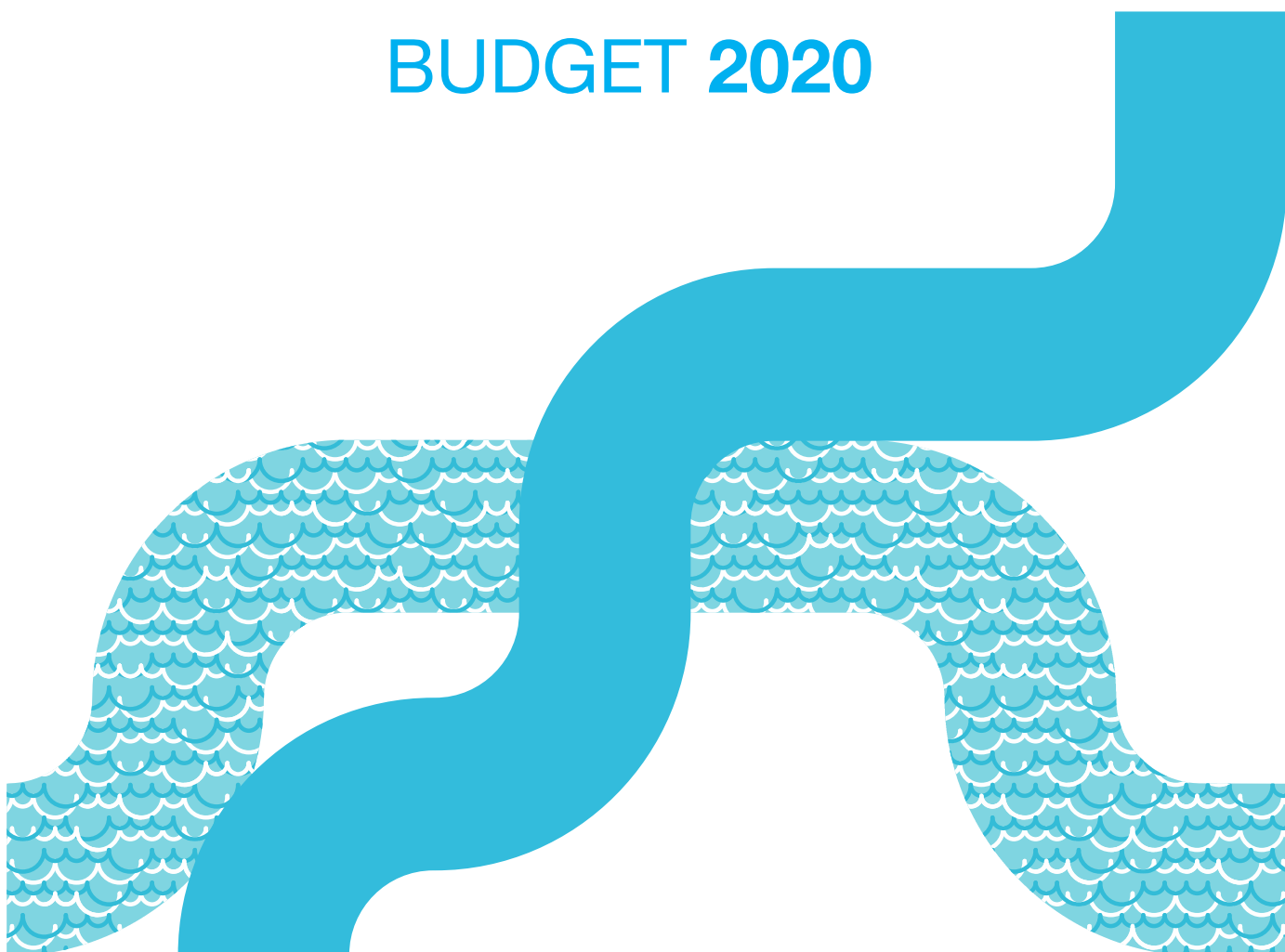




acquevenete

L'ACQUA PUBBLICA

BUDGET 2020



Indice

INTRODUZIONE	1
PIANIFICAZIONE ECONOMICA.....	2
PIANIFICAZIONE FINANZIARIA	8
ASPETTI NORMATIVI E DI ORGANIZZAZIONE GENERALE	10
INVESTIMENTI.....	13
GESTIONE RETI E IMPIANTI.....	15
AREA CLIENTI	16

INTRODUZIONE

Il rafforzamento di *acquevenete* come impresa industriale e la stabilità del quadro normativo e regolatorio consentono di caratterizzare il 2020 con un'ulteriore spinta sugli investimenti. Spinta che va letta non solo come maggiore realizzazione di interventi – ben 36 mln di euro per 70,73 euro/abitante contro una media attuale italiana di 38,7 euro/abitante - ma anche nel senso di avviare nuove opere infrastrutturali idriche significativamente strategiche per il territorio servito, al punto da cambiare l'impostazione dell'approvvigionamento e della distribuzione del territorio gestito.

