

# **RELAZIONE SULLA GESTIONE ANNO 2015**

## **1.INTRODUZIONE**

Il bilancio di esercizio che si sottopone all'esame dell'Assemblea dei Soci per l'approvazione, espone i risultati gestionali di SII ScpA per l'anno 2015.

Al 31/12/2015 la compagine sociale non presentava differenze rispetto al 2014: i soci della SII risultavano essere 2 società pubbliche, ASM e AMAN, 1 società privata UMBRIADUE, oltre a 32 Comuni del territorio dell'ATO n. 2 ora ATI 4. Il Capitale sociale sottoscritto ed interamente versato è di Euro 19.536.000, suddiviso in 19.536.000 azioni del valore nominale di 1 Euro.

### ***1.1 Il piano d'Ambito e l'equilibrio economico-finanziario della società***

Per quanto concerne l'attività della società è noto come questa venga svolta nel solco tracciato dal Piano d'Ambito approvato dall'ATI4 e dall'AEEGSI. I documenti che costituiscono il Piano d'Ambito individuano gli investimenti a carico del gestore e determinano anche le risorse cui questo potrà attingere fissando i livelli di tariffa applicabile e stimando i costi di gestione del servizio. Per l'anno 2015, la determinazione dell'equilibrio economico finanziario della società è ottenuta attraverso l'applicazione del metodo tariffario idrico deliberato dall'AEEGSI quale successiva evoluzione del metodo tariffario transitorio che a sua volta aveva regolamentato la metodologia valida per gli anni 2012 e 2013.

### ***1.2 Le Risorse, I Rapporti con l'Autorità e la revisione del Piano d'Ambito***

La S.I.I. dopo anni di operatività della Società è convinta che tutti gli attori presenti nel territorio dell'Ambito debbano fare tesoro dell'esperienza degli anni di gestione. Questo sembra rafforzarsi a seguito dell'evoluzione del quadro normativo che ha visto l'autorità nazionale competente AEEGSI, così come accade già in altri settori, instaurare un canale diretto di comunicazione con i soggetti gestori. La società, nel corso dell'esercizio, è stata in più occasioni chiamata direttamente a fornire dati all'AEEGSI, dati sulla cui scorta è stato elaborato e successivamente deliberato il nuovo metodo tariffario. L'elemento cardine è che si è passati da un sistema di regolazione tariffaria ex ante ad una regolazione ex post basata sul riconoscimento di costi di consuntivo.

### ***1.3 L'evoluzione del quadro legislativo***

Dal punto di vista normativo, la regolazione del servizio idrico integrato, a partire dalla legge 36/94 (Legge Galli) e in gran parte confermata dal D.Lsg. 152/2006, era impostata sui seguenti "attori": il CoViRi, le AATO, il D.M.LL.PP 1/8/96 (Metodo Normalizzato), Convenzione Tipo Regionale. In coerenza con l'esito referendario e con i principi della Corte Costituzionale il legislatore ha previsto una nuova disciplina in materia di determinazione della tariffa del servizio idrico integrato in cui non figura più il riferimento all'adeguatezza della remunerazione del capitale investito ma viene ribadito il principio della copertura dei costi. Con la manovra Salva Italia, in particolare con l'articolo 21, comma 19, del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni, nella legge 22 dicembre 2011, n. 214, sono state trasferite all'AEEG, oggi AEEGSI, le funzioni di regolazione e controllo in materia di servizi idrici, prima svolte dal Ministero dell'Ambiente e, presso di questo, dalla Commissione Nazionale di Vigilanza sulle Risorse Idriche (CoNViRI). Il DPCM 20 luglio 2012 (pubblicato in gazzetta ufficiale il 3 ottobre 2012) ha indicato le rispettive funzioni dell'AEEGSI e del Ministero dell'Ambiente.

