pubblici territoriali, e per la parte privata pari al 46% del capitale sociale dal Consorzio Intesa Aretina.

Possono essere individuati come parti correlate, facendo riferimento ai sensi dell'art. 2427 c.c. ai "Principi contabili internazionali adottati dall'Unione Europea" esclusivamente tali soggetti.

Alla data di chiusura del bilancio risultano:

→ **verso il Consorzio Intesa Aretina:**

- a livello patrimoniale:
 - debiti per Euro/Migl. 380 che sono originati da fatture da ricevere legate a rapporti di collaborazione tecnica;
- a livello economico:
 - costi per euro Euro/Migl. 761 che sono originati da rapporti di natura commerciale e di collaborazione tecnica;

→ **verso Suez Italia:**

- a livello patrimoniale:
 - debiti per Euro/Migl. 5 relativi ai gettoni di presenza di amministratori;
- a livello economico:
 - costi per Euro/Migl. 172 relativi alla messa a disposizione di amministratori e gettoni di presenza;

→ **verso Enti pubblici soci:**

- a livello patrimoniale:
 - crediti per Euro/Migl. 24 aventi natura commerciale e Euro/Migl. 3 aventi natura diversa;
 - risconti attivi per Euro/Migl. 17.808 per anticipo canoni di concessione;
 - altri debiti per Euro/Migl. 483 aventi natura commerciale e per Euro/Migl. 11 aventi natura diversa;
- a livello di conto economico:
 - costi per Euro/Migl. 4.490 per godimento beni di terzi;
 - ricavi per Euro/Migl. 1.160 per erogazione inerenti il SII.

Le operazioni sopra descritte aventi natura commerciale sono state realizzate alle normali condizioni di mercato non solo in termini di prezzo praticato ma anche in riferimento alle motivazioni che hanno condotto alla decisione di porre in essere l'operazione e di concluderla con i medesimi soggetti anziché con terzi. Le altre operazioni non aventi natura commerciale ma derivanti da concessioni sono state determinate sulla base delle prescrizioni pattuite.

Inoltre occorre precisare che non risultano accordi fuori bilancio, intesi come accordi che non risultano dallo stato patrimoniale ma che possono esporre la società a rischi e/o benefici. La Società non detiene alcuna partecipazione e non controlla né direttamente né indirettamente altre Società.

SOVVENZIONI, CONTRIBUTI, INCARICHI RETRIBUITI E ALTRI VANTAGGI ECONOMICI RICEVUTI DALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Ai sensi dell'art. 1 comma 125 della Legge n. 124 del 4.08.2017 si riporta di seguito l'importo di contributi, incarichi retribuiti e altri vantaggi economici di qualunque genere di importo superiore a euro 10.000, ricevuti dalla società dalle pubbliche amministrazioni nel corso del 2019:

Descrizione	Contributi incassati 2019	Decreto/delibera
<i>Interventi manut. Fognatura Cerreto-Valendaia (Montemignaio)</i>	8.572,13	Comune di Montemignaio: determinazione impegno n.372 del 18-12-2017 (Loc. Valendaia)-determinazione impegno N. 211 del 28-12-2015 (Loc Cerreto)
<i>Realizzazione rete IDRICA CONTRIBUTO in Loc. Fonte al Giunco ILAP-ISP1806</i>	21.875,00	Convenzione Comune di Montepulciano e Nuove Acque S.p.A stipulata in data 12 dicembre 2018
<i>Realizzazione rete FOGNARIA CONTRIBUTO in Loc. Fonte al Giunco ILAP-ISP1807</i>	65.625,00	Convenzione Comune di Montepulciano e Nuove Acque S.p.A stipulata in data 12 dicembre 2018

EVENTI DI RILIEVO DELL'ESERCIZIO

Si rimanda a quanto indicato nei vari paragrafi della Relazione sulla Gestione nei quali si descrivono gli eventi di rilievo dell'esercizio.

NOTE DI COMMENTO ALLO STATO PATRIMONIALE

B) IMMOBILIZZAZIONI

I - IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

I IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI															
Classe	Classe Immobilizzazioni	Valore lordo al 31/12/2018	Valore fondo al 31/12/2018	Valore netto 31/12/2018	Incrementi	Decrementi	Storni Contabili	Capitalizzazioni	Diminuz. fondo amm.to per disinv.	Riclassificazioni fondo	Accounti a fornitori	Amm.to 2019	Valore lordo al 31/12/2019	Fondo amm.to al 31/12/2019	Valore netto al 31/12/2019
BI 01	1) Costi di impianto e ampliamento	22.724	-22.724	0								0	22.724	-22.724	0
BI 02	2) Costi di sviluppo	570.885	-565.901	4.984								-4.984	570.885	-570.885	0
BI 03	3) Diritti di brevetto industriale e opere ingegno	2.147.352	-1.802.087	345.265	59.047	-4.710		318.407	4.710			-188.781	2.520.095	-1.986.159	533.937
BI 04	4) Concessioni licenze marche diritti	995.293	-782.856	212.438	49.888	-344			138			-104.598	1.044.836	-887.316	157.520
BI 06	6) Immobilizzazioni in corso e acconti	2.622.124		2.622.124	8.685.479		103.802	-9.480.213			-164.141	0	1.757.052	0	1.757.052
BI 07	7) Altre immobilizzazioni immateriali:	86.688.111	-50.452.521	36.235.590	9.780	-18.598	0	9.171.806	6.776	0	0	-5.346.719	95.851.099	-55.792.464	40.058.635
A BI 07 1A	- Oneri pluriennali Progetto acqua con contributo	187.597	-187.597	0	0	0			0			0	187.597	-187.597	0
A BI 07 1B	- Immobilizzazioni immateriali Altre	3.738.812	-3.480.603	258.210	0	-4.590		14.054	2.754			-174.334	3.748.277	-3.652.183	96.093
A BI 07 1C	- Manutenzione straordinaria beni di terzi	82.761.702	-46.784.322	35.977.380	9.780	-14.008		9.157.752	4.022			-5.172.384	91.915.225	-51.952.684	39.962.542
Totale complessivo		93.846.494	-53.626.089	39.420.405	8.894.192	-23.652	103.802	0	11.623	0	-164.141	-5.645.082	181.766.691	-59.239.547	42.507.143

Le immobilizzazioni immateriali sono tutte espresse al netto delle relative quote di ammortamento.

Le manutenzioni straordinarie su beni in concessione, indicate alla voce "7) Altre" delle immobilizzazioni immateriali, si riferiscono alle spese sostenute su beni di terzi che hanno natura incrementativa del valore del bene cui si riferiscono; in particolare euro 4.896.301 sono state realizzate su condotte (idriche, fognarie e di adduzione e spinta), euro 2.278.704 su impianti di filtrazione e trattamento ed euro 597.179 su impianti di depurazione.

Le aliquote di ammortamento sono state le seguenti:

Software: 20%

Altre immobilizzazioni immateriali: 20%

Manutenzioni straordinarie su beni in concessione: minore tra la durata residua della concessione e la vita economico tecnica

Oneri pluriennali su beni di terzi in concessione: minore tra la durata residua della concessione e la vita economico tecnica

Oneri pluriennali su beni di terzi in locazione: minor valore tra la durata residua del contratto di affitto/locazione e la vita economica tecnica

La durata residua della concessione è stata determinata tenendo conto anche del rinnovo fino al 31.12.2027, per effetto della delibera Ait n. 3/2018 del 22.01.2018, così come recepita da ARERA con deliberazione 520/2018/R/IDR del 16.10.2018. Si fa rimando a tal proposito all'apposito paragrafo della relazione sulla gestione. Alla data di bilancio non sono stati identificati indicatori di impairment relativamente alle immobilizzazioni immateriali.

Di seguito si dettaglia la movimentazione delle voci relative alle Immobilizzazioni immateriali:

1. COSTI DI IMPIANTO E DI AMPLIAMENTO

Tale voce può essere dettagliata come segue:

1) Costi di impianto e ampliamento		2019
Descrizione		Importo
Costo storico		22.724
Ammortamenti esercizi precedenti	-	22.724
Saldo al 31/12/2018		-
Acquisizione dell'esercizio		
Capitalizzazioni da lavori in corso		
Riclassifiche		
Decrementi dell'esercizio		
Ammortamenti dell'esercizio		
Saldo al 31/12/2019		-

2. COSTI DI SVILUPPO

Tale voce può essere dettagliata come segue:

2) Costi di sviluppo		2019
Descrizione		Importo
Costo storico		570.885
Ammortamenti esercizi precedenti	-	565.901
Saldo al 31/12/2018		4.984
Acquisizione dell'esercizio		
Capitalizzazioni da lavori in corso		
Riclassifiche		
Decrementi dell'esercizio		
Ammortamenti dell'esercizio	-	4.984
Saldo al 31/12/2019		0

3. DIRITTI DI BREVETTO INDUSTRIALI E DIRITTI DI UTILIZZAZIONE OPERE DELL'INGEGNO

Tale voce può essere dettagliata come segue:

3) Diritti di brevetto industr. e opere ingegn		2019
Descrizione		Importo
Costo storico		2.147.352
Ammortamenti esercizi precedenti	-	1.802.087
Saldo al 31/12/2018		345.265
Acquisizione dell'esercizio		59.047
Capitalizzazioni da lavori in corso		318.407
Riclassifiche		
Decrementi dell'esercizio		
Ammortamenti dell'esercizio	-	188.781
Saldo al 31/12/2019		533.937

4. CONCESSIONI, LICENZE, MARCHI E DIRITTI SIMILI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

4) Concessioni licenze marche diritti		2019
Descrizione	Importo	
Costo storico		995.293
Ammortamenti esercizi precedenti	-	782.856
Saldo al 31/12/2018		212.438
Acquisizione dell'esercizio		49.886
Capitalizzazioni da lavori in corso		
Riclassifiche		
Decrementi dell'esercizio	-	206
Ammortamenti dell'esercizio	-	104.598
Saldo al 31/12/2019		157.520

6. IMMOBILIZZAZIONI IN CORSO E ACCONTI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

6) Immobilizzazioni in corso e acconti		2019
Descrizione	Importo	
Costo storico		2.622.124
Ammortamenti esercizi precedenti		
Saldo al 31/12/2018		2.622.124
Acquisizione dell'esercizio		8.685.479
Capitalizzazioni da lavori in corso	-	9.490.213
Riclassifiche		103.802
Decrementi dell'esercizio		
Ammortamenti dell'esercizio		
Acconti a fornitori	-	164.141
Saldo al 31/12/2019		1.757.052

Le immobilizzazioni in corso e acconti al 31/12/2019 si riferiscono:

6) Immobilizzazioni in corso e acconti		2019
Descrizione	Importo	
Miglioramenti beni terzi in corso condotte idriche		0
Miglioramenti beni terzi in corso fognatura e depurazione		93.496
Miglioramenti beni terzi in corso impianti di filtrazione e trattamento		1.269.523
Miglioramenti beni terzi in corso impianti di sollevamento e serbatoio		2.893
Miglioramenti beni terzi in corso opere idrauliche fisse	-	0
Software commesse in corso		182.000
Fabbricati di terzi commesse in corso		176.520
Anticipi a fornitori		32.620
Totale		1.757.052

7. ALTRE

Tale voce può essere dettagliata come segue:

7) Altre immobilizzazioni immateriali		2019
Descrizione	Importo	
Costo storico	86.688.111	
Ammortamenti esercizi precedenti	- 50.452.521	
Saldo al 31/12/2018	36.235.590	
Acquisizione dell'esercizio	9.780	
Capitalizzazioni da lavori in corso	9.171.806	
Riclassifiche		
Decrementi dell'esercizio	- 18.598	
Diminuzione fondo amm.to per disinv.	6.776	
Ammortamenti dell'esercizio	- 5.346.719	
Saldo al 31/12/2019	40.058.635	

Le altre immobilizzazioni immateriali al 31 dicembre 2019 si riferiscono:

7) Altre immobilizzazioni immateriali		2019
Descrizione	Importo	
Oneri pluriennali Progetto acqua con contributo	-	
Immobilizzazioni Immateriali Altre	96.093	
- altri oneri per attività SII e project financing	-	
- altri oneri pluriennali	96.093	
Manutenzione straordinaria beni di terzi	39.962.542	
- condotte idriche	20.542.188	
- impianti di depurazione e fognatura	7.407.169	
- impianti di filtrazione e trattamento	6.762.813	
- impianti di sollevamento e serbatoi	1.298.213	
- opere idrauliche fisse	1.581.864	
- contatori	2.173.850	
- fabbricati di terzi	196.445	
Totale	40.058.635	

II - IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI															
Classe	Classe Immobilizzazioni	Valore lordo al 31/12/2018	Valore fondo al 31/12/2018	Valore netto 31/12/2018	Incrementi	Decrementi	Storni Contabili	Capitalizzazioni	Diminuz. fondo amm.to per disinv.	Riclassificazioni fondo	Accounti a fornitori	Amm.to 2019	Valore lordo al 31/12/2019	Fondo amm.to al 31/12/2019	Valore netto al 31/12/2019
BII 01	1) Terreni e fabbricati	1.032.458	-195.659	836.799	137.672	0		57.047	0			-98.675	1.227.177	-294.335	932.842
BII 03 1	3) Attrezzature industriali e commerciali	2.816.225	-1.913.668	902.557	366.718	-1.947	-2.290		389			-165.737	3.168.706	-2.079.016	1.089.690
BII 04	4) Altri beni:	101.847.599	-60.110.487	41.737.112	923.194	-1.735	2.290	4.847.115	534	0	0	-5.338.645	107.818.464	-65.448.598	42.169.865
A BII 04 1A	- Immobilizzazioni materiali grt. deprecibili	67.201.591	-41.055.167	26.146.404	743.982	-1.735	2.290	2.653.828	534			-3.343.751	70.599.966	-44.398.404	26.201.562
A BII 04 1B	- Immobilizzazioni materiali altre	2.462.152	-2.237.724	224.428	179.203	0			0			-108.312	2.641.355	-2.346.036	295.319
A BII 04 1C	- Immobilizz. contributo	32.183.856	-16.817.577	15.366.280	0	0		2.193.287	0			-1.886.582	34.377.143	-18.704.158	15.672.985
BII 05	5) Immobilizzazioni in corso e acconti	8.092.231	0	8.092.231	4.357.270		-103.802	-4.904.162			54.012		7.495.550		7.495.550
Totale complessivo		113.788.514	-62.219.815	51.568.699	5.774.855	-3.682	-103.802	0	924	0	54.012	-5.603.058	119.509.987	-67.821.949	51.687.948

Sono espresse in bilancio al loro costo di acquisto o di realizzazione al netto dei relativi ammortamenti.

I criteri di ammortamento sono stati i seguenti:

<i>Condotte</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (34 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Serbatoi</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (50 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Impianti di filtrazione</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (22 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Impianti di sollevamento</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (19 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Impianti di depurazione</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (22 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Opere idrauliche fisse</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (34 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Apparecchi di misura</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (15 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Laboratorio</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (15 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Telecontrollo</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (15 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Mobili, arredi e macchine ordinarie d'ufficio</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (8 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Macchine d'ufficio elettromeccaniche ed elettroniche</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (8 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Autovetture</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (5 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Autocarri e mezzi d'opera</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (5 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Attrezzatura varia e minuta</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (15 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Strumentazione tecnica</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (15 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Macchinari diversi</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (15 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Impianti telefonia</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (5 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Costruzioni leggere</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (40 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>
<i>Fabbricati</i>	<i>minore tra la vita economico tecnica (25 anni) e durata residua della concessione (9 anni)</i>

La società ha determinato la residua vita utile di tali beni, sulla base di apposita perizia di stima redatta da professionista esterno.