Un altro elemento importante che caratterizza il budget 2020 è quello relativo alle tariffe, che rimangono invariate pur in presenza di una decisa crescita degli investimenti e dei nuovi servizi offerti ai cittadini. La spesa media mensile familiare per fornitura di acqua, confrontata con quella di altri servizi (tv, rifiuti, telefonia, energia e gas), ha un'incidenza contenuta e rappresenta circa il 3,4% del totale.

Infine, un commento sui costi. Rimane ferma la tariffa, crescono gli investimenti, ma crescono anche, e molto, alcuni costi non direttamente efficientabili per la società; fra tutti quello dello smaltimento dei fanghi e dei costi di emergenza per trattare i nuovi contaminanti.

PIANIFICAZIONE ECONOMICA

	BILANCIO 2018	FORECAST 2019	BUDGET 2020
A) VALORE DELLA PRODUZIONE	84.042.966	86.129.500	86.466.200
1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	74.984.503	76.912.000	75.638.000
Ricavi acqua	44.502.685	47.450.000	45.620.000
Ricavi fognatura	8.219.426	7.800.000	8.500.000
Ricavi depurazione	18.854.446	18.000.000	19.000.000
Altri ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.407.946	3.662.000	2.518.000
4) Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	892.301	1.230.000	3.190.000
5) Altri ricavi e proventi	8.166.162	7.987.500	7.638.200
B) COSTI DELLA PRODUZIONE	79.082.449	82.001.600	83.959.334
6) Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	3.772.998	4.102.500	4.842.500
Reagenti	1.429.587	1.350.000	1.500.000
Materiale di magazzino	869.899	610.000	810.000
Carburanti	414.562	422.500	442.500
Materiale per laboratorio	197.270	350.000	420.000
Materiale di consumo ed elettrico	389.035	470.000	470.000
Carboni attivi	472.646	900.000	1.200.000
7) Per servizi	30.412.171	32.866.500	35.239.500
Acquisto acqua	3.135.368	4.900.000	4.000.000
Energia elettrica	8.748.191	9.000.000	8.990.000
Lettura contatori	811.435	800.000	550.000
Fatturazione e spedizione bollette	402.757	780.000	900.000
Analisi	282.576	290.000	290.000
Manutenzioni condotte acqua e fogna	4.620.531	4.150.000	6.020.000
Altre manutenzioni	2.455.111	3.122.500	3.023.500
Fanghi sabbie e vaglio	2.529.157	3.310.000	4.350.000
Tattamento depuratore Acque del Chiampo	248.238	325.000	325.000
Software e Hardware	846.379	850.000	780.000
Spese telefoniche	270.460	270.000	280.000
Assicurazioni	581.288	610.000	565.000
Ricerca e sviluppo	254.046	210.000	150.000

	BILANCIO 2018	FORECAST 2019	BUDGET 2020
Servizi e consulenze	892.545	600.000	480.000
Compensi organi sociali	52.531	65.500	60.000
Altre	4.281.558	3.583.500	4.476.000
8) Per godimento di beni di terzi	257.830	300.000	275.000
9) Per il personale	16.807.304	17.561.600	17.418.334
Salari e stipendi	12.062.542	12.661.600	12.592.600
Oneri sociali	3.868.228	4.020.000	3.992.284
Trattamento fine rapporto	830.249	820.000	773.450
Altri costi	46.285	60.000	60.000
10) Ammortamenti e svalutazioni	21.691.084	21.050.000	20.700.000
Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	5.153.182	0	0
Ammortamento delle immobilizzazioni materiali	15.237.902	20.250.000	20.600.000
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0	50.000	100.000
Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante	1.300.000	750.000	0
11) Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	119.436	0	0
12) Accantonamenti per rischi	0	250.000	0
13) Altri Accantonamenti	0	0	0
14) Oneri diversi di gestione	6.021.626	5.871.000	5.484.000
Tasse	2.130.431	1.485.000	1.550.000
Contributo spese funzionamento AATO e ARERA	545.918	550.000	550.000
Rimborso mutui	2.956.705	2.586.000	2.424.000
Altri oneri di gestione	388.571	1.250.000	960.000
C) PROVENTI E ONERI FINANZIARI	-1.713.078	-1.862.400	-1.457.500
15) Proventi partecipazioni	121.814	0	100.000
16) Altri proventi finanziari	48.530	72.600	102.500
17) Interessi e altri oneri finanziari	-1.883.422	-1.935.000	-1.660.000
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	3.247.439	2.265.500	1.049.366

RICAVI

A) Valore della produzione

Si prevedono per il 31 dicembre 2020 un valore della produzione pari a € 86.466.200 e un utile prima delle imposte di € 1.049.366. Con le previsioni economiche generali del documento che si sottopone all'esame dei Soci, si esplicitano la sostenibilità di tutti i costi operativi e la copertura dei fabbisogni finanziari per far fronte agli importanti investimenti, nella stabilità dei ricavi derivante da invarianza della tariffa.