Il Ministero continua ad esercitare le funzioni in materia di servizi idrici non trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas, quali:

- a) adotta gli indirizzi per assicurare il coordinamento ad ogni livello di pianificazione delle funzioni inerenti gli usi delle risorse idriche,
- b) adotta gli indirizzi e fissa gli standard di qualità della risorsa ai sensi della Parte III del d.lgs. n. 152/06 e delle Direttive Comunitarie;
- c) definisce criteri per favorire il risparmio idrico, l'efficienza nell'uso della risorsa idrica e per il riutilizzo delle acque reflue;
- d) definisce i criteri per la definizione del costo ambientale e del costo della risorsa per i vari settori d'impiego dell'acqua, anche in proporzione al grado di inquinamento ambientale derivante dai diversi tipi e settori d'impiego e ai costi conseguenti a carico della collettività in attuazione del principio del recupero integrale del costo del servizio e del principio «chi inquina paga».

L'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) è un organismo indipendente, istituito con la legge 14 novembre 1995, n. 481 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo. Con la deliberazione del 1 marzo 2012, 74/2012/R/idr, l'AEEGSI ha avviato il procedimento per l'adozione di provvedimenti tariffari in materia di servizi idrici e il 28



dicembre 2012 con la deliberazione 585/2012/R/IDR ha approvato il metodo tariffario transitorio (MTT) per la determinazione delle tariffe negli anni 2012 e 2013. Il 27 dicembre 2013, poi, con delibera 643/2013/R/IDR l'AEEGSI ha approvato il metodo tariffario idrico (MTI) che apportando alcune integrazioni e modifiche al metodo transitorio ne ha consolidata la metodologia e ha regolamentato la determinazione delle tariffe per gli anni 2014 e 2015.

#### **1.4 Il territorio servito**

Il mercato geografico di riferimento della SII, era costituito dall'Ato Umbria 2, oggi A.T.I.4, che comprende all'interno i territori dei 32 comuni della Provincia di Terni ad esclusione di San Venanzo aggregato all'Ato Umbria 1.

L'Ambito di Terni ha un'estensione territoriale pari a 1.953 Km<sup>2</sup> con territorio collinare per il 93% e montuoso per il 7%. Con esclusione delle aree industriali di Terni e Narni l'utilizzo del suolo è prevalentemente forestale ed agricolo.

La popolazione complessiva residente nell'Ato ammonta a circa 216.000 abitanti.

## **2. SINTESI ECONOMICA DI SII SCPA**

Il bilancio che si sottopone all'esame dell'Assemblea dei Soci per il 2015, si chiude in utile per € 419.081 a fronte di un risultato prima delle imposte di € 959.959 e dopo avere effettuato ammortamenti per complessivi € 6.050.009 e svalutazione crediti per € 3.958.873.

Il risultato economico complessivo del 2015, trova conferma nel conto economico così riassunto:

<b>Conto Economico</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Variazione</b>
Ricavi da servizi	40.050.724	38.288.121	-4,4%
Ricavi e proventi diversi	2.135.279	2.002.465	-6,2%
<b>Valore della produzione</b>	<b>42.186.003</b>	<b>40.290.586</b>	<b>-4,5%</b>
Costi di produzione	-29.516.397	-27.796.562	-5,8%
<b>Margine Operativo Lordo (EBITDA)</b>	<b>12.669.606</b>	<b>12.494.024</b>	<b>-1,4%</b>
Ammortamenti e svalutazioni	-9.865.039	-10.008.882	1,5%
<b>Margine Operativo (EBIT)</b>	<b>2.804.567</b>	<b>2.485.142</b>	<b>-11,4%</b>
Proventi e oneri finanziari	-1.697.713	-1.525.183	-10,2%
Proventi e oneri straordinari	-41.001	0	-100,0%
<b>Risultato Ante-Imposte (PBT)</b>	<b>1.065.853</b>	<b>959.959</b>	<b>-9,9%</b>
Imposte sul reddito d'esercizio	-623.268	-540.879	-13,2%
<b>Utile/Perdita d'Esercizio</b>	<b>442.585</b>	<b>419.081</b>	<b>-5,3%</b>