La durata residua della concessione è stata determinata tenendo conto anche del rinnovo fino al 31.12.2027 per effetto della delibera AIT n. 3/2018 del 22.01.2018, così come recepita da ARERA con deliberazione 520/2018/R/IDR del 16.10.2018. Si fa rimando a tal proposito all'apposito paragrafo della relazione sulla gestione.

1. TERRENI E FABBRICATI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

1) Terreni e fabbricati		2019
Descrizione		Importo
Costo storico		1.032.458
Ammortamenti esercizi precedenti	-	195.659
Saldo al 31/12/2018		836.799
Acquisizione dell'esercizio		137.672
Capitalizzazioni da lavori in corso		57.047
Riclassifiche		-
Decrementi dell'esercizio		-
Ammortamenti dell'esercizio	-	98.675
Saldo al 31/12/2019		932.842

Il valore al 31 Dicembre 2019 di detti immobili è dettagliato come segue:

Descrizione	Valore residuo
Agenzia M. Cervino - Arezzo	26.506
Uffici Via Montefalco 4° piano - Arezzo	36.923
Garage Via Montefalco - Arezzo	3.437
Uffici Via Montefalco 3° piano - Arezzo	609.068
Agenzia Via Voltella - Sinalunga	53.499
Agenzia Via Lancisi - Sansepolcro	59.971
Terreni	143.440
Totale Terreni e Fabbricati	932.842

3. ATTREZZATURE INDUSTRIALI E COMMERCIALI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

3) Attrezzature industriali e commerciali		2019
Descrizione		Importo
Costo storico		2.816.225
Ammortamenti esercizi precedenti	-	1.913.668
Saldo al 31/12/2018		902.557
Acquisizione dell'esercizio		356.718
Capitalizzazioni da lavori in corso		-
Riclassifiche	-	2.290
Decrementi dell'esercizio	-	1.947
Diminuzione fondo amm.to per disinv.		389
Ammortamenti dell'esercizio	-	165.737
Saldo al 31/12/2019		1.089.690

4. ALTRI BENI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

4) Altri beni:		2019
Descrizione		Importo
Costo storico		101.847.599
Ammortamenti esercizi precedenti	-	60.110.487
Saldo al 31/12/2018		41.737.112
Acquisizione dell'esercizio		923.194
Capitalizzazioni da lavori in corso		4.847.115
Riclassifiche		2.290
Decrementi dell'esercizio	-	1.201
Ammortamenti dell'esercizio	-	5.338.645
Saldo al 31/12/2019		42.169.865

Il totale al 31.12.2019 è 42.169.865

Gli "Altri beni" al 31 dicembre 2019 si riferiscono:

4) Altri beni:		2019
Descrizione	Importo	
Immobilizzazioni materiali grt. devolvibili	26.201.562	
- condotte idriche	8.665.627	
- condotte fognarie	6.618.966	
- impianti di depurazione	4.925.497	
- impianti di filtrazione e trattamento	2.240.583	
- impianti di sollevamento e serbatoi	1.650.769	
- opere idrauliche fisse	1.512.529	
- Altro	587.590	
Immobilizzazioni materiali altre	295.319	
- autocarri e autovetture	8.300	
- hardware	151.890	
- macchinari e macchine elettroniche	70.970	
- mobili e arredi	55.462	
- Altro	8.697	
Immobilizz. contributo	15.672.985	
- condotte idriche	3.121.569	
- condotte fognarie	2.731.604	
- impianti di depurazione e fitodepurazione	3.991.911	
- impianti di filtrazione e trattamento	1.259.337	
- impianti di sollevamento e serbatoi	593.980	
- opere idrauliche fisse	581.861	
- allacciamenti acquedotto e fognatura	3.057.529	
- contatori	208.978	
- altro	126.216	
Totale	42.169.865	

5. IMMOBILIZZAZIONI IN CORSO E ACCONTO

Tale voce può essere dettagliata come segue:

5) Immobilizzazioni in corso e acconti		2019
Descrizione	Importo	
Costo storico	8.092.231	
Ammortamenti esercizi precedenti	-	
Saldo al 31/12/2018	8.092.231	
Acquisizione dell'esercizio	4.357.270	
Capitalizzazioni da lavori in corso	-	4.904.162
Riclassifiche	-	103.802
Decrementi dell'esercizio	-	
Diminuzione fondo amm.to per disinv.	-	
Ammortamenti dell'esercizio	-	
Acconti a fornitori	54.012	
Saldo al 31/12/2019	7.495.550	

Gli incrementi dell'esercizio si riferiscono principalmente a condotte, impianti di depurazione e impianti di filtrazione e trattamento.

Le "Immobilizzazioni in corso e acconti" al 31 dicembre 2019 si riferiscono:

5) Immobilizzazioni in corso e acconti		2019
Descrizione	Importo	
Condotte idriche commesse in corso	2.415.857	
Condotte fognarie commesse in corso	1.829.715	
Impianti di depurazione commesse in corso	372.592	
Impianti di filtrazione commesse in corso	2.603.330	
Impianti di sollevamento e serbatoi commesse in corso	143.751	
Opere idrauliche fisse commesse in corso	60.117	
Allacciamenti acquedotto in corso	0	
Anticipi a fornitori	70.189	
Totale	7.495.550	

Alla data di bilancio non sono stati identificati indicatori di impairment relativamente alle immobilizzazioni materiali.

III - IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Anticipi Telecom	5.026	5.026
Anticipi ENEL	301	301
Anticipi Enti diversi	115.078	92.491
Totale	120.405	97.818

Gli anticipi ad Enti diversi si riferiscono principalmente a cauzioni versate ad Enti per concessioni attraversamenti e contratti di locazione

C) ATTIVO CIRCOLANTE

I - RIMANENZE

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Materiali di consumo e parti di ricambio	479.117	493.728
Lavori in corso		14.546
Totale	479.117	508.274

I materiali di magazzino sono costituiti principalmente da tubazioni, contatori, raccorderia varia e prodotti chimici. Il valore di iscrizione delle rimanenze a magazzino è allineato ai valori correnti di sostituzione alla data di riferimento.

Rispetto al 31 dicembre 2018 le rimanenze di materiali di consumo e parti di ricambio presentano complessivamente un decremento di Euro 14.611 derivante da fatti di normale gestione aziendale.

I lavori in corso sono valorizzati in base ai costi sostenuti e sono stati totalmente completati al 31.12.2019. I lavori sono svolti sulla base di specifici contratti stipulati con vari committenti e prevedono un corrispettivo pari ai costi complessivi sostenuti dalla società.

II - CREDITI

1) CREDITI VERSO CLIENTI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Crediti verso utenti e clienti	9.205.486	8.855.967
Crediti per bollette da emettere	5.823.813	3.855.968
Crediti per conguagli VRG	8.410.981	8.231.119
Crediti verso clienti diversi	336.440	431.120
F.do svalutazione crediti verso utenti	-3.621.780	-3.263.264
F.do svalutazione crediti verso clienti diversi	-87.073	-104.987
F.do svalutazione per int. di mora non incassati	-220.967	-199.612
Totale	19.846.900	17.806.311

La quota più consistente dei crediti iscritti in bilancio riguarda i crediti verso utenti e clienti del Servizio Idrico e Integrato e la quota afferente bollette da emettere per consumi rilevati nel periodo 1° gennaio 2019 - 31 dicembre 2019.

Il sistema di fatturazione prevede per il cliente la ricezione di una fattura con cadenza bimestrale e per la Società l'emissione di blocchi di fatture con cadenza settimanale, secondo un calendario predefinito che tiene conto sia di emissioni di fatture in acconto sulla base dei consumi storici, che di fatture a conguaglio a seguito di letture rilevate.

Una componente dei crediti iscritti in bilancio è rappresentata dalla valorizzazione dei consumi intervenuti fra la data di ultima lettura antecedente al 31 dicembre 2019 (consumi fatturati) e il 31 dicembre 2019 dedotti eventuali acconti già fatturati. Tale valorizzazione è stata calcolata con il criterio del pro-die, con una proiezione dei consumi afferenti il periodo da fatturare tenendo conto dei consumi storici determinando così una stima dei consumi fatturabili.

I crediti verso clienti comprendono fatture da emettere per Euro 5.823.813 inerenti il servizio idrico integrato.

I crediti per conguagli VRG comprendono:

CREDITO PER CONGUAGLI	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTALE
Conguagli Rcvol recupero su volumi	884.633	2.336.490	2.287.727	1.941.178	775.481	756.565	709.433	928.207	5.831.305
Conguagli Rcvol anni precedenti (2016)					-		634.685	342.687	977.373
Conguagli Rc Ws acquisto acqua	266.121	246.867	216.907	25.557				159.787	544.551
Conguagli Rc ee costi energia	745.565	252.911	347.466	509.681	251.897	319.329	327.822	214.797	542.922
Conguagli Rcaltro (oneri locali)	199.020	199.459	22.865	41.488	2.647	703	34.579	6.215	501.683
Conguagli Rcaltro						591.590	893.537	-	301.947
Conguagli RcAeagsi					2.362	2.704	400	47	5.512
Conguagli Rerc					132.556	274.963	70.426	87.554	300.388
conguagli attb					242.106	116.236	411.361	476.088	1.245.791
Rc tot	1.563.098	2.541.994	1.746.220	1.498.541	897.961	1.822.805	866.881	183.860	7.475.750
Rettifiche conguagli anni precedenti (sopravvenienza)			226.788	418.748		140.486			505.050
Conguagli acqua all'ingrosso 2012-2014					421.491				421.491
Attualizzazione					59.194	89.725	14.910	3.995	11.626
Rettifiche conguagli anni precedenti (inflazione)			130.830						130.830
Rettifiche conguagli approvati nel piano 2016-2016 (del 22-07-2016)						133.765			133.765
	1.563.098	2.541.994	2.103.838	1.917.289	1.126.493	1.873.566	851.972	179.865	8.410.981

Il valore del credito per conguaglio VRG, fatturabile ai sensi dell'art. 29.1 dell'allegato A, così come integrato dall'art. 6 della Delibera n. 918/2017, a partire dal secondo anno successivo a quello di maturazione, al fine di contenere gli incrementi tariffari annuali, è stato conteggiato per l'importo di Euro 4.036.795 relativamente a quanto di competenza fino all'anno 2016, così come indicato nel PEF deliberato dall'Assemblea di AIT n. 11 del 22.06.2018 mentre per quanto di competenza del 2017 e 2018, sarà oggetto di conguagli nel prossimo PEF che sarà approvato con delibera di Assemblea di AIT nel corso del 2020.

Tali crediti per conguagli aventi scadenza oltre i 12 mesi con interessi contrattuali significativamente diversi dai tassi di interesse di mercato, sono stati rilevati al valore determinato attualizzando i flussi finanziari futuri al tasso di interesse di mercato del 2,21%, che corrisponde al tasso medio ponderato delle diverse linee di credito afferenti il Nuovo Contratto di Finanziamento.

La differenza tra il valore di rilevazione iniziale del credito così determinato e il valore a termine viene rilevata a conto economico come provento finanziario lungo la durata del credito utilizzando il criterio del tasso di interesse effettivo.

Al 31.12.2019 la società ha rilevato a conto economico l'effetto positivo inerente l'attualizzazione della variazione dei crediti per conguagli, a seguito del loro incremento da euro 8.410.981 a euro 8.231.119.

La Società ha accantonato al fondo svalutazione crediti l'importo complessivo di Euro 612.566 pari a circa il 2,49% dei crediti commerciali esistenti alla chiusura dell'esercizio, al fine di fronteggiare il rischio derivante da difficoltà in cui si trovano alcuni clienti di particolare rilevanza.

La movimentazione del fondo svalutazione crediti verso utenti è stata la seguente:

Movimentazione del Fondi svalutazione crediti utenti				
2018	Utilizzi	Acc.ti	G/C	2019
3.263.263	-248.790	607.306		3.621.779

Seguendo la procedura aziendale di gestione del credito che prevede lo stralcio di posizioni creditizie al verificarsi di alcune situazioni definite, è stato utilizzato nel corso dell'esercizio il fondo svalutazione crediti verso utenti per Euro 248.790, nel rispetto delle condizioni richieste dal comma 5 dell'art. 101 del TUIR per la loro deducibilità fiscale.

La società inoltre presenta in bilancio i seguenti fondi svalutazione:

- Fondo svalutazione crediti per interessi di mora addebitati agli utenti ma non ancora incassati alla data di chiusura del bilancio, per un ammontare complessivo di Euro 220.967. Nel corso dell'esercizio è stato effettuato un accantonamento di euro 21.355;
- Fondo svalutazione crediti diversi, per un ammontare totale di Euro 87.073, riferito alla svalutazione dei crediti diversi da quelli del servizio idrico. Tale fondo si è decrementato nel corso dell'esercizio di Euro 17.914.

In merito alla politica adottata dalla società in riferimento alle perdite su crediti 2019 si rimanda ad apposito paragrafo nell'ambito del capitolo relativo ai criteri di valutazione della presente nota integrativa.

Tra i crediti verso clienti sono ricompresi anche crediti di natura commerciale verso enti pubblici per Euro 23.599.

5 BIS) CREDITI VERSO CLIENTI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Crediti verso Erario per IVA 2019	1.623.705	
Crediti verso Erario per IVA 2018		1.130.687
Crediti verso Erario per IRES 2019	137.194	
Crediti verso Erario per Irap 2019	116.765	
Crediti imposta R&S	63.069	
Crediti verso Erario per Imposta di Bollo	2.346	6.908
Crediti verso Erario per rimborso Ires - Irap costo personale	202.742	202.742
Totale	2.145.821	1.340.337

La presenza del credito IVA, è imputabile alla differente aliquota IVA applicata alla fatturazione attiva (10%) e alla fatturazione degli acquisti per la gestione ordinaria e per gli investimenti (22%).

La società ha destinato tale credito IVA alla compensazione "verticale" (IVA da IVA) ed "orizzontale" per il residuo (nel limite di euro 700 mila).

Il credito verso Erario per Irap ed Ires deriva dai maggiori acconti (calcolati con il metodo storico) versati nel corso del 2019 rispetto alle imposte di competenza.

Il credito verso Erario per Euro 63.069 è relativo al credito di imposta per Ricerca e Sviluppo ex Legge n. 190/2014.

Il credito verso Erario per Euro 202.742 afferisce l'imposta Ires relativamente alla mancata deduzione dell'Irap sul costo del lavoro anni 2007/2011 (ai sensi dell'art.4, comma 12, DL.16/2012) non rimborsato nel corso dell'esercizio.

5 TER) IMPOSTE ANTICIPATE

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Imposte anticipate	2.281.281	2.410.516
Totale	2.281.281	2.410.516

Trattasi delle imposte calcolate in base alle aliquote fiscali sull'imponibile fiscale generatosi su differenze temporanee deducibili fiscalmente in esercizi successivi. L'attività è stata rilevata in quanto si ha modo di ritenere che sussista la ragionevole certezza di realizzare in futuro redditi imponibili.