A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni

L'importo previsto per i ricavi delle vendite e delle prestazioni è pari a € 75.638.000.

La stima è stata elaborata considerando nessuna variazione tariffaria per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione rispetto all'esercizio 2019, confermando gli effetti della rimodulazione dell'articolazione tariffaria pro-capite.

Il vincolo ai ricavi è stato stimato sulla base delle disposizioni del Metodo Tariffario Idrico (MTI-2) la cui configurazione è stata per lo più confermata nei documenti di consultazione per la nuova regolazione della tariffa idrica. Le voci più significative riguardano:

Descrizione	Euro	incidenza %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	75.638.000	
Ricavi acqua (quota variabile + fissa)	45.620.000	60%
Ricavi fognatura (quota variabile + fissa)	8.500.000	11%
Ricavi depurazione (quota variabile + fissa)	19.000.000	25%
Altri ricavi da prestazioni accessorie*	2.518.000	3%

* *vulture, autorizzazioni allo scarico, istruttorie perdite occulte, servizio bottini ecc.*

A4) Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni

L'incremento delle immobilizzazioni materiali e immateriali dovuto a lavori interni (principalmente costi per materie prime, costi per servizi e costo del personale diretto) è quantificato in € 3.190.000. Tale importo consente la capitalizzazione di costi sostenuti per i lavori sulla rete idrica e fognaria e va a ridurre i costi d'esercizio previsti nel budget economico 2020.

A5) Altri ricavi

Si stimano altri ricavi complessivamente per € 7.638.200, principalmente composti da:

- € 4.935.927, riferiti al *reversa* di ricavi pluriennali per contributi regionali su impianti e contributi da condutture e allacciamenti;
- € 2.702.273 per altri ricavi non caratteristici quali fitti attivi ed altri proventi minori.

COSTI

B) Costi della Produzione

Il Costo della Produzione si prevede di € 83.959.334. Si illustrano di seguito le voci più significative.

B6) Acquisto materie prime, sussidiarie e di consumo

	Euro	inc. %
Acquisto materie prime	4.842.500	
Reagenti	1.500.000	31%
Materiale di magazzino	810.000	17%
Carboni attivi	1.200.000	25%
Carburanti e lubrificanti	442.500	9%
Materiale per laboratorio	420.000	9%
Materiali di consumo ed elettrico	470.000	10%

L'importo previsto è di € 4.842.500 e principalmente comprende:

- Acquisto di reagenti chimici per trattamento acqua e trattamento fognatura (potabilizzazione e depurazione) per € 1.500.000;
- Acquisto di misuratori per € 500.000, tubazioni per manutenzione rete servizio idrico integrato per € 60.000 e acquisto di raccorderia e materiali per € 250.000 (materiali principalmente impiegati nella riparazione delle perdite e nel risanamento delle reti);
- Rigenerazione di carboni attivi per servizio acquedotto per € 1.200.000;
- Carburanti e lubrificanti per € 442.500 necessari per la movimentazione del parco mezzi;
- Prodotti chimici e materiali per il laboratorio di analisi interno, pari a € 420.000;
- Materiali di consumo ed elettrico per € 470.000.

	Euro	inc. %
Servizi	35.239.500	
Acquisto acqua	4.000.000	11%
Energia elettrica	8.990.000	26%
Lettura contatori	550.000	2%
Fatturazione e spedizione bollette	900.000	3%
Analisi	290.000	1%
Manutenzioni e costruzione condotte acquedotto e fognatura	6.020.000	17%
Altre manutenzioni	3.023.500	9%
Fanghi sabbie e vaglio	4.350.000	12%
Trattamento depuratore Acque del Chiampo	325.000	1%
Software e Hardware	780.000	2%
Spese telefoniche	280.000	1%

	Euro	inc. %
Assicurazioni	565.000	2%
Ricerca e sviluppo	150.000	0%
Servizi e consulenze	480.000	0%
Compensi organi sociali	60.000	0%
Altre	4.476.000	13%

B7) Servizi

L'importo complessivamente previsto per servizi ammonta a € 35.239.500 e gli importi più significativi riguardano:

- energia elettrica, in particolare per centrali di potabilizzazione, sollevamenti acqua, impianti di depurazione, impianti di sollevamento fognari e sedi, per complessivi € 8.990.000;
- i servizi di lettura contatori e di fatturazione e spedizione bollette per complessivi € 1.450.000. Tale importo è sensibilmente condizionato dalla stabilizzazione dei cicli di bollettazione, dalla lettura dei contatori e dall'invio sistematico dei solleciti di pagamento, nonché dalla gestione del Comune di Adria che coinvolge circa 11.000 nuovi utenti.