<b>Indici</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
ROE	1,87%	1,74%
ROI	3,52%	3,36%
ROS	6,78%	6,31%
EBIT MARGIN	6,65%	6,17%
EBITDA MARGIN	30,03%	31,01%

Il calo dei consumi registratosi nell'esercizio 2014 si è in qualche modo assestato nel 2015 con un monte metri cubi di acqua venduti pari a 13.383.449. I ricavi della gestione del servizio idrico integrato ("Ricavi da servizi") conseguiti durante l'esercizio 2015 ammontano complessivamente a € 38.288.121. Di tale aggregato fa parte la posta integrativa dei ricavi al conto contabile Ricavi vs VRG per l'importo di 1.616.786,85 € dettagliata in nota integrativa e così articolata:

- - € 467.827,06 a restituzione del saldo tra quanto riconosciuto per la fornitura di energia elettrica, l'acquisto acqua potabile e gli oneri locali in Piano d'Ambito da MTI e quanto effettivamente sostenuto dalla società nel 2015.
- € 2.084.613,90 a congruaggio tra i ricavi realmente realizzati e i ricavi da VRG.

Sempre all'interno del valore della produzione, la voce "Altri Ricavi e proventi" è, invece, comprensiva di:

- € 77.915,12 per contributi conto esercizio
- € 885.945,10 relativi ai contributi in conto impianti iscritti per competenza.
- € 20.733,55 per ricavi da polizza assicurative sottoscritte dagli utenti contro il rischio di perdite a valle dei contatori.
- € 111.264,00 relativi alla fatturazione dei bolli sulle bollette emesse.
- € 844,49 rappresentano gli arrotondamenti attivi relativi alle bollette emesse.
- € 10.462,25 derivanti da plusvalenze ordinarie e proventi vari (derivanti dalle fatture emesse dal Front-Office per bolli e contributi vari).
- € 20.191,86 derivanti da servizi legali ed accessori per la riscossione delle morosità.
- € 9.507,26 rappresentano il ribaltamento del costo del personale della SII per le cariche pubbliche dei dipendenti SII.
- € 74.775,60 per lo smaltimento reflui.
- € 7.901,37 rappresentano altri ricavi.
- € 123.094,14 ricavi per contributi addizionali deliberati dall'AEEGSI.
- € 365.926,72 quali sopravvenienze ordinarie attive.

- € 266.138,30 quali ricavi per riallaccio da utenze morose precedentemente distaccate.
- € 36.019,00 da prestazione del servizio di analisi acque.
- € 10.088,89 quali proventi da penali e risarcimenti vari.
- - € 17.359,08 per indennità assicurative rimborsate.
- - € 1.280,09 per indennizzi assicurativi.
- € 306,44 per trasporto acqua.

Tra i costi della produzione la voce più rilevante è rappresentata dalla componente costi per servizi per € 21.356.462 al cui interno sono compresi i corrispettivi riconosciuti ai Soci per € 11.795.999,92 per le prestazioni di servizi da questi direttamente effettuate, per € 7.011.074,56 per costi di energia elettrica.

Gli acquisti per materie prime, sussidiarie e di consumo ammontano ad € 462.960 mentre sono stati registrati oneri diversi di gestione per € 931.478. Il costo per godimento dei beni di terzi ha comportato un impegno complessivo di € 3.524.189 di cui € 1.492.000 per il canone di concessione riconosciuto all'Autorità di Ambito ed ai Comuni ed € 1.723.395,84 per il rimborso dei mutui contratti dai Comuni per il servizio idrico integrato.

Il costo del personale per il 2015, invece, ammonta complessivamente ad € 1.521.473 e il saldo dei proventi finanziari, negativo per € 1.525.183.