Il prospetto riepilogativo di calcolo viene fornito in apposito paragrafo della presente nota integrativa.

5 QUATER) CREDITI VERSO ALTRI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Crediti per contributi da ricevere	219.282	59.695
Crediti verso dipendenti Istituti di previdenza	396.310	369.093
Credito CSEA per bonus idrico	88.340	0
Crediti diversi	118.521	76.993
Crediti verso Comuni	2.666	2.688
Credito INAIL	4.381	7.955
Totale	829.499	516.424

I crediti per contributi da ricevere sono ascrivibili alle quote di contributi che, pur essendo stati assegnati alla Società, non sono stati ancora versati dall'Ente erogatore.

I crediti verso dipendenti e verso i relativi enti per contributi previdenziali, derivano principalmente da quanto spettante alla società per la rivalutazione del TFR e quanto spettante sulla base della sentenza della Cassazione del 25.11.2014 n. 25021 e delle sentenze del 28.01.2015 n. 10385 n. 08591 e n. 09111 che hanno visto soccombere definitivamente i dipendenti che avevano richiesto ed ottenuto le differenze retributive ("scatti di anzianità") a seguito del trasferimento, avvenuto nel 1999, dagli Enti locali.

I crediti per bonus idrico verso CSEA derivano dalla applicazione della delibera ARERA n. 897/2017/IDR a seguito del riconoscimento della componente tariffaria compensativa a favore di utenti disagiati, il valore è al netto delle compensazioni operate con le somme a debito per la riscossione della componente UI3

III - ATTIVITA' FINANZIARIE CHE NON COSTITUISCONO IMMOBILIZZAZIONI

1) ALTRI TITOLI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Certificati ambientali	26.922	26.922
Totale	26.922	26.922

Tale voce si riferisce a "certificati ambientali" assegnati alla società nel corso dell'esercizio in conformità al D.Lgs n. 79/1999 e ai relativi decreti attuativi, in riferimento all'energia "verde" e "bianca" prodotta nel 2017 dal trattamento dei fanghi dall'impianto di Casolino e dall'impianto di Poggio Cuculo.

IV - DISPONIBILITA' LIQUIDE

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
c/c ordinari	12.401.622	6.997.486
c/c vincolato per copertura servizio debito	953.258	993.421
Depositi postali	803.647	343.942
Valori in cassa	39.087	66.974
Totale	14.197.614	8.401.823

Il saldo rappresenta le disponibilità liquide nei valori alla data di chiusura.

Per quanto concerne i conti correnti bancari, si informa che tali conti correnti sono soggetti a vincolo di pegno in favore sia delle Banche Finanziatrici che delle Banche Garanti Esistenti.

Il conto corrente vincolato per la copertura del servizio del debito (Conto Riserva Servizio del Debito) è stato costituito contestualmente alla sottoscrizione del Nuovo Contratto di Finanziamento, ed in linea con il predetto contratto, indica, ad ogni data di rimborso, il 100% del servizio del debito (ovvero, la somma degli interessi e della quota capitale del Nuovo Finanziamento) richiesto per la data di rimborso immediatamente successiva. A tal proposito, si rammenta che la prima data di rimborso della prima rata è stata il 30 settembre 2019.

Si informa infine che nel corso dell'esercizio 2019 la Società ha incassato contributi per un importo di Euro 922.292 di cui contributi afferenti gli allacciamenti per Euro 769.737. Non sono inclusi contributi per euro 36.364 effettivamente incassati nel 2018 dal comune di Arezzo.

Per una migliore comprensione dei flussi di cassa nell'esercizio, si rinvia allo schema di Rendiconto finanziario.

D) RATEI E RISCONTI ATTIVI

Si riferiscono nella loro interezza a risconti attivi e sono così dettagliati:

Descrizione	2019	2018
Risconti attivi per canoni di concessione futuri	17.807.693	20.275.648
Risconti per polizze assicurative	141.230	146.241
Altri risconti	295.956	173.168
Totale	18.244.879	20.595.057

I risconti attivi pluriennali per canoni di concessione futuri rappresentano la quota versata ai Comuni a valere sui canoni futuri per l'utilizzo dei beni avuti in concessione ed hanno una durata superiore a cinque anni.

In merito alla ripartizione degli oneri relativi al canone di concessione, imputato in quote costanti alla luce anche del cambiamento regolatorio, si rimanda ad apposito paragrafo della nota integrativa al bilancio 2014.

Gli altri risconti si riferiscono ad importi di competenza degli esercizi futuri che riguardano principalmente buoni pasto e canoni di attraversamento.

PASSIVO

A) PATRIMONIO NETTO

Si riporta di seguito un prospetto riassuntivo della movimentazione delle poste che compongono le voci del patrimonio netto:

Valori in Euro	Capitale sociale	Riserva legale	Riserve derivato	Riserve str.	Riserva FONI	Utili/Perdite es. prec.	Utile/Perdita es.	Totale
31.12.2017	34.450.389	1.616.804	-2.046.541	19.305.439	2.493.152	-77.344	6.148.412	61.890.311
Destinazione risultato di esercizio:								
- Attribuzioni di dividendi							1.950.000	1.950.000
- Arrotondamenti								-
- Altre destinazioni		307.421	2.046.541	3.627.459	263.532		-4.198.412	2.046.541
Risultato dell'esercizio corrente							6.068.139	6.068.139
31.12.2018	34.450.389	1.924.225	0	22.932.898	2.756.684	-77.344	6.068.139	68.054.991
Destinazione risultato di esercizio:								
- Attribuzioni di dividendi							2.000.000	2.000.000
- Arrotondamenti								-
- Altre destinazioni		303.407	255.061	858.821	2.905.911		-4.068.139	255.061
Risultato dell'esercizio corrente							6.645.785	6.645.785
31.12.2019	34.450.389	2.227.632	-255.061	23.791.719	5.662.595	-77.344	6.645.785	72.445.715

Si riporta inoltre un prospetto riassuntivo, relativo alla possibilità di utilizzazione delle voci del patrimonio netto, ai sensi dell'art. 2427, n. 7 bis del Codice Civile:

Natura e descrizione	Importo	Possibilità Utilizzazione	Quota disponibile	Utilizzazioni effettuate nei 3 periodi prec.	
				Per cop. perdite	Per altre ragioni
Capitale sociale	34.450.389	B			
Riserva sovrapprezzo azioni		A, B			
Riserve rivalutazione					
Totale	34.450.389				
Riserve di utili:					
- Riserva legale	2.227.632	B			
- Riserva FONI	5.662.595	B	5.662.595		
- Riserve straordinarie	23.791.719	A, B, C	23.791.719		
- Riserva operazioni di copertura	-255.061	A, B			
- Riserva da utili/perdite es. precedenti	-77.344	A, B			
Totale	31.349.541		29.454.314		
Utili portati a nuovo	0	A, B, C			
Totale	65.799.930		25.689.582		

Legenda: A per aumento capitale; B per copertura perdite; C distribuzione soci

Capitale sociale	Il valore nominale delle n. 6.676.432 azioni è stato fissato in Euro 5,16. Il capitale sociale risulta interamente versato.
Riserva legale;	La voce è stata incrementata per l'importo di Euro 303.407 a seguito di quanto deliberato dall'assemblea dei soci in data 12.04.2019 in sede di approvazione del bilancio 2018.
Riserva FONI;	I movimenti nell'esercizio della riserva FONI sono stati i seguenti. L'Assemblea dei soci del 12.04.2019, in sede di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2018, ha deliberato di mantenere a Riserva non distribuibile FONI la quota già in precedenza deliberata dall'Assemblea del 27 Aprile 2018 di euro 2.737.968, incrementando tale Riserva di ulteriori euro 2.924.627 per un importo complessivo pari ad euro 5.662.595 corrispondente al valore, al netto dell'effetto fiscale, degli investimenti 2012 - 2018 finanziati da FONI e non ancora ammortizzati al 31.12.2018, da svincolare in funzione degli ammortamenti futuri. La società, in continuità con quanto già effettuato nel Bilancio dell'esercizio 2018, ritiene opportuno continuare ad alimentare la riserva non distribuibile di patrimonio netto costituita nel 2018 per complessivi euro 5.662.595, pari al 76% del FONI investimenti 2012 - 2018, che non ammortizzato e al netto dell'effetto fiscale. Con il nuovo metodo regolatorio Arera ha disposto che la quota di Foni spesa investita considerata come contributo a fondo perduto, viene allocata a riduzione degli investimenti IP remunerabili al lordo delle imposte a partire dagli investimenti di competenza 2018 (IP 2020). Di conseguenza si è ritenuto opportuno procedere ad un ritrattamento della componente FONI allocata a riserva calcolando al 100% il FONI di investimenti 2018 e integrando sempre in misura del 100% la quota di FONI investimenti 2019. Il valore così calcolato, non ammortizzato al 31/12/2019 e al netto dell'effetto fiscale determina una riserva complessivamente ammontante ad Euro 7.985.246 con la variazione sul bilancio dell'esercizio 2019 per Euro 2.322.651.
Riserva straordinaria;	Tale voce costituita da utili non distribuiti risulta pari a Euro 23.791.719.
Riserva per operazioni di copertura di flussi finanziari attesi;	a seguito della sottoscrizione di un derivato, in data 17.01.2019 è stata costituita ai sensi dell'art. 2426 n. 11-bis) del C.C., apposita riserva per l'iscrizione di tale derivato di copertura relativamente al Contratto di Finanziamento, al relativo <i>fair value</i> .
Utili e perdite esercizi precedenti;	tale voce accoglie gli effetti sul patrimonio netto di apertura derivanti dalla prima applicazione nell'esercizio 2016 dei nuovi OIC conseguenti alle novità introdotte nell'ordinamento nazionale dal D.Lgs n. 139/2015. In particolare è relativa: i) alla rilevazione del <i>fair value</i> della parte inefficace della copertura del derivato al 31.12.2015 per euro 1.517 e il rateo di <i>fair value dirty adjusted</i> al 31.12.2015 rispetto al valore clean per euro 63.060; ii) all'eliminazione delle spese di ricerca e pubblicità capitalizzate in precedenti esercizi per euro 12.766 al netto della relativa fiscalità differita.
Utile dell'esercizio;	Rappresenta il risultato economico dell'esercizio corrente.

B) FONDI PER RISCHI E ONERI

La voce 3 - strumenti finanziari derivati passivi accoglie il fair value negativo degli strumenti finanziari derivati a copertura dei flussi di interessi del contratto del Contratto di Finanziamento, composto come segue:

Descrizione	2019	2018
F.DO RISCHI STRUMENTI FINANZIARI DERIVATI	402.294	-
TOTALE	402.294	-

La voce 4 - altri del fondi rischi ed oneri può essere così dettagliata:

	31-dic-18	Utilizzi 2019	Acc.to 2019	Adeguamenti	31-dic-19
F.do rischi risarcimenti danni	464.215	-	111.536	87.815	440.494
F.do rischi verbali USL ARPAT	143.794	-	16.041	-	86.956
F.do rischi per cause legali in corso	555.023	-	28.284	-	222.389
F.do solidarietà	100.417	-	194.149	100.000	6.268
Fondo rischi ed oneri diversi	92.020	-	-	-	92.020
F.do oneri concessioni e attraversamenti	399.579	-	246.689	135.022	287.912
Totale	1.755.048	-	596.699	322.837	-
				345.147	1.136.039

Si riporta di seguito una descrizione dei singoli fondi:

FONDO RISCHI RISARCIMENTO DANNI

Tale fondo pari a Euro 440.494 è stato costituito per fronteggiare i rischi derivanti dalle richieste di rimborso avanzate da terzi per danni causati dalla Società, per la quota massima di franchigia imputabile ad ogni singola pratica e non coperta dalla compagnia di assicurazione. Nel corso dell'anno sono stati fatti utilizzi per Euro 111.536 e accantonamenti per Euro 87.815.

FONDO RISCHI VERBALI USL E ARPAT

Tale fondo pari a Euro 86.956 è stato costituito per fronteggiare il rischio del pagamento di sanzioni amministrative irrogate da USL e ARPAT per le quali sono pendenti ricorsi amministrativi presso la Regione Toscana. Nel corso dell'esercizio è stato effettuato un utilizzo di Euro 16.041 e uno storno a conto economico di Euro 40.797 per adeguare il fondo alla effettiva entità del rischio.

FONDO RISCHI CAUSE LEGALI IN CORSO

Tale fondo pari a Euro 222.389 è diretto alla copertura di oneri derivanti da contenziosi legali di esistenza certa o probabile, dei quali tuttavia alla chiusura dell'esercizio sono indeterminati o l'ammontare o la data della sopravvenienza. Nel corso dell'esercizio sono stati fatti utilizzi per Euro 28.284 e uno storno a conto economico di Euro 304.350 per adeguare il fondo all'effettiva entità del rischio.

FONDO SOLIDARIETA'

Tale fondo pari a Euro 6.268 è stato costituito per far fronte alle esigenze di famiglie numerose. Nel corso dell'esercizio è stato fatto un utilizzo di euro 194.149 e un accantonamento di Euro 100.000.

FONDO RISCHI SENTENZA DEL TAR - Delibera ATO 8/2009

Il fondo si riferisce alla Sentenza Tar del 25/08/2010 avverso la delibera dell'ATO 4 n°8 del 9/02/2009.

La società ha provveduto al rimborso agli utenti della somma di Euro/Migl. 689 con accredito diretto in bolletta nel periodo luglio - dicembre 2011.

Il fondo al 31.12.2019 pari a Euro 92.020 rappresenta l'importo eventualmente dovuto per ulteriori utenze per le quali si rendono necessarie ulteriori verifiche ed accertamenti.

FONDO ONERI CONCESSIONI E ATTRAVERSAMENTI

Tale fondo pari a Euro 287.912 è stato costituito per la copertura dell'onere specifico derivante da canoni di concessione su acque captate da pozzi, sorgenti e corsi d'acqua a servizio degli acquedotti gestiti ed attraversamenti generici, il cui costo verrà quantificato da parte degli Enti preposti in futuro con effetto retroattivo. Nel corso dell'esercizio sono stati utilizzati Euro 246.689 ed è stato fatto un accantonamento di euro 135.022.