Si registra una sostanziale stabilizzazione dei costi post fusione che si traduce nel -8,2% rispetto al forecast 2019 e nel -14% rispetto al budget 2019.

Nel 2020 si prevedono gli affidamenti dei predetti servizi, con procedura gestita in coordinamento con Viveracqua scarl;

- all'interno delle manutenzioni sono presenti:
 - lavorazioni per manutenzioni rete idrica (condotte, allacciamenti, sollevamenti e contatori) per € 4.710.000;
 - lavorazioni per manutenzioni rete fognaria (condotte, allacciamenti, sollevamenti e lavaggi) per € 1.310.000;
 - lavorazioni per manutenzioni impianti di potabilizzazione e di depurazione per € 1.950.000.
- smaltimento fanghi per € 4.350.000 comprensivi di fanghi liquidi e palabili, sabbie e vaglio;
- la spesa per i servizi ICT, hardware e principalmente software, è prevista in complessivi € 780.000;
- È stimato l'importo di € 565.000 per la copertura del piano assicurativo aziendale.

B8) Spese per godimento di beni di terzi

È stimato un importo di € 275.000 riferito principalmente a noleggio di attrezzature per € 150.000 e fitti passivi per € 125.000.

B9) Costo del personale

Per l'anno 2020 si prevede prudenzialmente un costo complessivo pari a € 17.418.334 stimato considerando il rinnovo del CCNL avvenuto in data 7 novembre 2019 con il connesso incremento tabellare.

	Euro	inc. %
Personale	17.418.334	
Salari e stipendi	12.592.600	72%
Oneri sociali	3.992.284	23%
Trattamento fine rapporto	773.450	4%
Altri costi	60.000	0%

B10) Ammortamenti delle immobilizzazioni materiali e immateriali

È stimato in € 20.700.000 il valore degli ammortamenti, principalmente determinato con applicazione delle aliquote determinate sulla base della vita utile dei cespiti stabilite dall'ARERA.

B12) Accantonamenti per rischi

Lo sviluppo della stima connessa ai fondi rischi e oneri, ai fondi svalutazione crediti ed agli altri fondi non evidenzia rischi o problematiche che richiedano un significativo accantonamento per l'esercizio 2020.

B14) Oneri diversi di gestione

Gli oneri diversi di gestione si prevedono pari a € 5.484.000 e sono principalmente relativi a imposte, tasse, vidimazioni, concessioni governative e rimborso mutui dei Comuni.

C) Proventi ed oneri finanziari

All'interno del budget 2020 trovano collocazione gli interessi passivi, per un importo complessivo di € 1.660.000, riferibili al fabbisogno finanziario stimato comprensivo dei mutui ed aperture di credito già in essere con gli Istituti Finanziari, nonché gli oneri dei prestiti obbligazionari (*Hydrobond I, II e III, quest'ultimo previsto nel primo semestre 2020*) che vedono come principale controparte EBI.

Nel complesso, al netto dei previsti proventi finanziari, la voce viene stimata in € 1.457.500.

PIANIFICAZIONE FINANZIARIA

	Euro
ENTRATE (a)	125.900.000
Ricavi Monetari	88.900.000
Contributi (regionali/altro)	1.500.000
Nuovi finanziamenti (bancari/hydrobond)	35.000.000
Altre entrate	500.000
USCITE (b)	- 118.735.674
Gestione Caratteristica	- 64.041.000
Altre uscite caratteristiche (restituzione mutui soci)	- 2.772.000
Gestione Investimenti	- 31.701.795
Gestione Finanziaria (mutui/Hydrobond)	- 8.227.600
Imposte e Tributi (dirette /indirette /locali)	- 11.993.279
Saldo Tesoreria 2020 (c=a-b)	7.164.326
Disponibilità liquide iniziali 01.01.2020	3.500.000
Saldo Tesoreria 2020 (c)	7.164.326
Disponibilità liquide finali 31.12.2020	10.664.326

Nell'esercizio 2020 è prevista la realizzazione di investimenti per circa euro 33.4 mln, il cui fabbisogno finanziario è inserito fra le uscite del periodo.