### 3. SINTESI PATRIMONIALE E FINANZIARIA DI SII SCPA

I principali dati patrimoniali e finanziari della società possono essere sintetizzati nel seguente prospetto:

#### STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO Impieghi

	2014	2015	Variazione
Crediti commerciali	50.051.150	49.823.985	-227.165
Altre attività a breve	3.246.150	2.436.917	-809.233
<b>Attività correnti</b>	<b>53.297.300</b>	<b>52.260.902</b>	<b>-1.036.398</b>
Debiti commerciali	-13.331.538	-16.308.540	-2.977.002
Altre passività a breve	-21.239.957	-23.147.280	-1.907.323
<b>Passività correnti</b>	<b>-34.571.495</b>	<b>-39.455.820</b>	<b>-4.884.325</b>
<b>Capitale circolante netto</b>	<b>18.725.805</b>	<b>12.805.082</b>	<b>-5.920.723</b>
Immobilizzazioni materiali e immateriali nette	61.028.508	61.147.192	118.684

Immobilizzazioni finanziarie nette	40.549	42.344	1.795
Crediti immobilizzati	0	0	0
Altre attività fisse	-17.267	0	17.267
<b>Totale attività immobilizzate</b>	<b>61.051.790</b>	<b>61.189.536</b>	<b>137.744</b>
<b>Capitale investito</b>	<b>79.777.595</b>	<b>73.994.618</b>	<b>-5.782.977</b>
Fondo TFR e altri fondi	-112.819	-126.912	-14.093
<b>Capitale investito netto</b>	<b>79.664.776</b>	<b>73.867.706</b>	<b>-5.797.070</b>
<b>Fonti</b>			
Debiti verso banche a breve	1.375.610	1.434.015	58.405
Debiti verso banche a medio-lungo	17.026.789	15.592.993	-1.433.796
Debiti verso Soci a breve	2.286.260	2.395.119	108.859
Debiti verso Soci a medio-lungo	36.903.884	34.508.765	-2.395.119
<b>Mezzi di terzi</b>	<b>57.592.543</b>	<b>53.930.892</b>	<b>-3.661.651</b>
Disponibilità liquide	-2.022.918	-4.577.415	-2.554.497
<b>Posizione finanziaria netta</b>	<b>55.569.625</b>	<b>49.353.477</b>	<b>-6.216.148</b>
Capitale sociale e riserve	23.652.567	24.095.148	442.581
Utile/perdita d'esercizio	442.585	419.081	-23.504
<b>Patrimonio netto</b>	<b>24.095.152</b>	<b>24.514.229</b>	<b>419.077</b>
<b>Totale fonti</b>	<b>79.664.776</b>	<b>73.867.706</b>	<b>-5.797.070</b>

Il rendiconto finanziario illustra la dinamica finanziaria della società nel corso degli ultimi due esercizi:

<b>RENDICONTO FINANZIARIO</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Reddito operativo	2.804.567	2.485.142
- <i>Effetto fiscale</i>	-623.268	-540.879
Ammortamenti imm. Materiali	3.184.204	3.304.994
Ammortamenti imm. Immateriali	2.583.966	2.745.015
Fondo TFR e altri fondi	-91.676	14.091
Fondo rischi su crediti e altri fondi	4.096.869	3.958.873
<b>Flusso di cassa reddituale</b>	<b>11.954.662</b>	<b>11.967.236</b>
Variazione capitale circolante netto (ex acc rischio crediti)	2.105.946	1.961.850
<i>finanziamenti ai clienti (ex acc rischio crediti) + AATO</i>	-574.017	-2.922.475
<i>finanziamenti dai fornitori</i>	2.679.963	4.884.325
Investimenti imm. Materiali	-2.923.074	-2.089.737
Investimenti imm. immateriali	-3.859.937	-4.078.955
Variazione Crediti immobilizzati	0	0
<b>Flusso di cassa gestione corrente</b>	<b>7.277.598</b>	<b>7.760.394</b>
oneri/proventi straordinari	-41.001	0
<b>Flusso di cassa disponibile</b>	<b>7.236.597</b>	<b>7.760.394</b>
Investimenti Imm finanziarie	-7.558	-1.795
Oneri/proventi finanziari	-1.697.713	-1.525.183