C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO

La movimentazione della voce, nell'esercizio 2019 è la seguente:

F.DO TFR AL 31/12/2018	2.862.375
di cui f.do in azienda	1.142.150
di cui f.do in tesoreria	1.720.225
Acc. to 2019	463.388
Anticipazioni	13.470
Cessazioni	187.952
F.do garanzia	25.887
Rivalutazione f.do az	19.685
Imposta su rival.ne TFR f.do az	3.346
Riv.ne f.do tes	30.004
Imposta su rival.ne TFR f.do tesoreria	5.101
Previdenza complementare	264.675
F.DO TFR AL 31/12/2019	2.875.019
di cui f.do in azienda	1.067.680
di cui f.do in tesoreria	1.807.339

D) DEBITI

4) DEBITI VERSO BANCHE

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Debiti verso Banche Nuovo Finanziamento-quota interessi	0	29.661
Debiti verso Banche Nuovo Finanziamento-quota capitale	37.000.000	32.500.000
Costi transazione	-523.636	-658.420
Totale	36.476.364	31.871.241

L'importo dei debiti verso banche al 31 dicembre 2019 è ascrivibile alla quota capitale per Euro 37.000.000 (di cui Euro 3.000.000 avente scadenza entro 12 mesi) del Finanziamento sottoscritto in data 20 dicembre 2018 ("Sottoscrizione"), con BNL ed UBI Banca ("Banche Finanziatrici"), per complessivi Euro 40.000.000. Nello specifico, il Contratto di Finanziamento è articolato in due linee di credito, la Linea A per un valore massimo di Euro 37.500.000, suddivisa a sua volta in due tranche: Tranche 1 per complessivi Euro 30.000.000 (importo utilizzato contestualmente alla Sottoscrizione) e finalizzata a finanziare il debito residuo derivante dal precedente *Project Financing* e Tranche 2 per complessivi Euro 7.500.000 (ammontare utilizzato in data 06 giugno 2019) per finanziare occorrenze finanziarie per investimenti, e la Linea B per un valore massimo di Euro 2.500.000 (importo utilizzato contestualmente alla Sottoscrizione) per finanziare il *Mark to Market* negativo riguardante l'estinzione anticipata del precedente Contratto di Hedging con Dexia Crediop alla data di sottoscrizione ed i costi finanziari (escluso gli interessi) relativi al Contratto di Finanziamento. Il Contratto di Finanziamento prevede una durata sino al 31 dicembre 2026 ed un piano di ammortamento con scadenze trimestrali (31 marzo, 30 giugno, 30 settembre e 31 dicembre), con rimborso della quota capitale a partire dal 30 settembre 2019 (incluso).

La società, relativamente al Contratto di Finanziamento, in favore delle Banche Finanziatrici e delle Banche Garanti Esistenti, a copertura degli impegni finanziari assunti ha provveduto a rilasciare le seguenti garanzie:

- Pegno sui Conti della Società;
- Appendice di vincolo sulle polizze assicurative che verranno individuate di comune accordo tra il Beneficiario e le Banche Finanziatrici, anche ad esito della due diligence assicurativa;
- Privilegio speciale ex art. 46 T.U.B. sui beni materiali ed immateriali del Beneficiario;
- Privilegio generale ex codice appalti sulla totalità del patrimonio mobiliare presente e futuro - ivi inclusi i crediti presenti e futuri - del Beneficiario;
- Pegno dei diritti di credito nascenti dalla Convenzione.

Di seguito vengono illustrati gli importi erogati e rimborsati alla data del 31 dicembre 2019:

Date	Importi Erogati (+) e Rimborsati (-)	Tipo linea
20/12/2018	+ 30.000.000,00	Linea A Tranche 1
20/12/2018	+ 2.500.000,00	Linea B
06/06/2019	+ 7.500.000,00	Linea A Tranche 2
30/09/2019	- 1.500.000,00	1° Rata Rimborso Capitale
31/12/2019	- 1.500.000,00	2° Rata Rimborso Capitale
Totale	37.000.000,00	

La società, in applicazione del metodo del costo ammortizzato, ha imputato i costi di transazione su tale finanziamento, pari ad Euro 523.636, a diretta riduzione del debito relativo; conseguentemente la quota di ammortamento determinata con il criterio dell'interesse effettivo è stata allocata nella sezione finanziaria del conto economico.

Informazioni relative al "fair value" degli strumenti finanziari ex art. 2427 bis C.C.

Nuove Acque al fine di immunizzarsi dall'oscillazione dei tassi di interesse con riferimento ai flussi passivi di interesse a tasso variabile del predetto Finanziamento, ha provveduto alla sottoscrizione di Contratti di Hedging nella forma di **Interest Rate Swap con Floor**. I Contratti di Hedging, nello specifico, permettono una copertura su una quota del nominale delle linee di credito utilizzate inferiore al 100%.

In particolare la società, in corrispondenza con gli utilizzi delle linee di credito, ha sottoscritto (**Trade date**: 17 gennaio 2019 e 03 luglio 2019) in quote paritetiche con le Banche Finanziatrici quattro Contratti di Hedging nella forma di **Interest Rate Swap con Floor** al fine di coprire perfettamente l'esposizione sottostante in **amortizing** con durata in linea con la Data di Scadenza Finale del Finanziamento, ovvero il 31 dicembre 2026.

Si riportano di seguito le informazioni richieste dall'articolo 2427 bis, comma 1, del codice civile:

a) Fair Value:

Il Fair Value Dirty risk adjusted dei Contratti di Hedging in essere, stante un valore di nozionale per un ammontare complessivo pari ad Euro 29.600.000, è negativo per un totale di Euro 402.293,86 (comprensivo anche della quota inefficace per Euro 66.687,44).

b) Informazioni sulla loro entità e sulla loro natura, compresi i termini e le condizioni significative che possono influenzare l'importo, le scadenze e la certezza dei flussi finanziari futuri:

Nelle seguenti tabelle si rappresentano le informazioni sull'entità e sulla natura, dei Contratti di Hedging in essere al 31 dicembre 2019:

Tipologia	IRS UBI Linee A1+B (Interest rate swap con floor)		
Dati Contrattuali	Controparti	UBI	
	Trade date	17/01/2019	
	Effective date	31/12/2018	
	Maturity date	31/12/2026	
	Importo di Riferimento iniziale	Euro 13.000.000 <i>amortizing</i>	
	Valore Nozionale al 31/12/2019	Euro 12.025.000	
	Tasso Parametro Cliente	Tasso Parametro Cliente	0,525%
		Periodicità del Tasso	Trimestrale
	Tasso Parametro Banca	Tasso Parametro Banca	Max (Euribor 3M; 0,00%)
	Periodicità del Tasso	Trimestrale	

Tipologia	IRS BNL Linee A1+B (Interest rate swap con floor)		
Dati Contrattuali	Controparti	BNL	
	Trade date	17/01/2019	
	Effective date	31/12/2018	
	Maturity date	31/12/2026	
	Importo di Riferimento iniziale	Euro 13.000.000 <i>amortizing</i>	
	Valore Nozionale al 31/12/2019	Euro 12.025.000	
	Tasso Parametro Cliente	Tasso Parametro Cliente	0,525%
		Periodicità del Tasso	Trimestrale
	Tasso Parametro Banca	Tasso Parametro Banca	Max (Euribor 3M; 0,00%)
	Periodicità del Tasso	Trimestrale	

Tipologia	IRS UBI Linee A2 (Interest rate swap con floor)		
Dati Contrattuali	Controparti	UBI	
	Trade date	03/07/2019	
	Effective date	30/06/2019	
	Maturity date	31/12/2026	
	Importo di Riferimento iniziale	Euro 3.000.000 <i>amortizing</i>	
	Valore Nozionale al 31/12/2019	Euro 2.775.000	
	Tasso Parametro Cliente	Tasso Parametro Cliente	0,245%
		Periodicità del Tasso	Trimestrale
	Tasso Parametro Banca	Tasso Parametro Banca	Max (Euribor 3M; 0,00%)
	Periodicità del Tasso	Trimestrale	

Tipologia	IRS BNL Linee A2 (Interest rate swap con floor)		
Dati Contrattuali	Controparti	BNL	
	Trade date	03/07/2019	
	Effective date	30/06/2019	
	Maturity date	31/12/2026	
	Importo di Riferimento iniziale	Euro 3.000.000 <i>amortizing</i>	
	Valore Nozionale al 31/12/2019	Euro 2.775.000	
	Tasso Parametro Cliente	Tasso Parametro Cliente	0,245%
		Periodicità del Tasso	Trimestrale
	Tasso Parametro Banca	Tasso Parametro Banca	Max (Euribor 3M; 0,00%)
	Periodicità del Tasso	Trimestrale	

La stipula dei predetti Contatti di Hedging è da mettere in relazione alla politica prudenziale della società in materia di gestione del rischio finanziario ed infatti i predetti Contratti di Hedging hanno la funzione esclusiva di limitare, in considerazione della durata del Contratto di Finanziamento, il rischio negativo di fluttuazione dei tassi di interesse.

c) *Gli assunti fondamentali su cui si basano i modelli e le tecniche di valutazione, qualora il fair value non sia stato determinato sulla base di evidenze di mercato*

La copertura è ritenuta efficace se vi è un rapporto economico tra l'elemento coperto e lo strumento di copertura. Ciò implica che il valore dello strumento di copertura varia, in relazione al rischio oggetto di copertura, nella direzione opposta di quello dell'elemento coperto.

Analisi Qualitative

La verifica dell'efficacia della copertura avviene in via qualitativa quanto i **critical terms** dello strumento di copertura e dell'elemento coperto corrispondono o sono strettamente allineati. Per **critical terms** si intendono per esempio, l'importo nominale, la data di regolamento dei flussi finanziari, la scadenza ed il sottostante. In presenza di perfetta corrispondenza o di elevato allineamento di detti **critical terms**, si desume che il valore dello strumento di copertura evolva nella direzione opposta di quello dell'elemento coperto per effetto di uno stesso rischio e che, quindi, tra elemento coperto e strumento di copertura esista un rapporto economico non causale. In ogni caso è oggetto di verifica l'effetto del rischio di credito della controparte dello strumento finanziario derivato e dell'elemento coperto (qualora il rischio di credito non sia il rischio oggetto di copertura). La verifica è volta ad assicurare che tale effetto del rischio di credito non prevalga sulle variazioni di valore risultanti dal rapporto economico.

Analisi Quantitative

La valutazione sotto il profilo quantitativo dell'efficacia della copertura è eseguita nel caso in cui non vi sia uno stretto allineamento tra i **critical terms** dello strumento di copertura e quelli dello strumento coperto, in particolare nel caso in cui le variabili sottostanti dei due strumenti siano differenti. La metodologia adottata per verificare quantitativamente l'efficacia della copertura è il metodo del derivato ipotetico, ovvero attraverso il confronto tra le variazioni di fair value, al netto degli interessi maturati (**Clean Price**), del derivato di copertura stipulato (**Hedging Instrument**) e di un derivato ipotetico (derivato avente tutte le caratteristiche di rischiosità dell'elemento coperto) con caratteristiche tali da registrare le medesime variazioni di fair value che si registrerebbero in relazione al finanziamento sottostante al variare dei tassi di interesse del mercato. In particolare, al fine di verificare l'efficacia della copertura, è previsto il confronto tra le variazioni di fair value del derivato di copertura e quelle del derivato ipotetico, determinate dall'oscillazione della curva dei tassi di interesse di mercato intercorsa dalla data di designazione della relazione di copertura alla data di valutazione.

d) *le variazioni di valore iscritte direttamente nel conto economico, nonché quelle imputate alle riserve di patrimonio netto:*

Le variazioni di valore iscritte direttamente nel conto economico risultano le seguenti:

	2018		2019	
	Importo	effetto fiscale	Importo	effetto fiscale
Derivato quota inefficace	- 41.267	- 9.904	- 66.687	- 16.005
Svalutazione derivato	1.595.648	382.955		

Pertanto si evidenzia come richiesto da PC 32 nel caso di copertura dei flussi finanziari che la componente inefficace riconosciuta a conto economico è stata al 31 dicembre 2019 complessivamente di Euro 66.687. Con riferimento alle informazioni da fornire, ai sensi del numero 1b) - quater dell'articolo 2427- bis comma 1 del codice civile, sulla riserva per operazioni di copertura di flussi finanziari attesi, si riporta la seguente tabella:

All'inizio dell'esercizio precedente	Incremento per variazione di fair value	Decremento per variazione di fair value	Rilascio a conto economico	Rilascio a rettifica di attività/passività	Effetto fiscale differito	Alla chiusura dell'esercizio precedente
2.046.541	-	1.097.170	1.595.647		646.276	-
All'inizio dell'esercizio corrente	Incremento per variazione di fair value	Decremento per variazione di fair value	Rilascio a conto economico	Rilascio a rettifica di attività/passività	Effetto fiscale differito	Alla chiusura dell'esercizio corrente
		335.606			80.546	255.061

6) ACCONTI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Acconti da clienti diversi	226.379	306.829
Debiti su depositi cauzionali	3.813.470	3.504.835
Totale	4.039.849	3.811.663

La voce acconti comprende gli anticipi versati da clienti per i consumi idrici (Euro 6.631) e per lavori che verranno eseguiti nell'anno successivo (Euro 219.748).

I depositi cauzionali rappresentano il debito verso clienti che, avendo richiesto di usufruire del servizio idrico integrato, hanno versato un deposito a cauzione.

7) DEBITI VERSO FORNITORI

Il totale dei debiti verso fornitori è così composto:

Descrizione	2019	2018
Debiti verso fornitori Italia	9.710.049	9.404.152
Debiti verso fornitori CEE	19.421	19.365
Fatture da ricevere e note di credito da ricevere	3.587.615	2.134.973
Debiti verso fornitori enti pubblici	483.558	187.445
Totale	13.800.643	11.745.935

L'ammontare dei debiti verso fornitori è imputabile all'andamento dell'operatività aziendale ed agli investimenti che la Società ha effettuato nel corso del 2019. A seguito di un'analisi svolta per valutare la sussistenza di situazioni che potrebbero generare l'addebito di interessi di mora da parte di fornitori a seguito di ritardo nei pagamenti, così come disciplinato dal D.Lgs 9 ottobre 2002 n. 231 (attuativo della Direttiva 29 giugno 2000 n. 2000/35/CE), si è riscontrato che non sussistono situazioni di rischio, e pertanto non si sono accantonate somme a copertura di tale titolo.

I debiti verso fornitori sono interamente scadenti entro l'esercizio successivo.

12) DEBITI TRIBUTARI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Debiti v/Erario per Ires		140.422
Debiti v/Erario per Irap		98.382
Debiti diversi	270.790	309.481
Totale	270.790	548.285

La voce "Debiti diversi" rappresenta principalmente il debito per ritenute d'acconto IRPEF, per addizionali Regionali e Comunali, dipendenti e lavoratori autonomi.

13) DEBITI VERSO ISTITUTI DI PREVIDENZA E DI SICUREZZA SOCIALE

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
INPDAP	100.730	115.864
INPS	327.200	272.207
FONDO PEGASO	109.619	108.037
Altri debiti per contributi	319.647	289.727
Totale	857.196	785.835

14) ALTRI DEBITI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Debiti verso il personale	1.192.281	1.105.236
Debiti v/CSEA per tariffa	182.133	84.673
Creditori diversi	257.475	88.190
Debiti Consorzio 2 Alto Valdarno	100.901	224.006
Debiti verso consorzio Intesa Aretina	380.370	380.370
Debiti non commerciali verso enti	11.264	301.012
Altri	99.813	214.757
Totale	2.224.238	2.398.243

I debiti verso il personale si riferiscono essenzialmente alla quota parte di 14^a maturata nell'esercizio ma non liquidata.

I debiti verso il Consorzio 2 Alto Valdarno si riferiscono ai contributi per benefici di scolo.

Non esistono debiti con scadenza superiore a 12 mesi.