Il *cash flow* aziendale assicurerà gran parte delle risorse finanziarie necessarie a sostenere in primis il consistente piano degli investimenti, di concerto con il *working capital*.

Uno degli obiettivi della gestione finanziaria aziendale è una pianificazione mirata: all'ottimizzazione delle risorse cercando di agire sull'assorbimento del *working capital* e l'ottimizzazione dei canali bancari. La strategia si contestualizza tenendo in considerazione l'andamento previsto della curva dei tassi nel medio periodo.

Per far fronte alle variazioni dei fabbisogni finanziari, in un'ottica di equilibrio finanziario e patrimoniale, è previsto il closing di un'emissione obbligazionaria a lungo termine per 35 mln di

euro. L'operazione sarà strutturata sulla falsariga delle precedenti emissioni di Hydrobond, destinata ad investitori istituzionali (c.d. Hydrobond III).

Gli oneri finanziari connessi all'utilizzo delle risorse sopra esposte sono stati inseriti nel budget economico 2020, come illustrato nel paragrafo "pianificazione economica".

ASPETTI NORMATIVI E DI ORGANIZZAZIONE GENERALE*Inquadramento
regolatorio*

Nell'ultimo trimestre 2019 ARERA ha pubblicato i seguenti documenti di consultazione che si prevede verranno formalizzati con delibera entro il 31.12.2019:

- DCO n. 402/2019 e 480/2019 sul Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3);
- DCO n. 422/2019 per l'integrazione della disciplina vigente in materia di Qualità Contrattuale (RQSII).

I due Documenti di Consultazione sul MTI-3 confermano l'impostazione che ha caratterizzato i metodi tariffari precedenti tenendo conto della necessità di rafforzare le misure per promuovere l'efficienza gestionale, anche mediante sistemi di premi / penalizzazioni.

In particolare, si riportano i principali aspetti che caratterizzano la nuova regolazione della tariffa:

- viene confermata la struttura del Vincolo ai Ricavi del Gestore (VRG);
- tra i costi operativi esogeni verrà anche riconosciuta una quota di costo smaltimento dei fanghi di depurazione in ragione della situazione emergenziale che ha caratterizzato la destinazione finale dei fanghi nell'estate 2018;
- tra i costi operativi destinati a specifiche finalità saranno inclusi anche gli eventuali costi derivanti dagli obblighi introdotti dall'Autorità in tema di contenimento della morosità (REMSI);
- viene rivisto il costo del capitale riferito agli oneri finanziari e fiscali ammessi in tariffa a seguito dell'aggiornamento di alcuni parametri macroeconomici (range tra 4,78% e 5,51% in luogo di 5,31% precedente);
- viene introdotta la verifica del tasso di realizzazione investimenti e mancato rispetto degli obiettivi di Qualità Tecnica per il periodo 2016-2019 con conseguente calcolo di penali in caso di mancato rispetto degli standard definiti.

Il Documento di Consultazione per l'integrazione della RQSII introduce un meccanismo di premi e penali, da attribuire in ragione delle performance conseguite, volto ad incentivare il rispetto degli standard minimi individuati dalla RQSII. Nel dettaglio vengono identificati due macro-indicatori calcolati come media pesata degli standard relativi alla Qualità Contrattuale:

- MC1 – "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale;
- MC2 – "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio.

Con Deliberazione n. 311/2019/R/IDR, ARERA ha approvato le direttive per il contenimento e la gestione della morosità nel S.I.I. definendo le procedure e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione/limitazione della fornitura per gli utenti finali, comunque tutelando gli utenti vulnerabili. La nuova regolazione della morosità si applicherà a far data dal 1° gennaio 2020.

Laboratorio analisi

Il laboratorio interno è accreditato ai sensi della specifica norma prevista per i laboratori analisi, UNI EN ISO/IEC 17025:2018; tale accreditamento è reso vincolante da diverse disposizioni derivanti da norme cogenti, vedasi il DM 14/6/17 in materia di acque destinate al consumo umano. Lo stesso Ministero della Salute ha inoltre disposto che i laboratori che effettuano le attività analitiche siano accreditati e che i metodi di controllo utilizzati per la determinazione dei parametri con dati prestazionali, stabiliti dal d.lgs. n. 31/01, siano accreditati entro maggio 2021. Il laboratorio interno si è già accreditato per una serie di parametri, prevedendo di estendere gradualmente l'accreditamento entro la scadenza prefissata. Per la certificazione dei metodi e processi analitici è indispensabile utilizzare apparecchiature con grado di sensibilità adeguato alle caratteristiche prestazionali fissate dal predetto Decreto Ministeriale. Per tale ragione è previsto l'acquisto di un gas cromatografo di massa per l'analisi dei composti organici volatili, idrocarburi policiclici aromatici, solventi, pesticidi e altri composti chimici presenti nella matrice acqua potabile.