Versamenti di capitale richiamati	0	-17.267
<b>Flusso di cassa disponibile ante finanziamento M/L term</b>	<b>5.531.326</b>	<b>6.216.149</b>
Finanziamento bancario a medio lungo termine	-1.319.868	-1.375.391
Finanziamento Soci a medio lungo termine	-2.053.684	-2.286.260
<b>Flusso di cassa da finanziamento a medio lungo termine</b>	<b>-3.373.552</b>	<b>-3.661.651</b>
<b>Flusso di cassa netto</b>	<b>2.157.774</b>	<b>2.554.498</b>
<b>Posizione finanziaria netta a breve iniziale</b>	<b>-134.856</b>	<b>2.022.918</b>
<b>Flusso di cassa netto</b>	<b>2.157.774</b>	<b>2.554.498</b>
<b>Posizione finanziaria netta a breve finale</b>	<b>2.022.918</b>	<b>4.577.415</b>

<b>Variazioni Capitale Circolante Netto</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
crediti clienti	3.076.177	227.165
saldo IVA	822.355	890.104
altre attività correnti	-375.680	-80.871
debiti fornitori	-1.023.482	1.894.498
debiti verso collegate	3.269.503	1.082.504
altre passività correnti	433.942	1.907.323
<b>Diminuzione/(Aumento) capitale circolante netto</b>	<b>6.202.815</b>	<b>5.920.723</b>
Fondo rischi su crediti e altri fondi	<b>4.096.869</b>	<b>3.958.873</b>
Riconciliazione delta CCN a rendiconto finanziario	<b>2.105.946</b>	<b>1.961.850</b>

<b>Indici e Margini</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Leverage - (MFT/CIN)	72,29%	73,01%
Indebitamento - (MT/(MP+MT))	79,29%	79,23%
Copertura Immobilizzazioni - (MP/AFN)	39,47%	40,06%
Margine Struttura - (MP - AFN)	(36.956.639)	(36.675.307)
Copertura Immobilizzazioni II - ((MP+PC)/AFN)	127,99%	122,15%
Margine Struttura II - (MP+PC-AFN)	17.086.853	13.553.363
Liquidità - ((LI+LD)/PCORR)	153,89%	139,00%
Ricorso Capitale Terzi - (MT/MP)	3,83	3,81
Passivo Corrente - (PCORR)	35.947.105	40.889.835
Attivo Corrente - (AC)	28.092.377	27.935.957
Attivo Immobilizzato	88.279.631	90.091.896
Indice Disponibilità - (AC/PCORR)	78,15%	68,32%
Grado di Capitalizzazione - (CP/CT)	26,13%	26,21%
CCNF	(7.854.728)	(12.953.878)
PFN a breve	(2.022.918)	(4.577.415)

Da un primo confronto della situazione patrimoniale a fine 2014 e 2015 si evince un incremento delle attività totali, di € 1.626.156, unito a investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali per € 6.168.692. Tale variazione è stata finanziata per la parte

preminente dal flusso di cassa della gestione reddituale e dalla variazione del capitale circolante netto ha generato liquidità per circa € 1,961 ml quale saldo della contrazione dei crediti correnti di circa € 2,922 ml e un incremento di debiti vs fornitori di € 4,884 ml. L'analisi congiunta della documentazione elaborata, conferma quanto già chiaramente emerso negli esercizi precedenti ovvero come la società, grazie alla ristrutturazione del debito con la firma di un contratto di finanziamento a medio/lungo termine con la BNL e i Soci Imprenditori, sia riuscita a raggiungere un solido equilibrio tra fonti e impieghi. Infatti:

1. il Margine di Struttura (patrimonio netto + passività consolidate - attivo immobilizzato) seppur ridottosi rispetto al 2014 presenta il valore positivo di € 13.553.363;
2. il Capitale Permanente (patrimonio netto + passività consolidate), ad esclusione dell'accantonamento al fondo TFR, rappresentato da Mezzi Propri e Mezzi di Terzi sotto forma di finanziamento bancario e finanziamento Soci, soddisfa il fabbisogno da impieghi immobilizzati con un grado di copertura pari al 122,15% in parte diminuito rispetto al 127,99 % di fine 2014;
3. il Capitale Circolante Netto Commerciale (CCNC = crediti commerciali + altre attività - debiti commerciali - altre passività) ha confermato il valore positivo passando da +18.725.805 al 31/12/2014 a +12.805.082;
4. la Posizione Finanziaria Netta a breve è ulteriormente migliorata con un saldo positivo di € 4.577.415.