E) RATEI E RISCONTI PASSIVI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Risconti passivi su fondo depurazione	1.548.761	1.742.671
Risconti passivi su altri contributi in conto capitale	13.998.209	14.980.005
Risconti passivi allacciamenti	4.098.687	3.841.412
Altri risconti passivi	1.064	15.099
Totale	19.646.722	20.579.187

I risconti passivi pluriennali su fondo depurazione rappresentano la quota parte investita e non ancora completamente ammortizzata delle somme accantonate al fondo di depurazione ai sensi dell'art. 14 Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e sono infatti pari al totale degli investimenti realizzati al netto del relativo fondo ammortamento.

I risconti passivi per altri contributi in conto capitale rappresentano la quota parte investita e non ancora completamente ammortizzata dei contributi versati da vari Enti per la realizzazione di opere e sono infatti pari al totale degli investimenti realizzati al netto del relativo fondo ammortamento.

I risconti passivi allacciamenti si riferiscono ai ricavi percepiti dagli utenti per nuovi allacciamenti che vengono ripartiti sulla base della durata dell'ammortamento dell'investimento cui afferiscono.

CONTABILIZZAZIONE DEI LEASING SECONDO LO IAS 17

La società al 31.12.2019 ha in essere n. 5 leasing con MPS Leasing & Factoring il cui importo non risulta significativo, mentre tutti i leasing riferiti ai fabbricati sono stati riscattati nel corso del 2008 e nel gennaio 2009.

Comunque si riporta di seguito l'effetto patrimoniale ed economico, al netto della relativa fiscalità, della contabilizzazione di tali leasing in essere con il metodo finanziario (Euro):

Attività	2019
a) Contratti in corso	
Beni in leasing finanziario alla fine dell'esercizio precedente, al netto degli ammortamenti alla fine dell'esercizio precedente	181.668
+ Beni acquistati in leasing finanziario nel corso dell'esercizio	
- Beni in leasing finanziario riscattati nel corso dell'esercizio	
- Quote di ammortamento di competenza dell'esercizio	20.368
+ Migliorie su beni in leasing	
Beni in leasing finanziario alla fine dell'esercizio al netto degli ammortamenti	161.300
b) Beni riscattati	
Maggior valore complessivo dei beni riscattati, determinato secondo la metodologia finanziaria, rispetto al loro valore netto contabile alla fine dell'esercizio	0
c) Passività	
	Importo
Debiti impliciti per operazione di leasing finanziario alla fine dell'esercizio precedente	108.514
+ Debiti impliciti sorti nell'esercizio	
- Rimborso delle quote capitale e riscatti nel corso dell'esercizio	35.566
Debiti impliciti per operazione di leasing finanziario alla fine dell'esercizio	72.948
+ Storno risconto maxi-canone	
+ Storno migliorie su beni in leasing	
- Storno spese notarili relative al rogito	
Totale Passività	72.948
d) Effetto complessivo lordo alla fine dell'esercizio (a+b-c)	88.352
e) Effetto fiscale	25.728
f) Effetto sul patrimonio netto (d-e)	62.624
Storno dei canoni su operazioni di leasing finanziario	41.391
Rilevazione degli oneri finanziari su operazioni di leasing finanziario	3.369
Rilevazione di:	
- quote di ammortamento:	
1) su contratti in essere (già al netto dell'ammortamento su migliorie beni di terzi)	20.368
2) su beni riscattati	
- rettifiche/riprese di valore su beni in leasing finanziario	0
Effetto sul risultato prima delle imposte	17.654
Rilevazione dell'effetto fiscale	5.141
Effetto sul risultato di esercizio	12.513

Pertanto qualora la Società avesse contabilizzato i leasing in essere secondo il metodo finanziario nell'esercizio, avrebbe avuto un maggior Patrimonio Netto di Euro 62.624 e un maggior utile a conto economico di Euro 12.513, al netto dell'effetto fiscale.

NOTE DI COMMENTO AL CONTO ECONOMICO

A) VALORE DELLA PRODUZIONE

A1 RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI

I ricavi per cessioni di beni e prestazioni di servizi sono così composti:

	2019	2018
Ricavi Tariffa acqua fogna depurazione quota fissa SII	52.712.568	52.160.750
Vendita acqua all'ingrosso	13.725	11.349
Conguaglio Rc vol	3.108.588	1.516.737
Totale VRG SII al netto att. b	52.509.256	53.688.836
Rcvol a stono crediti Rctot	-4.036.795	-2.226.170
Totale VRG Ricavi SII	51.798.086	51.462.666
Sopravvenienze ricavi da tariffa	-400.897	-833.913
Altri ricavi bollettazione	23.689	28.291
Altri conguagli VRG	1.112.067	1.576.314
Ricavi per trattamento fanghi	1.559.073	1.241.224
Altri ricavi da prestazioni diverse	104.030	90.044
Accantonamenti per bonus sociale idrico	-100.000	-100.000
TOTALE	54.096.047	53.464.626

I mc. di acqua venduti nel 2019 sono stati pari a 14.405 Migliaia di mc. (corrispondenti a 14.474 Migliaia di mc. nel 2018), di cui 14.082 Migliaia di mc. relativi a utenti privati (corrispondenti a 14.082 Migliaia di mc. nel 2018) e 370 Migliaia di mc. inerenti utenze comunali (corrispondenti a 392 Migliaia di mc. nel 2018).

La variazione rispetto all'esercizio 2018 dei volumi di mc di acqua venduti risulta pari al -0,5%.

Gli altri ricavi si riferiscono principalmente ad attività inerenti smaltimento percolati e bottini per Euro 1.559.079 (corrispondenti a euro 1.241.224 nell'esercizio 2018).

3) VARIAZIONE LAVORI IN CORSO SU ORDINAZIONE

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Lavori in corso verso terzi	14.546 -	17.442 -
Totale	14.546 -	17.442 -

4) INCREMENTI DI IMMOBILIZZAZIONI PER LAVORI INTERNI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Costi di manodopera	1.820.638	1.378.754
Costi di materiali di magazzino	1.125.191	669.140
Totale	2.945.829	2.047.893

L'ammontare di tale voce è legato all'attività di ottimizzazione delle reti di distribuzione, di ricerca perdite e di manutenzione su condotte fognarie ed idriche che hanno impegnato, anche questo esercizio, tutta la struttura aziendale.

5) ALTRI RICAVI E PROVENTI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Altri ricavi	13.395	28.647
Plusvalenze da alienazioni ordinarie		36
Rimborsi e Risarcimenti	75.384	12.356
Contributi conto esercizio	25.818	
Utilizzo contributi conto capitale / fondo depurazione	1.998.827	1.803.370
Altre sopravvenienze attive diverse	59.115	105.342
Sopravvenienze passive relativa a rett. ricavi es. prec.		-124.929
Totale	2.172.539	1.824.822

Nel corso dell'esercizio è stata imputata a conto economico la quota di contributi in conto impianti relativi alla realizzazione di investimenti per Euro 1.998.827 corrispondente all'aliquota del loro ammortamento, iscrivendo fra i risconti la quota di competenza degli esercizi futuri.

In tale voce risultano contabilizzate tutte le sopravvenienze attive diverse da quelle relative alla bollettazione che risultano pari ad euro 59.115 (nel 2018 euro 105.342).

I contributi in conto esercizio si riferiscono alla quota parte agevolabile fiscalmente dei costi di ricerca e sviluppo.

* * * *

Non risultano elementi di ricavo di entità o incidenza eccezionale.

B) COSTI DELLA PRODUZIONE

B6) PER MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE DI CONSUMO E MERCI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Acquisto acqua all'ingrosso	1.701.766	1.646.915
Reattivi e prodotti chimici	736.523	703.438
Acquisto materiali di consumo	113.706	111.066
Acquisto materiali di manutenzione	2.066.956	1.628.225
Acquisto DPI e materiali antinfortunistici	19.274	19.866
Vestiaro a scorta	15.529	22.975
Cancelleria	35.945	41.771
Gas e carburanti	270.288	283.163
Sopravvenienze inerenti costi per acquisti	-1.889	-13
Altro		
Totale	4.958.097	4.457.405

Di tale voce euro 1.125.191 sono stati capitalizzati, come risulta dalla apposita voce del conto economico, in quanto si riferiscono a incrementi di immobilizzazioni.

Il residuo di tali costi è relativo alla normale gestione corrente aziendale.

B7) PER SERVIZI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Energia elettrica e forza motrice	5.049.957	4.489.065
Spese per manutenzione ordinaria	2.428.280	2.326.567
Smaltimento fanghi e rifiuti	2.345.384	1.910.553
Consulenze tecniche	1.121.672	1.059.755
Spese bancarie e postali e altri servizi amministrativi	595.498	701.908
Servizi commerciali	712.916	601.446
Collaborazioni e lavori interinali	206.725	442.546
Trasporto acqua	314.385	389.994
Buoni pasto e altri servizi personale	363.740	347.056
Emolumenti a Consiglio di Amministrazione e Collegio sindacale	292.630	293.700
Assicurazioni	258.562	261.878
Servizi relativi a noleggio auto	238.097	237.158
Utenze	203.584	181.792
Spese telefoniche	199.744	175.025
Servizi pubblicitari e rappresentanza	186.291	115.523
Servizi industriali	168.669	101.753
Servizi analisi chimiche	196.178	79.324
Spese legali certificazioni	82.068	73.988
Altri servizi	105.309	78.405
Sopravvenienze inerenti costi per servizi	-339.529	-13.321
Totale	14.730.162	13.854.114

Nell'ambito di tale voce incidono in modo rilevante gli oneri sostenuti nel 2019 per l'energia elettrica. Il costo di energia elettrica è aumentato rispetto a quello dello scorso anno a seguito dell'incremento della tariffa media €/mc e della attivazione di nuovi impianti nonostante l'incremento sia stato parzialmente compensato dalle continue azioni intraprese per la riduzione delle perdite e per l'ottimizzazione degli impianti che hanno permesso di ridurre i consumi.

Gli oneri di smaltimento dei fanghi sono legati alle quantità trattate (anche a seguito dell'attivazione di nuovi impianti) a cui è però seguita una generale ottimizzazione dell'attività riconducibile a efficientamento del processo sugli impianti di depurazione, a parziale compenso dell'aumento del costo unitario di trasporto e smaltimento dei rifiuti.

Gli oneri per servizi industriali comprendono i servizi per pulizia vigilanza e sicurezza per euro 73.749 ed altri servizi industriali per euro 94.920, in cui sono inclusi costi per ricerca e sviluppo pari a 51.636.

Le spese bancarie e postali ammontano a euro 450.210 e sono relative a spese postali bollettazione per euro 401.435, di cui rimborsate dagli utenti per solleciti per euro 398.064, e a spese per servizi bancari per euro 446.840. La restante parte dei servizi amministrativi pari a euro 145.287 comprende spese postali ordinarie e spese postali per solleciti rispettivamente per euro 73.831 e 40.389.

Le spese postali comprendono l'affrancatura per la spedizione delle bollette ai clienti e la corrispondenza inviata dalla Società. Le spese di spedizione dei solleciti vengono addebitate in fattura e quindi rimborsate dai clienti.

Per l'anno 2019 sono state registrate sopravvenienze attive per euro 339.529 di cui euro 304.350 sono relative all'adeguamento del fondo cause legali all'effettiva entità del rischio.

Le manutenzioni ordinarie, quasi esclusivamente su beni di terzi, si riferiscono a:

	2019	2018
Man. Impianti	520.672	508.368
Man. Condotture e serbatoi	1.515.364	1.481.186
Man. Automezzi	14.709	10.346
Man. Software e Hardware	247.316	223.744
Man. Diversa	130.219	102.924
Totale	2.428.280	2.326.567

B8) PER GODIMENTO DI BENI DI TERZI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Noli e fitti passivi	286.896	282.713
Noleggio automezzi	337.634	326.688
Canoni di leasing	41.391	50.895
Canoni di concessione Comuni	4.489.817	4.489.817
Sopravvenienza attivi per minori costi es. prec.	20.780	9.021
Canoni concessione attraversamenti	69.330	50.025
Canoni concessione diversi	355.598	367.444
Accantonamento rischi concessioni	135.022	252.366
Altre	5.458	9.631
Totale	5.741.927	5.838.600

I canoni concessioni Comuni rappresentano i canoni di competenza dell'esercizio così come stabiliti nella Convenzione di affidamento e nel relativo Piano Economico e Finanziario.

Gli oneri di concessione ed attraversamenti si riferiscono ai canoni di concessione su acque captate da pozzi, sorgenti e corsi d'acqua a servizio degli acquedotti gestiti ed attraversamenti generici il cui costo è stato quantificato da parte degli Enti preposti nel corso dell'esercizio.

Relativamente all'accantonamento rischi concessioni si rimanda a quanto specificato nella nota per fondo rischi concessioni.

B9) PER IL PERSONALE

Tale voce, pari a Euro 10.380.267 comprende l'intera spesa per il personale dipendente ivi compresi l'accantonamento al fondo T.F.R., alle ferie maturate e non godute, al rateo maturato per la 14^a mensilità, al premio di produzione, contributi e oneri sociali ed ai costi per personale comandato.

Sono altresì imputati a questa voce gli oneri relativi alla quota a carico dell'azienda per quei dipendenti che hanno manifestato la volontà di adesione al fondo pensione integrativo "Pegaso".

Non sussistono nel 2019 accantonamenti a fondo rischi sul personale.

Per quanto concerne la ripartizione dei costi per il personale si rimanda allo schema di Conto Economico.

Si rappresenta di seguito la movimentazione registrata nel corso dell'esercizio 2019, relativa al numero del personale dipendente, suddivisa per categoria, conforme alle previsioni del Piano d'Ambito approvato il 22 aprile 2009:

	2018	Assunzioni	Cessazioni	Mutamenti qualifica	2019	Media esercizio
Dirigenti				3	3	1,25
Quadri	11	1		-3	9	10,75
Impiegati direttivi	12		2	2	12	11,25
Impiegati	73	16	5	-2	82	77,67
Operai	111	3	5		109	109,92
Apprendisti						
Totale	207				215	210,82
Di cui a tempo determinato:	18	16	18		16	17,33
Part time	5	2	2		5	4,92

10) AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI

Per quanto riguarda la ripartizione delle sottovoci si rimanda allo schema di Conto Economico.

Si precisa che la Società ha imputato a conto economico ammortamenti per Euro 11.248.139.

Sulla base di uno specifico esame sull'anzianità dei singoli crediti verso clienti, la Società ha accantonato al fondo svalutazione crediti l'importo di Euro 612.566.

11) VARIAZIONE DELLE RIMANENZE DI MATERIE PRIME

Questa voce pari a Euro 14.611 rappresenta la variazione delle rimanenze di magazzino rispetto al valore al 31 dicembre 2018 e rappresenta un aumento delle scorte di materiali tenuti a magazzino per le attività di manutenzione ed investimento della Società.

Non vi è stata nessuna svalutazione in quanto non sono stati riscontrati materiali obsoleti.

12) ACCANTONAMENTI PER RISCHI

Gli altri accantonamenti a fondi rischi ed oneri sono stati imputati per natura nelle voci del conto economico cui si riferiscono.

Per quanto concerne la descrizione analitica dei fondi rischi ed oneri si rimanda alla voce "Fondi rischi ed oneri" nel Passivo.

13) ALTRI ACCANTONAMENTI

Nel corso dell'esercizio non sono stati effettuati "altri" accantonamenti a fondi rischi ed oneri in quanto non si sono verificati i relativi presupposti.