I controlli interni riguardano inoltre i campioni di acque reflue degli impianti di depurazione, delle reti fognarie, di rifiuti liquidi e percolati. Le analisi dei reflui seguono metodiche analitiche standardizzate, in conformità ai limiti stabiliti dal testo unico ambientale d.lgs. n. 152/2006, così da garantire la conformità dei limiti stabiliti per gli scarichi degli impianti di depurazione.

Viene mantenuto per l'anno 2020 il servizio analitico per conto della rete di laboratori Viveracqua; nell'ambito di tale attività è previsto un incremento delle analisi di matrici liquide di scarico per la determinazione della presenza di sostanze perfluoroalchiliche, come pure l'effettuazione di controlli su acque potabili di gestori appartenenti alla Rete. Si prevede inoltre di proseguire il servizio di analisi per la ricerca di PFAS su campioni di acque provenienti da pozzi di privati cittadini residenti nei comuni serviti da *acquevenete*.

L'incremento dell'attività analitica, l'acquisto di nuova apparecchiatura a servizio del progetto di ricerca e sviluppo in atto, l'incremento di analisi conto terzi e delle previsioni di attività di controllo straordinarie, determineranno un incremento dei costi per materiale di consumo e reagenti chimici, costi in parte compensati dalle entrate derivanti dall'attività nell'ambito della rete dei laboratori.

Le indicazioni dell'ARERA richiedono di continuare anche per il 2020 studi e analisi di Ricerca e Sviluppo in parte già attivate nel corso del 2019, in particolare:

- il completamento dello studio e ricerca nell'ambito del *Water Safety Plan* aziendale;
- l'analisi e lo studio di sistemi innovativi di ricerca delle perdite in rete.

*Patrimonio e
logistica*

Nel 2020 si stima di poter acquisire l'attuale sede di via Tisi da Garofalo in Comune di Rovigo, seppur sovradimensionata rispetto le esigenze operative, perché strategica come ubicazione. In considerazione dell'estensione territoriale su cui opera la società e con l'obiettivo di facilitare i collegamenti, si prevede altresì di individuare razionalizzati punti di raccolta di mezzi e di personale nella zona dell'alto e del basso polesine, adeguando le strutture scelte alle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro; in tal senso:

- la realizzazione di ricovero mezzi, magazzino, uffici per il personale della centrale e delle reti, presso l'area della centrale di potabilizzazione di Badia Polesine;
- l'adeguamento di uffici e dei locali tecnici presenti presso i magazzini di Taglio di Po.

Per una migliore fruibilità dei servizi al cittadino, si prevede di trasferire alcuni sportelli, in locali più spaziosi e confortevoli come per i Comuni di Lendinara e Sarego, talvolta prevedendo anche un'estensione degli orari di apertura settimanale dal lunedì al sabato, come nel caso dello sportello di Albignasego.

INVESTIMENTI

Come noto, la Delibera ARERA n. 917/2017 ha introdotto la Regolazione della qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) la quale, attraverso un sistema di KPI (*Key Performance Indicators*), valuta le performance dei gestori introducendoli in un meccanismo di premi/penalità.

La regolazione tecnica, con la definizione del fabbisogno degli investimenti afferenti a ciascun settore di cui si compone il S.I.I., rappresenta l'inizio di un cambiamento radicale nell'approccio alla pianificazione degli interventi che verrà affrontato anche dai Consigli di Bacino per elaborare i nuovi piani degli investimenti per il prossimo quadriennio regolatorio.

Nello specifico per il 2020, gli investimenti riguarderanno la messa in esercizio di opere iniziate nel 2019, la realizzazione di interventi già previsti dai Piani d'Ambito per il 2020/21 e la progettazione di nuove opere sulla base delle esigenze attuali e dei prossimi Piani d'Ambito.

Tra i progetti a maggiore valenza strategica:

- la realizzazione di opere finalizzate a risolvere l'emergenza della presenza di sostanze perfluoroalchiliche (PFAS) con una condotta di collegamento Ponso-Montagnana-Pojana Maggiore e un serbatoio di accumulo del volume di 10.000 mc dell'importo complessivo di oltre 28 milioni, rientranti nel finanziamento del Ministero a disposizione del Commissario Straordinario per l'emergenza;
- il potenziamento delle fonti di approvvigionamento mediante interventi alle centrali di potabilizzazione alimentate da acque superficiali, per rafforzare la loro potenzialità di trattamento e consentire di superare situazioni di criticità idraulica e qualitativa con interventi che riguardano in modo particolare le centrali di Piacenza d'Adige, Anguillara Veneta, Boara Polesine e Badia Polesine;
- l'acquisizione delle condotte facenti parte del S.A.V.E.C. con l'attivazione di approvvigionamenti di ottima qualità, integrativi e alternativi alle acque superficiali che comporteranno la progressiva riduzione degli emungimenti da acqua superficiale;
- l'avvio di progetti di condotte adduttrici per la distribuzione diffusa nel territorio di acqua proveniente dalle fonti idriche disponibili nella parte a Nord, anche con dismissione di alcuni impianti di potabilizzazione, come la condotta Villamarzana-Occhiobello;
- il miglioramento del servizio fognario secondo i parametri della Direttiva 91/271/CEE; dando priorità alle aree inserite negli agglomerati con minor percentuale di copertura del servizio;
- il potenziamento e miglioramento degli impianti di depurazione con l'obiettivo di razionalizzare il servizio sul territorio e salvaguardare agli aspetti ambientali;
- la sostituzione di vecchie condotte idriche ammalorate soggette a ripetute rotture, per migliorare la qualità e continuità del servizio all'utenza;
- il raggiungimento degli standard qualitativi previsti dalla precitata Delibera ARERA n. 917/2017 in particolare mediante:
 - la distrettualizzazione della rete per la conoscenza, ricerca e riduzione delle perdite idriche partendo da un progetto pilota che coinvolgerà circa il 10% del territorio

- interessando un distretto idrico dell'Area Nord (zona Montagnana) e uno dell'Area Sud (zona Occhiobello);
- la ricognizione e il rilievo georeferenziato delle reti dell'Area Sud per la miglior conoscenza dell'infrastruttura, ai fini di una successiva modellazione idraulica con finalità di agevolare la gestione, la riduzione delle perdite e delle portate parassite, e il monitoraggio delle attivazioni degli scaricatori di piena;
 - la realizzazione di un sistema unico di telecontrollo degli impianti e di raccolta/analisi delle grandezze idrauliche provenienti dal "campo" per monitorare e intervenire in tempo reale sui parametri di funzionamento e per controllare alcuni indicatori di qualità.

Gli investimenti da Budget sono allineati con le previsioni di investimento elaborate in sede di predisposizione tariffaria, pari a circa 36 mln di euro, secondo la seguente programmazione:

<i>Importi in migliaia di Euro</i>	ATO Bacchiglione	ATO Polesine	acquevenete
Tipologia:			
Investimenti acquedotto, reti e impianti	14.743	8.590	23.333
Investimenti reti fognatura e depurazione	7.625	5.415	13.040
Totale investimenti	22.368	14.005	36.373
(Investimenti previsti dagli attuali Piani d'Ambito)	20.400	14.760	35.130
<i>NB: gli importi di Piano d'Ambito prevedono anche interventi per allacciamenti, manutenzioni straordinarie, ecc.. non conteggiati nella previsione di spesa per investimenti sopra riportata</i>			

GESTIONE RETI E IMPIANTI

Per l'anno 2020 si prevede un aumento generale dei costi necessari alla gestione operativa dell'azienda legato principalmente a tre fattori:

1. Manutenzione delle reti idriche e fognarie dell'Area Sud;
2. Gestione dei carboni attivi delle centrali che derivano dall'acqua superficiale del fiume Po;
3. Smaltimento dei fanghi.

Il primo punto è una conseguenza dell'allineamento tra le Aree Nord e Sud sui principi di manutenzione straordinaria nel caso di rotture su condotte: anche per l'Area Sud, dal 2020, per qualificare come "straordinaria" una manutenzione è necessaria una sostituzione di almeno 20 metri di condotta (in passato solo di 6 metri): al di sotto di tale lunghezza di intervento si rimane nell'ambito delle manutenzioni ordinarie, non capitalizzabili. Tale impostazione genera pertanto un aumento dei costi di manutenzione ordinaria.

L'aumento dei costi per la sostituzione/rigenerazione dei carboni attivi presenti nei filtri GAC delle centrali che derivano dall'acqua superficiale del Po è una conseguenza della scoperta, avvenuta nella primavera del 2019, del composto di nuova generazione denominato cC6O4 nell'acqua grezza del fiume. Per consentire la distribuzione di acqua potabile, con concentrazioni di cC6O4 inferiori ai limiti di quantificazione, è necessario sostituire (o rigenerare) i carboni attivi con maggiore frequenza, ogni 4/6 mesi, con conseguente aumento dei costi gestionali.

Il terzo importante fattore che si prevede contribuirà all'aumento dei costi gestionali gli smaltimenti dei fanghi prodotti dagli impianti di depurazione. L'incertezza normativa e il limitato mercato dei siti di smaltimento ha già comportato per il 2019 un aumento dei prezzi superiore al 100% per alcuni tipi di fango prodotto dagli impianti.