Gli indici e margini finanziari certificano una situazione di equilibrio e raggiunta stabilità finanziaria. Il piano economico e finanziario concordato tra le parti coinvolte nell'operazione di finanziamento formalizzatasi a novembre 2013, fondato sull'andamento della curva tariffaria, del recupero dei crediti pregressi e del fabbisogno finanziario da investimenti, come per l'esercizio 2014, è stato completamente rispettato nel 2015. La società ha realizzato un monte investimenti in linea agli obiettivi da Piano degli Interventi allegato al Piano d'Ambito. Ciò nonostante i ritardi nell'accesso ai finanziamenti regionali rispetto alle tempistiche prospettate nel Piano sono rimasti immutati se non, per alcuni aspetti, ulteriormente peggiorati. Al contempo, gli impegni assunti con i soggetti finanziatori sono stati ad ogni scadenza rispettati.

Con delibera 643/13 del 27 dicembre 2013 l'AEEGSI ha approvato il metodo tariffario idrico (MTI) per la determinazione delle tariffe negli anni 2014 e 2015 e pianificazione degli investimenti per il quadriennio 2014-2017. Le tariffe sono state predisposte dall'ATI4 con delibera n° 7 del 28/03/2014 e in seguito approvate dall'AEEGSI con

delibera 252/2014 del 29/05/2014. Il metodo, continuando nel solco del metodo tariffario transitorio (MTT), ha superato e dato completamento ad alcuni aspetti di incertezza del MTT. All'art. 29 dell'Allegato A della delibera 643/13 sono dettagliate le modalità di calcolo e le componenti a conguaglio inserite nel vincolo dei ricavi del gestore (VRG) con differimento temporale di due annualità. Nello specifico nel VRG del 2015 rientrano il recupero dello scostamento tra le tariffe effettivamente applicate e il VRG spettante, conseguente a variazione dei volumi fatturati o a eventuali modifiche nell'approvazione del moltiplicatore tariffario, e dello scostamento dei costi di energia elettrica, acquisto acqua all'ingrosso e di altre componenti quali oneri locali e contributi a favore dell'Autorità. Per questo nel pieno rispetto del principio di competenza la società ha iscritto ricavi vs VRG dati dalla differenza tra il consuntivo e il previsionale di costo per la fornitura di energia elettrica, acquisto acqua all'ingrosso, oneri locali. A questo è stata aggiunta la differenza tra i ricavi da VRG e quelli conseguiti da articolazione tariffaria rettificando i ricavi da VRG di quelle componenti che per competenza economica erano già state imputate ai precedenti esercizi 2012 e 2013. L'importo complessivo a saldo di queste operazioni di integrazione e rettifica è pari € 1.616.786,85.

#### **4. RAPPORTI CON IMPRESE CONTROLLATE, COLLEGATE, CONTROLLANTI E PARTI CORRELATE**

La SII è una società consortile società consortile per azioni il cui capitale risulta così ripartito:

- Comuni dell'ATO: 51%;
- ASM TERNI S.p.A.: 18%;
- AMAN s.c.p.a. (di cui sono soci i Comuni riuniti nel Consorzio Idrico dell'Amerino): 6%;
- Partner privati (Umbriadue Servizi Idrici s.c.a r.l.): 25%.

Proprio in virtù della sua natura consortile la società ha rapporti contrattuali con le imprese consorziate attraverso le quali svolge concretamente i servizi. Le attività di gestione del servizio idrico integrato e di realizzazione degli interventi previsti nel Piano di ambito che sono state affidate dall'AATO alla società S.I.I. vengono, infatti, attuate, in misura prevalente, non direttamente dalla S.I.I. ma attraverso i suoi soci, che agiscono, in attuazione del regolamento consortile e degli specifici accordi contrattuali,



ognuno in un determinato segmento del servizio e/o in un determinato ambito territoriale, come braccio operativo della S.I.I. medesima.