14) ONERI DIVERSI DI GESTIONE

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Minusvalenze su alienazioni	14.787	35.774
Imposte e tasse sul reddito	61.590	60.619
Risarcimenti danni	14.801	19.817
Indennizzi qualità contrattuale	6.000	9.090
Multe, ammende e sanzioni	1.310	2.248
Perdite su crediti non coperte da fondo	0	10.363
Perdite su crediti di modesto importo	4.830	28.266
Contributi associativi	44.101	42.365
Costi struttura AIT	453.909	439.695
Costi AEEGSI	14.928	15.127
Benefici di scolo comunità montane e contributi dighe	139.425	139.407
Accantonamento risarcimento danni	87.815	109.623
Accantonamento sanzioni amministrative	0	15.000
Altre sopravvenienze passive	1.890	597
Sopravvenienze attive per minori costi es.	-40.861	-20.585
Altri oneri	28.753	35.638
Totale	833.278	943.044

Le spese funzionamento AIT pari a Euro 453.909 riguardano le spese di funzionamento dell'autorità ri-addebitate alla società in quanto incluse nei costi riconosciuti ai fini della determinazione della tariffa. Relativamente alla voce di accantonamento si rimanda a quanto specificato nella nota nella sezione fondi rischi.

16) PROVENTI FINANZIARI

Tale voce può essere dettagliata come segue:

I proventi finanziari risultano essere così composti:

Descrizione	2019	2018
Interessi attivi su depositi bancari e postali	855	-
Interessi mora bollettazione	141.522	111.123
Proventi finanziari diversi	-	22
Totale	142.377	111.145

17) ONERI FINANZIARI

Gli interessi ed altri oneri finanziari sono così composti:

Descrizione	2019	2018
Interessi su finanziamento medio lungo	-	9.604
Oneri su project financing	-	400.283
Commissioni finanziarie	325.499	-
Differenziale di interesse sul contratto SWAP	144.542	1.257.455
Interessi su nuovo finanziamento	645.774	17.378
Oneri per attualizzazione crediti per conguaglio VRG	3.998	14.910
Oneri finanziari per costo ammortizzato	134.784	1.627
Altri oneri finanziari	4.279	10.103
Totale	1.258.876	1.711.360

In tale voce risultano imputati gli interessi passivi relativi al Contratto di Finanziamento sottoscritto a fine dicembre 2018.

Le commissioni finanziarie sono relative a commissioni per mancato utilizzo per Euro 29.438 e commissioni MPS/Dexia per Euro 296.061

L'importo pari ad euro 3.998 è dato dalla differenza tra il valore di rilevazione iniziale del credito per conguaglio VRG e il valore a termine dello stesso in applicazione del metodo del costo ammortizzato.

19) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' E PASSIVITA' FINANZIARIE

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
Derivato quota inefficace	66.687	-41.267
Svalutazione per estinzione derivato		1.595.648
Totale	-66.687	1.554.381

Tale voce accoglie il rateo e la parte inefficace che rappresentano la differenza tra valore *clean* e valore *dirty* al 31 dicembre del derivato di copertura.

20) IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO

Tale voce può essere dettagliata come segue:

Descrizione	2019	2018
IRAP	609.900	726.665
IRES	2.034.944	2.174.271
Sopravvenienza imposte anni precedenti	-2.773	-171.235
Totale imposte correnti	2.642.071	2.729.701
Totale imposte anticipate	209.780	-117.982
Totale	2.851.851	2.611.719

Imposte correnti

L'IRES e l'IRAP di competenza sono state imputate a Conto Economico nella voce 22, così come richiesto dal Principio Contabile n. 25.

Occorre evidenziare che è stata applicata l'aliquota Ires del 24% (in vigore dal 1.01.2017) ed Irap del 5,12% così come disposto dall'art. 1, comma 1, della Legge Regionale 27.12.2012 n. 77 per le società che svolgono l'attività in concessione.

Come meglio evidenziato di seguito nella tabella relativa alla riconciliazione del carico fiscale effettivo con quello teorico, considerando le sole variazioni fiscali "permanenti", cioè quelle che non daranno luogo a variazioni fiscali future, il carico fiscale effettivo 2019 risulta in linea rispetto a quello del 2018.

Imposte anticipate/differite

Si riporta di seguito per maggior chiarezza un prospetto riassuntivo degli effetti della fiscalità differita a livello economico:

	31-dic-18	Imposte anticipate	31-dic-19	Imposte anticipate
Fondo Svalutazione Crediti	2.872.206	689.329	3.223.014	773.523
Fondo rischio risarc. Danni	464.215	135.179	440.495	128.272
Fondo rischio verbali USL ARPAT	143.794	41.873	86.956	25.321
Fondo rischio cause legali	555.023	161.623	222.387	64.759
Fondo rischio cause legali dipendenti - scatti anzianità	-	-	-	-
Fondo rischi finanziamento	-	-	-	-
Risconti passivi per Fondo depurazione	1.233.845	359.296	1.233.845	359.296
Fondo solidarietà	100.417	29.241	6.269	1.826
Fondo concessioni ed attraversamenti	399.579	116.357	287.910	83.839
Fondo canoni concessione occupazione suolo	-	-	-	-
Fondo campagna ambientale	-	-	-	-
Fondo rischi ed oneri diversi	92.020	26.796	92.020	26.796
Imposta Energia Elettrica non pagata	58.613	17.068	29.823	8.684
Compensi amministratori non pagati	47.938	11.505	10.458	2.510
Ricavi allacciamenti	2.065.131	495.631	1.817.827	436.278
Ammortamenti civilistici > amm.ti fiscali	1.348.343	325.496	1.206.793	289.630
Costi di ricerca e sviluppo stornati	3.846	1.120	0	0
Totale	9.384.969	2.410.516	8.657.796	2.200.736

Imposte anticipate a CE
209.780

	31-dic-18	Imposte anticipate	31-dic-19	Imposte anticipate
DERIVATO al fair value	-	-	335.606	80.546
Imposte anticipate DLgs 139/2015	-	-	335.606	80.546

Imposte anticipate a patrimonio netto
80.546

Si riporta di seguito infine un prospetto riassuntivo della riconciliazione tra aliquota ordinaria ed effettiva:

Riconciliazione tra aliquota ordinaria ed aliquota effettiva		
	Esercizio 2019	Esercizio 2018
Aliquota ordinaria applicabile	24%	24%
Utile ante imposte	9.497.635	8.679.858
Effetto delle variazioni in aumento (diminuzione) rispetto all'aliquota ord.		
- Agevolazioni fiscali	0	0
- Dividendi	0	0
- Variazioni in aumento/diminuzione permanenti	- 157.460	- 6.135
Totale differenze permanenti	- 157.460	- 6.135
Totale carico fiscale Ires	2.241.642	2.081.693
Aliquota effettiva	23,60%	23,98%

Impegni, garanzie e rischi

Ai sensi del n. 9 dell'art. 2427 del cc di seguito viene indicato l'importo complessivo degli impegni, delle garanzie e delle passività potenziali non risultanti dallo stato patrimoniale.

Gli impegni sono rappresentati dal valore dei beni in concessione per complessivi euro 289.215.863.

I rischi sono rappresentati dall'importo totale delle fideiussioni, garantite dalla Società, rilasciate in favore dei diversi Enti coinvolti nella realizzazione degli investimenti per eventuali danni causati durante la realizzazione delle opere per complessivi euro 4.237.552.

Non risultano prestate a terzi garanzie reali.

COMPENSI AMMINISTRATORI, SINDACI

Ai sensi dell'articolo 2427, primo comma, n. 16, C.C. si evidenziano i compensi complessivi spettanti agli Amministratori e ai membri del Collegio sindacale e alla Società di revisione del bilancio:

Qualifica	Compenso
Amministratori	255.830
Collegio sindacale	36.801
Società di revisione	49.751

Si precisa che non sussistono nei confronti di amministratori e sindaci:

- anticipazioni e/o crediti concessi;
- importi eventualmente rimborsati, cancellati o oggetto di rinuncia;
- impegni assunti per loro conto per effetto di garanzie di qualsiasi tipo prestate.

FATTI DI RILEVO AVVENUTI DOPO LA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO**Emergenza sanitaria COVID19**

Tra i fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio si evidenzia l'emergenza sanitaria derivante dal COVID-19, emersa in Italia verso la fine del mese di febbraio 2020.

Trattandosi di un evento "eccezionale" non prevedibile entro il 31 dicembre 2019, è da considerarsi un fatto successivo che non comporta una variazione nei valori di bilancio, essendo assimilabile ad una catastrofe naturale, che però richiede opportuna informativa.

A tal fine si evidenzia che la società sta operando con il massimo impegno nell'attuazione delle disposizioni del Governo, adottando ogni misura di cautela per dipendenti e utenti, dando priorità alla tutela della salute pubblica e predisponendo piani emergenziali da utilizzare in caso di necessità.

L'uso ove possibile dello "smart working" e la gestione digitale di diverse funzioni di contatto con la clientela, stanno consentendo alla società di continuare ad assicurare il servizio per tutti i cittadini.

Svolgendo la società un servizio pubblico essenziale non è stata oggetto di chiusura da parte del Governo ed ha continuato ad erogare normalmente il servizio, salvo la chiusura di alcuni uffici aperti al pubblico non essenziali.

Arera con delibera 60/2020/R/com del 12.03.2020 ha fermato le sospensioni, limitazioni o disattivazioni delle forniture di energia elettrica, gas ed acqua a partire dal 10 marzo e sino al 3 aprile 2020, per tutte le tipologie di utenze domestiche e non domestiche. La stessa Arera, entro il 30 giugno dovrebbe definire le modalità di rateizzazione delle fatture e degli avvisi di pagamento sospesi individuando, si legge nel Dl n.9 del 2020, "ove opportuno, anche le modalità per la relativa copertura nell'ambito delle componenti tariffarie, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica".

Il Governo sta lavorando ad una possibile sospensione temporanea del pagamento delle bollette di elettricità, gas, acqua (e altri servizi essenziali) su tutto il territorio nazionale incluso nella "zona arancione". Il DL n. 18/2020 (c.d. "Cura Italia") del 17.03.2020 non contiene al momento alcuna norma in merito a tale sospensione.

L'attuale contesto di crisi legato all'emergenza sanitaria COVID 19 ha imposto l'attivazione di azioni immediate e necessarie con carattere di urgenza al fine di mitigare i rischi sanitari, patrimoniali economici e finanziari, in particolare:

- Istituzione di una Squadra di Amministrazione della Crisi (SAC), composta dall'Amministratore Delegato, Direttore Operativo (responsabile SAC), Direttore Tecnico, Responsabile Risorse Umane, Responsabile Ufficio legale, regolazione e rapporti istituzionali, Responsabile Commerciale, Responsabile Approvvigionamenti, Responsabile Sistemi Informativi, RSSP, con l'obiettivo di monitorare e gestire l'evoluzione della crisi;
- Attivazione della procedura aziendale per emergenze sanitarie e del relativo piano di continuità aziendale con valutazione delle attività essenziali e delle attività che possono essere sospese o limitate,

- compreso la chiusura progressiva degli uffici aperti al pubblico e il potenziamento dei servizi offerti da remoto (call center e altri canali di contatto);
- Attivazione del Comitato fra Direzione Aziendale e RSU/RSL per il monitoraggio della emergenza ai sensi art.13 del Protocollo sottoscritto il 14 marzo 2020 da Confservizi e CGIL-CISL-UIL;
 - Diffusione di regole comportamentali e di igiene al personale dipendente e ai fornitori comprese regole di accesso ai locali aziendali, divieto di trasferte, ecc;
 - Fornitura di kit per l'igiene delle mani e potenziamento attività di pulizia e sanificazione dei locali aziendali;
 - Attivazione di contratti di smart working e avvio nuova organizzazione operativa con turnazione del personale in modo da garantire la continuità del servizio limitando l'esposizione al rischio del personale;
 - Diffusione di misure volte alla limitazione dei contatti, timbratura da remoto, utilizzo singolo del mezzo aziendale e di altri dispositivi, ecc.;
 - Aggiornamento del DVR in relazione ai rischi collegati al Covid-19, rivalutazione delle idoneità del personale, revisione delle prescrizioni per lo svolgimento delle attività a rischio;
 - Individuazione dei fornitori di beni e servizi strategici e verifica della continuità del servizio;
 - Verifica, reintegro e gestione dei DPI strategici, mascherine, tute, ecc;
 - Attivazione polizza assicurativa per il personale dipendente e gli amministratori della società che prevede la possibilità di erogare servizi assistenziali e di supporto finanziario a soggetti eventualmente affetti da Covid-19 oggetto di lunga degenza, con validità fino al 31/12/2020;
 - Comunicazione alla clientela in merito alle possibilità di accesso al servizio da remoto, diffusione delle modalità di rateizzazione e dilazione delle fatture in scadenza nel periodo 10 marzo-30 aprile 2020 e delle misure ARERA in merito alla moratoria delle attività relative alla gestione della morosità nel periodo citato;
 - Analisi di carattere economico e finanziario necessarie al fine di valutare gli impatti negativi di carattere essenzialmente finanziario legati all'emergenza e finalizzate a mitigare i rischi connessi al contesto attuale; pur consapevoli che ogni provvedimento normativo o regolatorio debba salvaguardare la sostenibilità economica e finanziaria delle aziende coinvolte, la società ha valutato i possibili rischi conseguenti la gestione dell'emergenza sanitaria COVID19 nei termini di seguito esposti. L'obiettivo della gestione della liquidità è quello di avere una struttura finanziaria che, in coerenza con gli obiettivi aziendali definiti dal Consiglio di Amministrazione, assicuri un livello di liquidità adeguato ai fabbisogni finanziari, mantenendo un corretto equilibrio tra durata e composizione del debito. Il processo di gestione del rischio di liquidità avviene con un costante monitoraggio della situazione di tesoreria, sottoposto frequentemente all'attenzione del Consiglio al fine di verificarne l'andamento e per individuare, nei casi in cui ciò si renda necessario, le azioni correttive da intraprendere per assicurare sia l'equilibrio economico che quello finanziario, in linea con gli impegni contrattuali assunti. Il contesto attuale di emergenza sanitaria connessa a COVID 19, in quanto evento eccezionale e straordinario, genera uno scenario di incertezza generalizzata che incide sulla capacità di poter effettuare adeguata valutazione sugli effetti economici e finanziari connessi all'ampio spettro di fattori legati alla situazione di crisi. Da una prima analisi di carattere economico la società, in quanto gestore di un servizio pubblico essenziale, valuta che il presupposto della continuità aziendale sia garantito e rileva come il principio del ricavo garantito presente nella regolazione di settore sia una misura efficace per neutralizzare i rischi economici per minori ricavi legati all'emergenza COVID19. Sul lato dei costi, si rileva come al momento i maggiori costi connessi alla gestione dell'emergenza possano essere contenuti e assorbiti da altre efficienze della gestione ordinaria. Dal lato finanziario si ritiene altresì che rischi di liquidità possano essere valutati in relazione al contesto di crisi in particolare per quanto attiene i seguenti fattori:
 - Rischio di una perdita di fatturato per consumi afferenti ad attività produttive le quali per i recenti DPCM hanno subito sospensioni delle loro attività;

- Rischi di incremento del credito connesso ad un aumento della morosità per ritardi su pagamento di bollette già emesse e in corso di pagamento;
- Rischi di minor fatturato connesso ad agevolazioni che saranno concesse sulla base delle disposizioni regolatorie e normative;
- Rischi connessi a ritardi nell'incasso per rateizzazioni e dilazioni di pagamento, per annullamento delle disposizioni di addebito automatico RID, per ritardi connessi a problematiche di postalizzazione.