Altri costi previsti nel 2020 aggiuntivi rispetto al 2019 sono principalmente dovuti all'attività di pulizia caditoie, solo parzialmente eseguita nell'anno in corso, all'esecuzione dei tappeti stradali (manto d'usura) su riparazioni nell'Area Sud che negli anni scorsi non erano stati eseguiti e a un generale sforzo di miglioramento nei vari settori della gestione operativa finalizzato alla minimizzazione dei rischi operativi.

AREA CLIENTI

*Unificazione del
SW gestionale*

L'unificazione del software gestionale su tutto il territorio gestito in una forma integrata e adeguata agli standard previsti da ARERA segnerà il vero tema centrale del prossimo esercizio 2020. Nel rispetto della continuità dei servizi a tutta l'utenza servita, sarà esteso il SW gestionale in uso nella zona nord (ex CVS) in quanto sistema meglio rispondente ad una visione smart dei processi aziendali e del loro presidio con gli applicativi CRM (Customer Relationship Management), Gridway Water ("bollettazione") e WFM (Work Flow Management "operatività in tecnica in campo") sviluppati su piattaforma Microsoft Dynamics NAV. Il concetto di gestionale utenza "tout court" viene quindi rivoluzionato, in quanto, oltre a gestire il contatto col cliente (compliance con la Del. 655/15) attraverso i canali tradizionali (sportello, call center, portale web) gestisce anche le chiamate e la pianificazione di interventi, sopralluoghi, comunicazioni web, sms, ed e-mail in un unico sistema di relazione con l'utenza; lo scopo è l'efficientamento dei rispettivi servizi e il monitoraggio degli indicatori prestazionali in forma integrata e organica.

*Adesione all'ANPR
(Anagrafe Nazionale
della Popolazione
Residente)*

L'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (A.N.P.R.) sostituirà progressivamente le anagrafi dei 7.978 Comuni italiani, diventando il riferimento unico per la Pubblica Amministrazione, per le società partecipate e per i gestori di servizi pubblici. Le varie difficoltà di natura burocratica per sottoscrivere appositi accordi di cooperazione di condivisione dei dati anagrafici, attività già iniziata nel corso del 2019, saranno così superate. Dal 2020 si potranno, previo accreditamento e su regolamento di imminente prossima emissione dal Ministero dell'Interno, consultare direttamente i "data base" anagrafici su un'unica piattaforma nazionale consentendo l'aggiornamento dei dati dell'utenza domestica residente servita e la conseguente corretta applicazione delle tariffe di servizio. Infatti, con delibera n. 665/2017, l'ARERA ha approvato il nuovo testo integrato dei corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata sul criterio "pro capite", in funzione del numero di componenti del nucleo familiare. L'adesione al nuovo servizio consentirà di anticipare il termine ultimo fissato ai gestori dei servizi pubblici per l'acquisizione dei dati corretti (31.12.2021) superando l'applicazione temporanea ammessa nel periodo transitorio del criterio "pro-capite di tipo standard" (*n° 3 componenti per nucleo familiare*). La disponibilità dello strumento consentirà di snellire le procedure per la sottoscrizione dei contratti di fornitura per l'utenza domestica (*costituiscono il 90% della clientela*) potendo individuare la corretta tipologia (*domestico residente o non residente*), senza richiesta di certificazioni aggiuntive.

*Gestione morosità
Delibera ARERA
n. 311/2019
REMSI*

A far data dal 1° gennaio 2020 si prevede di consolidare le procedure di presidio ai pagamenti delle bollette di consumo idrico per una sistematica azione di recupero dei crediti in conformità alla Delibera ARERA n. 311/2019 (*REMSI - Regolazione morosità nel S.l.l.*). Nel documento sono definite le procedure nazionali e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione/limitazione della fornitura per gli utenti finali, tutelando gli utenti in condizioni di

disagio sociale. Il mancato riscontro dei pagamenti, in estrema sintesi, attiva l'invio all'utente di un primo sollecito cosiddetto "bonario", lettera semplice con invito a provvedere al pagamento di quanto dovuto, al quale seguirà l'invio di una lettera raccomandata con avviso di ricevimento con termini perentori per evitare le previste azioni di limitazione e/o sospensione del servizio idrico. Tali attività, che prevedono anche la gestione di piani di rateizzazione, sono totalmente internalizzate e tese al recupero delle somme dovute con tempestività in considerazione dell'introduzione del periodo breve di prescrizione del titolo di credito che passa da 5 a 2 anni.

Monselice, 9/12/2019

Per Il Consiglio di Amministrazione
Il Presidente
Piergiorgio Cortelazzo