In relazione invece ai Comuni soci, la SII, anche per conto di questi, è titolare dell'affidamento della gestione del servizio idrico integrato, ed è l'unica parte contrattuale nei confronti degli utenti e dei clienti finali e, in quanto tale, l'unica destinataria dei proventi derivanti dalla tariffa e di ogni altra forma di ricavo previsto nel piano economico-finanziario o, comunque, realizzato in esecuzione della gestione del servizio idrico integrato. Si segnala tuttavia che la SII non intrattiene rapporti direttamente con i singoli comuni, bensì con l'Autorità di Ambito che è il consorzio tra Comuni che raccoglie le competenze di tutti i comuni dell'ambito nella gestione del servizio idrico integrato. L'atto che regola i rapporti con l'Autorità è la convenzione di affidamento che vincola la SII a garantire il mantenimento nello stato di conservazione dei beni ricevuti in concessione e agli investimenti in nuovi impianti per il servizio idrico, di depurazione e fognatura. I nuovi impianti realizzati verranno riconsegnati all'Autorità al termine della concessione ad un prezzo pari al valore non ammortizzato dei costi sostenuti per la costruzione. Gli unici rapporti commerciali diretti della società con i comuni sono rappresentati dall'onere assunto convenzionalmente dalla SII di pagare il servizio del debito per i mutui contratti dai comuni per la realizzazione degli impianti e dai canoni di concessione.

## **5. ALTRE INFORMAZIONI**

### ***5.1 Azioni proprie***

Come previsto dall'art. 2428 del c.c., si precisa che SII S.p.A. non possiede al 31.12.2015 azioni proprie, né ha effettuato acquisti o cessioni di tali azioni nel corso del 2015, né direttamente, né indirettamente per il tramite di società controllate o collegate, né per il tramite di società fiduciarie o per interposta persona.

Nel corso del 2015 non sono state emesse né azioni di godimento, né obbligazioni convertibili in azioni, né altri titoli o valori similari.

### ***5.2 Revisione del bilancio***

Il bilancio di esercizio di SII S.c.p.A. è sottoposto a revisione contabile da parte della società BDO Sala Scelsi Farina S.p.A.

### ***5.3 Proroga approvazione bilancio***

La Società si è avvalsa della possibilità contemplata, dall'art. 2364 del c.c. 3° comma e di quanto previsto dall'art. 12 dello Statuto, di convocare l'Assemblea dei Soci entro 180 gg. dalla data di chiusura dell'esercizio, in luogo degli ordinari 120 gg., in considerazione della particolare natura dell'attività svolta nonché dell'articolata struttura consortile della SII.

Tali condizioni concretamente s'identificano sull'impossibilità di conoscere, nei tempi compatibili con il periodo ordinario dei 120 gg., l'effettività dei consumi sulla base dei quali determinare i ricavi da bollettazione nonché sulla effettuazione da parte dei soci consorti delle rilevazioni utili alla determinazione di alcune voci di bilancio che necessitano di un consolidamento ed una contestuale ed opportuna verifica.

## **6. CAPITALIZZAZIONE DELLA SOCIETÀ**

Il capitale sociale interamente versato della società è pari a € 19.536.000,00. Nel luglio 2008 era stato deliberato dall'assemblea straordinaria un incremento di capitale sino ad € 23.100.000,00. Il Consiglio di Amministrazione, terminato il versamento dei decimi a € 19.536.000,00, con delibera del 21.12.2011 aveva specificato le modalità per la sottoscrizione dell'aumento del capitale sociale fissando il termine ultimo per l'esercizio d'opzione dapprima al 29.01.2013 e poi con due successive proroghe al 31.07.2014 e al 31.07.2015. In seguito gli azionisti pubblici, per il tramite dell'ATI4 hanno espresso la volontà di annullare l'operazione di patrimonializzazione che, in conseguenza degli impegni delle società ASM, AMAN e Umbriadue da contratto di finanziamento con la banca BNL del novembre 2013, non avrebbe comportato conseguenze alcune per i soci imprenditori stessi. Per questo, nella seduta del 16.09.2015, il Consiglio di Amministrazione ha preso atto della volontà dei soci di annullare l'aumento di capitale sociale e ha dato indicazioni di procedere con le comunicazioni al registro delle imprese per la dovuta pubblicità della decisione. Nel mese di settembre 2015 la società ha restituito ai comuni Avigliano Umbro, Acquasparta e Baschi i decimi precedentemente versati.