In tale contesto la Società valuta che al verificarsi di tali circostanze potranno essere opportunamente e progressivamente attivate azioni per limitare gli impatti della crisi in particolare:

- Posticipazione e dilazione dei tempi di realizzazione degli investimenti coerentemente alle disponibilità finanziarie e in osservanza delle disposizioni governative che impongono la sospensione delle attività nei cantieri, le forniture di beni e servizi non essenziali, ecc;
- Eventuali accordi stipulati con istituti di credito, nonché con principali clienti e fornitori;
- Prelievo delle somme liquide disponibili nei conti della Società.

Si ritiene comunque che l'emergenza sanitaria non comporterà in ogni caso un rischio relativo al presupposto della continuità aziendale.

Quadro regolatorio

Per quanto riguarda l'evoluzione del quadro normativo tramite il quale viene regolato il servizio erogato da Nuove Acque S.p.A., la maggior parte delle novità riguarderà ancora lo sviluppo della normativa nell'ambito della attribuzione delle competenze regolatorie ad ARERA ed AIT.

Altra importante situazione che dovrà essere costantemente monitorata riguarda gli adeguamenti derivanti dall'adozione dell'unbundling contabile, alla gestione della morosità e al nuovo metodo tariffario.

Particolare attenzione dovrà essere osservata al momento della compilazione e della trasmissione dei dati connessi all'applicazione del nuovo metodo regolatorio MT13 (delibera ARERA 580/2019 sopracitata).

Il quadro delle complesse attività di adeguamento dei documenti contrattuali e societari, nonché la necessità di ottemperare in tempi brevi alle nuove obbligazioni in termini di standard di servizio e la produzione di una molteplicità di flussi informativi derivanti dalla nuova regolazione, anche nel corso dell'anno 2019, renderà necessario apportare degli importanti correttivi organizzativi e procedurali, oltre che dotarsi di strumenti informatici innovativi, per i quali sono stati lanciati specifici programmi di lavoro.

Non risultano altri fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio.

IL NOME E LA SEDE LEGALE DELL'IMPRESA CHE REDIGE IL BILANCIO CONSOLIDATO

Ai sensi del 22-quinquies) e sexies) dell'art. 2427 del cc si precisa che la società non risulta controllata da altra società.

PROPOSTA DESTINAZIONE DELL'UTILE 2019

Prima di procedere alla proposta di destinazione dell'utile 2019, ai sensi dell'articolo 2427, primo comma, n. 22 septies, C.C. si precisa quanto segue.

In questo contesto di evidente riflessione sul tema da parte della dottrina competente, in continuità con quanto già effettuato nel Bilancio dell'esercizio 2018 si ritiene opportuno continuare ad alimentare la riserva non distribuibile di patrimonio netto costituita nel 2018 per complessivi euro 5.662.595, pari al 76% del FONI investimenti 2012 - 2018, non ammortizzato e al netto dell'effetto fiscale. Con il nuovo metodo regolatorio, Arera ha disposto che la quota di FONI spesa investita considerata come contributo a fondo perduto viene allocata a riduzione degli investimenti IP remunerabili al lordo delle imposte a partire dagli investimenti di competenza 2018 (IP 2020). Di conseguenza si è ritenuto opportuno procedere ad un ritrattamento della componente FONI allocata a riserva calcolando al 100% il FONI di investimenti 2018 e integrando sempre in misura del 100% la quota di FONI investimenti 2019. Il valore così calcolato, non ammortizzato

al 31/12/2019 e al netto dell'effetto fiscale, determina una riserva complessivamente ammontante ad Euro 7.985.246 con la variazione sul bilancio dell'esercizio 2019 per Euro 2.322.651.

Tale importo corrisponde all'effetto retroattivo che si verificherebbe nel caso di mutamento del principio contabile da adottarsi per la contabilizzazione del FONI trattando di conseguenza tale componente non come ricavi di esercizio, ma come contributi in conto impianti fin dalla sua origine.

L'Assemblea dei soci del 12.04.2019, in sede di approvazione del bilancio chiuso al 31.12.2018, ha deliberato di mantenere a Riserva non distribuibile FONI la quota già in precedenza deliberata dall'Assemblea del 27 Aprile 2018 di euro 2.737.968, incrementando tale Riserva di ulteriori euro 2.905.911 per un importo complessivo pari ad euro 5.662.595 corrispondente al valore, al netto dell'effetto fiscale, degli investimenti 2012 - 2018 finanziati da FONI e non ancora ammortizzati al 31.12.2018, da svincolare in funzione degli ammortamenti futuri.

La società, in continuità con quanto già effettuato nel Bilancio dell'esercizio 2018, ritiene opportuno continuare ad alimentare la riserva non distribuibile di patrimonio netto costituita nel 2018 per complessivi euro 5.662.595, pari al 76% del FONI investimenti 2012 – 2018 non ammortizzato e al netto dell'effetto fiscale. Con il nuovo metodo regolatorio Arera ha disposto che la quota di FONI spesa investita considerata come contributo a fondo perduto viene allocata a riduzione degli investimenti IP remunerabili al lordo delle imposte a partire dagli investimenti di competenza 2018 (IP 2020). Di conseguenza si è ritenuto opportuno procedere ad un ritrattamento della componente FONI allocata a riserva calcolando al 100% il FONI di investimenti 2018 e integrando sempre in misura del 100% la quota di FONI investimenti 2019. Il valore così calcolato, non ammortizzato al 31/12/2019 e al netto dell'effetto fiscale determina una riserva complessivamente ammontante ad Euro 7.985.246 con la variazione sul bilancio dell'esercizio 2019 per Euro 2.322.651.

Tale importo corrisponde all'effetto retroattivo che si verificherebbe nel caso di mutamento del principio contabile da adottarsi per la contabilizzazione del FONI, trattando di conseguenza tale componente non come ricavi di esercizio, ma come contributi in conto impianti fin dalla sua origine.

Di conseguenza si ritiene opportuno non svincolare e mantenere a Riserva non distribuibile FONI l'importo di euro 5.662.595 così come deliberato dall'assemblea dei soci del 12.04.2019.

Ai sensi dell'articolo 2427, primo comma, n. 22 septies, C.C. si propone di destinare l'utile di esercizio 2018 pari ad **euro 6.645.785** come segue:

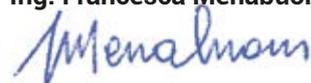
- destinare a Riserva Legale il 5% dell'utile menzionato, pari ad **euro 332.289**;
- mantenere a Riserva non distribuibile FONI la quota già in precedenza deliberata dall'Assemblea per un importo complessivo pari ad euro 5.662.595 e di incrementare tale Riserva di ulteriori Euro 2.322.651 (per Euro 503.003 afferente il FONI 2018 con attingimento dalla Riserva Straordinaria e per **euro 1.819.648** con destinazione dell'Utile 2019) per un importo complessivo di euro 7.985.246 corrispondente al valore, al netto dell'effetto fiscale, degli investimenti 2012 - 2019 finanziati da FONI e non ancora ammortizzati al 31.12.2019, da svincolare in funzione degli ammortamenti futuri;
- destinare a Riserva Straordinaria una quota dell'utile menzionato per **euro 1.693.848**;
- distribuire ai soci l'utile residuo pari ad **euro 2.800.000** erogabile ad esito dei riscontri che si rendono necessari in base al contratto di finanziamento

* * * *

Il presente bilancio, composto da Stato patrimoniale, Conto economico, Nota integrativa e rendiconto finanziario rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria nonché il risultato economico dell'esercizio e corrisponde alle risultanze delle scritture contabili.

L'Amministratore Delegato

Ing. Francesca Menabuoni



2019

Relazione Collegio Sindacale



NUOVE ACQUE S.P.A.

Sede Legale: Loc. Poggio Cuculo Patrignone – Arezzo
Capitale sociale deliberato: Euro 34.450.389,12
Capitale sociale sottoscritto: Euro 34.450.389,12
Capitale sociale versato: Euro 34.450.389,12
Iscritta alla C.C.I.A.A. di Arezzo – Siena al n. 01616760516
Codice Fiscale e n. iscrizione Registro Imprese di Arezzo: 01616760516
Partita Iva: 01616760516 – N. Rea AR-125876

RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE AI SENSI DELL'ART. 2429 C.C. AL BILANCIO CHIUSO AL 31/12/2019

Signori Azionisti della Società Nuove Acque S.p.A.

Relazione ai sensi dell'art. 2429, comma 2 c.c.

A1) Attività di vigilanza ai sensi dell'art. 2403 e ss. C.c.

Conoscenza della società, valutazione dei rischi e rapporto sugli incarichi affidati

Dato atto dell'ormai consolidata conoscenza che il Collegio sindacale dichiara di avere in merito alla Società e per quanto concerne:

- la tipologia dell'attività svolta;
- la sua struttura organizzativa e contabile;

tenendo anche conto delle dimensioni e delle problematiche dell'azienda, viene ribadito che la fase di "pianificazione" dell'attività di vigilanza – nella quale occorre valutare i rischi intrinseci e le criticità rispetto ai parametri sopra citati – è stata attuata mediante riscontro positivo rispetto a quanto già conosciuto in base alle informazioni acquisite nel tempo.

E' stato, quindi, possibile confermare che:

- l'attività tipica svolta dalla Società non è mutata nel corso dell'esercizio in esame ed è coerente con quanto previsto all'oggetto sociale;
- l'assetto organizzativo e la dotazione delle strutture informatiche di Nuove Acque Spa sono rimaste sostanzialmente invariati;
- le risorse umane costituenti la "forza lavoro" risultano leggermente incrementate e si assestano a 215 unità al termine dell'esercizio 2019, a fronte di n. 207 dipendenti che erano in forza al termine dell'esercizio precedente;
- quanto sopra constatato risulta direttamente confermato dal confronto delle risultanze dei valori espressi nel Conto economico per gli ultimi due esercizi. E' inoltre possibile rilevare come la Società abbia operato nel 2019 in termini confrontabili con l'esercizio precedente e, di conseguenza, i nostri controlli si sono svolti su tali presupposti avendo verificato la sostanziale confrontabilità dei valori e dei risultati con quelli dell'esercizio precedente.



La presente relazione riassume, quindi, l'attività concernente all'informativa prevista dall'art. 2429, comma 2, c.c. e più precisamente su:

- i risultati dell'esercizio sociale;
- l'attività svolta nell'adempimento dei doveri previsti dalla norma;
- le osservazioni e le proposte in ordine al bilancio, con particolare riferimento all'eventuale utilizzo da parte dell'Organo Amministrativo della deroga di cui all'art. 2423, comma 5, c.c.;
- l'eventuale ricevimento di denunce da parte dei Soci di cui all'art. 2408 c.c..

Si resta, in ogni caso, a completa disposizione per approfondire ogni ulteriore aspetto in sede di dibattito assembleare. Le attività svolte dal Collegio Sindacale hanno riguardato, sotto l'aspetto temporale, l'intero esercizio e nel corso dell'esercizio stesso sono state regolarmente svolte le riunioni di cui all'art. 2404 c.c. e di tali riunioni sono stati redatti appositi verbali debitamente sottoscritti dai tre Sindaci per approvazione unanime.

Attività svolta dal Collegio Sindacale

Durante le verifiche periodiche, il Collegio ha preso conoscenza dell'evoluzione dell'attività svolta dalla Società, ponendo particolare attenzione alle problematiche di natura contingente e/o straordinaria al fine di individuarne l'impatto economico e finanziario sul risultato di esercizio e sulla struttura patrimoniale, nonché gli eventuali rischi come anche quelli derivanti da perdite su crediti, monitorati con periodicità costante.

Nel corso dell'esercizio 2019 particolare attenzione ha richiesto la predisposizione da parte dell'Organo Amministrativo, con l'ausilio delle strutture tecniche ed operative, del piano dei nuovi investimenti, a seguito della importante operazione di rifinanziamento posta in essere dalla Società. Ed il Collegio Sindacale ha vigilato su come le strutture operative della Società si fossero adoperate per organizzare le nuove attività collegate al piano degli investimenti approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Il Collegio Sindacale ha, quindi, periodicamente valutato l'adeguatezza della struttura organizzativa e funzionale dell'impresa; i rapporti con le persone operanti nella citata struttura – amministratori, dipendenti e consulenti esterni – si sono ispirati alla reciproca collaborazione nel rispetto dei ruoli a ciascuno affidati.

Per tutta la durata dell'esercizio si è potuto riscontrare quanto segue:

- il personale amministrativo interno incaricato della rilevazione dei fatti aziendali non è sostanzialmente mutato rispetto all'esercizio precedente;
- il livello della sua preparazione tecnica resta adeguato alla tipologia dei fatti aziendali da rilevare e può vantare una buona conoscenza delle problematiche aziendali;
- i consulenti ed i professionisti esterni incaricati dell'assistenza contabile, fiscale, societaria e giuslavoristica non sono mutati e, pertanto, hanno conoscenza storica dell'attività svolta e delle problematiche gestionali, anche straordinarie, che hanno influito sui risultati del bilancio d'esercizio.

Le informazioni richieste dall'art. 2381, comma 5, c.c., sono state fornite dagli Amministratori con periodicità anche superiore al minimo fissato di sei mesi e ciò sia in occasione delle riunioni programmate, sia in occasione degli accessi dei membri del Collegio Sindacale presso la sede della Società; da tutto quanto sopra deriva che gli Amministratori hanno, nella sostanza e nella forma, rispettato quanto ad essi imposto dalla citata norma.

In conclusione, per quanto è stato possibile riscontrare durante l'attività svolta nell'esercizio, il Collegio Sindacale può affermare che:

- le decisioni assunte dall'Organo di Amministrazione sono state conformi alla legge e allo statuto sociale e non sono state palesemente imprudenti o tali da compromettere definitivamente l'integrità del patrimonio sociale e/o la continuità aziendale;
- sono state acquisite le informazioni sufficienti relative al generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo, per dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla Società;
- le operazioni poste in essere sono state anch'esse conformi alla legge e allo statuto sociale e non in potenziale contrasto con le delibere assunte dall'assemblea degli Azionisti o tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale;
- non si pongono specifiche osservazioni in merito all'adeguatezza dell'assetto organizzativo della Società, né in merito all'adeguatezza del sistema amministrativo e contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo nel rappresentare correttamente i fatti di gestione;
- nel corso dell'attività di vigilanza, come sopra descritta, non sono emersi ulteriori fatti significativi tali da richiedere la segnalazione nella presente relazione;
- non si è dovuti intervenire per omissioni dell'Organo di Amministrazione ai sensi dell'art. 2406 c.c.;
- non sono state ricevute denunce ai sensi dell'art. 2408 c.c.;
- non sono state fatte denunce ai sensi dell'art. 2409, comma 7, c.c.;
- nel corso dell'esercizio il Collegio non ha rilasciato pareri previsti dalla legge.

A2) Osservazioni in ordine al bilancio di esercizio

Il progetto di bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 è stato approvato dall'Organo di Amministrazione in data 30 marzo 2020 e risulta costituito dallo Stato Patrimoniale, dal Conto Economico, dal Rendiconto Finanziario e dalla Nota Integrativa.

Inoltre:

- l'Organo di Amministrazione ha, altresì, predisposto la Relazione sulla Gestione di cui all'art. 2428 c.c.;
- tali documenti sono stati consegnati al Collegio Sindacale in tempo utile affinché siano depositati presso la sede della Società corredati della presente relazione, e ciò indipendentemente dal termine previsto dall'art. 2429, comma 1, c.c. .

E' stato, quindi, esaminato il progetto di bilancio, in merito al quale sono fornite ancora le seguenti informazioni:

1. i criteri utilizzati nella formazione e nella valutazione del bilancio chiuso al 31 dicembre 2019 tengono conto delle norme introdotte dal D.Lgs. n. 139/2015;
2. è stata posta attenzione all'impostazione data al progetto di bilancio, alla sua generale conformità alla legge per quello che riguarda la sua formazione e la sua struttura; i principi di



redazione del bilancio ed i criteri di valutazione utilizzati sono stati dettagliatamente specificati in Nota Integrativa ed a tale riguardo non si hanno osservazioni che debbano essere evidenziate nella presente relazione;

3. è stata verificata l'osservanza delle norme di legge inerenti la predisposizione della Relazione sulla Gestione ed a tale riguardo non si hanno osservazioni che debbano essere evidenziate nella presente relazione;
4. l'Organo di Amministrazione, nella redazione del bilancio, non ha derogato alle norme di legge ai sensi dell'art. 2423, comma 5, c.c.;
5. è stata verificata la rispondenza del bilancio ai fatti ed alle informazioni di cui si è avuta conoscenza a seguito dell'assolvimento dei doveri tipici del Collegio Sindacale ed a tale riguardo non vengono evidenziate ulteriori osservazioni;
6. ai sensi dell'art. 2426, comma 1, n. 5, c.c. i costi di impianto e di ampliamento ed i costi di sviluppo aventi utilità pluriennale, iscrivibili ai punti B-1-1 e B-1-2) dell'attivo, possono essere iscritti nell'attivo con il consenso del Collegio Sindacale. I Sindaci hanno preso atto che, nel Bilancio dell'esercizio 2019, non risultano valori iscritti in dette voci, in quanto il valore residuo dei costi di sviluppo che era presente al 31.12.2018 (€ 4.984) è stato integralmente ammortizzato nell'esercizio 2019;
7. è stata verificata la correttezza delle informazioni contenute nella Nota Integrativa per quanto attiene l'assenza di posizioni finanziarie e monetarie attive e passive sorte originariamente in valute diverse dell'euro;
8. sono state fornite in Nota Integrativa le informazioni richieste dall'art. 2427-bis c.c., relative agli strumenti finanziari derivati;
9. gli impegni, le garanzie e le passività potenziali sono stati esaurientemente illustrati;
10. in merito alla proposta del Consiglio di Amministrazione circa la destinazione dell'utile netto di esercizio esposta in chiusura della Nota Integrativa e della Relazione sulla Gestione, il Collegio Sindacale non ha nulla da osservare, facendo, comunque, notare che la decisione in merito spetta all'Assemblea degli Azionisti. Il Collegio raccomanda in ogni caso agli Azionisti, allorquando in sede assembleare andranno a deliberare sulla misura dei dividendi che la Società potrà distribuire, di tener conto anche di eventuali fatti successivi alla data nella quale è stato approvato il progetto di bilancio ed a quella odierna nella quale è stata redatta la presente relazione. Ciò in quanto l'emergenza sanitaria derivante dal Covid-19, emersa nel nostro Paese verso la fine del mese di febbraio 2020 ed in continua evoluzione, impone di adottare tali decisioni con la massima prudenza, tenendo costantemente in considerazione i risultati economici e finanziari prospettici.
Si evidenzia che nella Nota Integrativa e nella Relazione sulla Gestione è stata data opportuna informativa (alla luce degli elementi a quel momento disponibili) con riferimento a detta emergenza sanitaria ed alle conseguenze della stessa per la Società, sia per quanto concerne le azioni poste in essere, con carattere di urgenza, da Nuove Acque Spa al fine di mitigare i rischi sanitari, patrimoniali-economici e finanziari, sia per quanto riguarda l'analisi dei rischi relativi al presupposto della continuità aziendale, presupposto che per la Società Nuove Acque Spa sembra non essere in dubbio, data anche la natura dell'attività svolta.

Al momento in cui è stato redatto il progetto di bilancio dell'esercizio 2019, il Collegio ritiene che vi fossero tutti i presupposti per proporre agli Azionisti la distribuzione dei dividendi nella

misura e nei termini indicati nella Nota Integrativa e della Relazione sulla Gestione e approvati dal Consiglio di Amministrazione in data 30 marzo 2020. Tuttavia, la decisione ultima circa la misura dei dividendi da distribuire dovrà essere assunta dagli Azionisti in sede assembleare, anche alla luce di ciò che verrà riferito in quella sede dal Presidente e dall'Amministratore Delegato circa l'andamento gestionale della Società del mese di aprile 2020 e degli accadimenti aziendali che saranno prevedibili per i mesi a venire, nonché avendo riguardo ai provvedimenti che verranno assunti nel frattempo dalle Autorità competenti in relazione all'evoluzione dell'emergenza sanitaria derivante dal Covid-19.

Si evidenzia in ogni caso che in ottica prudenziale il Consiglio di Amministrazione ha proposto che i dividendi ai Soci divengano effettivamente "erogabili solo ad esito dei riscontri che si rendono necessari in base al contratto di finanziamento", sulla base dei dati al 30 giugno 2020 che saranno assunti a parametro per la verifica delle condizioni di equilibrio stabilite dal medesimo contratto di finanziamento.

Risultato dell'esercizio

Il risultato netto accertato dall'Organo di Amministrazione relativamente all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, come anche evidente dalla lettura del bilancio, risulta essere positivo per € 6.645.785.

A3) Osservazioni e proposte in ordine all'approvazione del bilancio

Considerando le risultanze dell'attività da noi svolta, e le risultanze dell'attività svolta dal soggetto incaricato della revisione legale dei conti contenute nella relazione di revisione del bilancio, il Collegio Sindacale propone all'Assemblea degli Azionisti di approvare il bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 così come redatto dagli Amministratori.

Per quanto riguarda la proposta di destinazione del risultato di esercizio si rinvia alle considerazioni sopra esposte.

Arezzo, 14 aprile 2020

Il Collegio Sindacale:

Presidente del Collegio Sindacale

Dott. Luca Civitelli



Sindaco effettivo

Dott. Roberto Ammendola



Sindaco effettivo

Dott. Filippo Ceccherelli



2019

Relazione Società di Revisione





EY S.p.A.
Piazza della Libertà, 9
50129 Firenze

Tel: +39 055 552451
Fax: +39 055 5524850
ey.com

Nuove Acque S.p.A.

Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2019

Relazione della società di revisione indipendente
ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39

Relazione della società di revisione indipendente ai sensi dell'art. 14 del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39

Agli azionisti della
Nuove Acque S.p.A.

Relazione sulla revisione contabile del bilancio d'esercizio

Giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile del bilancio d'esercizio della Nuove Acque S.p.A. (la Società), costituito dallo stato patrimoniale al 31 dicembre 2019, dal conto economico e dal rendiconto finanziario per l'esercizio chiuso a tale data e dalla nota integrativa.

A nostro giudizio, il bilancio d'esercizio fornisce una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale e finanziaria della Società al 31 dicembre 2019, del risultato economico e dei flussi di cassa per l'esercizio chiuso a tale data, in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione.

Elementi alla base del giudizio

Abbiamo svolto la revisione contabile in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia). Le nostre responsabilità ai sensi di tali principi sono ulteriormente descritte nella sezione Responsabilità della società di revisione per la revisione contabile del bilancio d'esercizio della presente relazione. Siamo indipendenti rispetto alla Società in conformità alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza applicabili nell'ordinamento italiano alla revisione contabile del bilancio. Riteniamo di aver acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio.

Richiamo di informativa

Richiamiamo l'attenzione sulla sezione "La regolazione del SII con le principali decisioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA già A.E.E.G.S.I.) e dell'Autorità Idrica Toscana" della Relazione sulla Gestione e sulla nota "Riconoscimento dei costi e ricavi" della Nota Integrativa in cui gli amministratori descrivono i complessi provvedimenti regolatori del settore idrico, che producono effetti sul bilancio d'esercizio, con particolare riferimento alla fattispecie del riconoscimento dei ricavi ed al vincolo di destinazione della componente tariffaria Fondo Nuovi Investimenti (FoNI).

Il nostro giudizio non è espresso con rilievi in riferimento a tale aspetto.

Altri Aspetti

L'attività di revisione contabile si è svolta nel contesto della situazione venutasi a creare a seguito della diffusione del COVID 19 e dei connessi provvedimenti, anche di natura restrittiva alla circolazione, emanati dal Governo Italiano a tutela della salute dei cittadini. Conseguentemente, in ragione di oggettive situazioni di forza maggiore, le procedure di revisione previste dagli standard professionali di riferimento sono state eseguite nell'ambito (i) di una rimodulata organizzazione del



personale, improntata ad un ampio uso di smart working e (ii) di differenti modalità per interfacciarsi con i referenti aziendali e di raccolta delle evidenze probative, attraverso l'utilizzo, in modo prevalente, di documentazione in formato elettronico trasmessaci con tecniche di comunicazione a distanza.

Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per il bilancio d'esercizio

Gli amministratori sono responsabili per la redazione del bilancio d'esercizio che fornisca una rappresentazione veritiera e corretta in conformità alle norme italiane che ne disciplinano i criteri di redazione e, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno dagli stessi ritenuta necessaria per consentire la redazione di un bilancio che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili per la valutazione della capacità della Società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento e, nella redazione del bilancio d'esercizio, per l'appropriatezza dell'utilizzo del presupposto della continuità aziendale, nonché per una adeguata informativa in materia. Gli amministratori utilizzano il presupposto della continuità aziendale nella redazione del bilancio d'esercizio a meno che abbiano valutato che sussistono le condizioni per la liquidazione della Società o per l'interruzione dell'attività o non abbiano alternative realistiche a tali scelte.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sul processo di predisposizione dell'informativa finanziaria della Società.

Responsabilità della società di revisione per la revisione contabile del bilancio d'esercizio

I nostri obiettivi sono l'acquisizione di una ragionevole sicurezza che il bilancio d'esercizio nel suo complesso non contenga errori significativi, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali, e l'emissione di una relazione di revisione che includa il nostro giudizio. Per ragionevole sicurezza si intende un livello elevato di sicurezza che tuttavia non fornisce la garanzia che una revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia) individui sempre un errore significativo, qualora esistente. Gli errori possono derivare da frodi o da comportamenti o eventi non intenzionali e sono considerati significativi qualora ci si possa ragionevolmente attendere che essi, singolarmente o nel loro insieme, siano in grado di influenzare le decisioni economiche degli utilizzatori prese sulla base del bilancio d'esercizio.

Nell'ambito della revisione contabile svolta in conformità ai principi di revisione internazionali (ISA Italia), abbiamo esercitato il giudizio professionale e abbiamo mantenuto lo scetticismo professionale per tutta la durata della revisione contabile. Inoltre:

- abbiamo identificato e valutato i rischi di errori significativi nel bilancio d'esercizio, dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali; abbiamo definito e svolto procedure di revisione in risposta a tali rischi; abbiamo acquisito elementi probativi sufficienti ed appropriati su cui basare il nostro giudizio. Il rischio di non individuare un errore significativo dovuto a frodi è più elevato rispetto al rischio di non individuare un errore significativo derivante da comportamenti od eventi non intenzionali, poiché la frode può implicare l'esistenza di collusioni, falsificazioni, omissioni intenzionali, rappresentazioni fuorvianti o forzature del controllo interno;
- abbiamo acquisito una comprensione del controllo interno rilevante ai fini della revisione

- contabile allo scopo di definire procedure di revisione appropriate nelle circostanze, e non per esprimere un giudizio sull'efficacia del controllo interno della Società;
- abbiamo valutato l'appropriatezza dei principi contabili utilizzati nonché la ragionevolezza delle stime contabili effettuate dagli amministratori e della relativa informativa;
 - siamo giunti ad una conclusione sull'appropriatezza dell'utilizzo da parte degli amministratori del presupposto della continuità aziendale, in base agli elementi probativi acquisiti, sull'eventuale esistenza di un'incertezza significativa riguardo a eventi o circostanze che possono far sorgere dubbi significativi sulle capacità della Società di continuare ad operare come un'entità in funzionamento. In presenza di un'incertezza significativa, siamo tenuti a richiamare l'attenzione nella relazione di revisione sulla relativa informativa di bilancio ovvero, qualora tale informativa sia inadeguata, a riflettere tale circostanza nella formulazione del nostro giudizio. Le nostre conclusioni sono basate sugli elementi probativi acquisiti fino alla data della presente relazione. Tuttavia, eventi o circostanze successivi possono comportare che la Società cessi di operare come un'entità in funzionamento;
 - abbiamo valutato la presentazione, la struttura e il contenuto del bilancio d'esercizio nel suo complesso, inclusa l'informativa, e se il bilancio d'esercizio rappresenti le operazioni e gli eventi sottostanti in modo da fornire una corretta rappresentazione.

Abbiamo comunicato ai responsabili delle attività di governance, identificati ad un livello appropriato come richiesto dai principi di revisione internazionali (ISA Italia), tra gli altri aspetti, la portata e la tempistica pianificate per la revisione contabile e i risultati significativi emersi, incluse le eventuali carenze significative nel controllo interno identificate nel corso della revisione contabile.

Relazione su altre disposizioni di legge e regolamentari

Giudizio ai sensi dell'art. 14, comma 2, lettera e), del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39

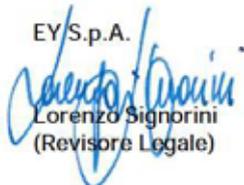
Gli amministratori della Nuove Acque S.p.A. sono responsabili per la predisposizione della relazione sulla gestione della Nuove Acque S.p.A. al 31 dicembre 2019, inclusa la sua coerenza con il relativo bilancio d'esercizio e la sua conformità alle norme di legge.

Abbiamo svolto le procedure indicate nel principio di revisione (ISA Italia) n. 720B al fine di esprimere un giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio d'esercizio della Nuove Acque S.p.A. al 31 dicembre 2019 e sulla conformità della stessa alle norme di legge, nonché di rilasciare una dichiarazione su eventuali errori significativi.

A nostro giudizio, la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio della Nuove Acque S.p.A. al 31 dicembre 2019 ed è redatta in conformità alle norme di legge.

Con riferimento alla dichiarazione di cui all'art. 14, c.2, lettera e), del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39, rilasciata sulla base delle conoscenze e della comprensione dell'impresa e del relativo contesto acquisite nel corso dell'attività di revisione, non abbiamo nulla da riportare.

Firenze, 14 aprile 2020

EY S.p.A.

 Lorenzo Signorini
 (Revisore Legale)



Nuove Acque SpA
Via Montefalco, 55 - 52100 AREZZO