## **7. LODO ARBITRALE**

Con la pubblicazione della delibera AEEG 585/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 è stato approvato il metodo tariffario transitorio (MTT) per la determinazione delle tariffe negli anni 2012 e 2013. Il nuovo metodo all'art. 34 dell'Allegato A prevede il

riconoscimento in tariffa del saldo conguagli e penalizzazioni come approvate dall'Ente competente. In tale voce riepilogativa l'ATI4, con delibera n°12 del 24/04/2013 di aggiornamento del PEF e determinazione del moltiplicatore tariffario per gli anni 2012 e 2013, ha fatto confluire il servizio del debito di quanto riconosciuto dai due lodi arbitrari che hanno visto contrapposto la SII e l'ATI4 così come per il recupero degli scostamenti per gli anni 2009-2011 a seguito di tariffa applicata inferiore alla tariffa reale media normalizzata. Nell'anno 2012, la società ha avviato il piano di rimborso del credito vantato da secondo lodo. Nell'anno 2013 è continuata l'operazione di storno del credito comprendendo oltre le quote capitale da piano di rimborso dei due lodi anche la quota capitale dello scostamento riconosciuto in tariffa tra la tariffa reale media normalizzata e la tariffa applicabile da metodo normalizzato per le annualità 2009-2011. Nel 2015, come già operato nel 2014, non si è proceduto alla rettifica dei ricavi da tariffa poiché il rimborso delle quote capitale è stato congelato e non ricompreso nel Vincolo dei Ricavi del Gestore (VRG). Il recupero è previsto nelle annualità future dall'anno 2016. Il PEF deliberato dall'ATI4 e dall'AEEGSI secondo le indicazioni del metodo tariffario idrico (MTI) al fine di rispettare il vincolo di incremento massimo consentito del fattore teta ne ha differito il rimborso.

## **8.FATTI DI RILIEVO DELL'ESERCIZIO.**

Gli aspetti rilevanti dell'esercizio sono di seguito riportati e sono stati sviluppati in considerazione delle esperienze maturate e delle criticità rilevate nel corso della gestione.

Si è perseguito, più in generale, l'obiettivo del miglioramento continuo, dei processi e dei progetti.

### **A. INVESTIMENTI**

Con la revisione del Piano d'Ambito e la pianificazione degli interventi per il quadriennio 2014-2017, l'Ente d'Ambito ha confermato quanto già adottato nelle due precedenti programmazioni ovvero ha conciliato il fabbisogno di investimenti da parte del territorio alle effettive capacità realizzative del gestore legate a loro volta ad una serie di fattori quali le capacità di creazione di flussi di cassa (e con esso i livelli da tariffa), l'indisponibilità del settore bancario a finanziare il servizio idrico, la disponibilità di finanziamenti/contributi da parte di soggetti terzi. In questo contesto, la

società oramai da anni ed anche per il 2015 presenta dei risultati consuntivi in linea con la pianificazione da Piano degli Interventi.

E' di seguito riportato l'andamento grafico degli investimenti realizzati negli anni 2011-2015 raggruppati per tipologia di servizio in valore assoluto e in percentuale.



L'ammodernamento ed il potenziamento delle infrastrutture e degli impianti eseguiti e/o pianificati per risolvere le criticità dovute alla vetustà degli stessi, con particolare rilievo

in alcune aree del territorio, rappresentano uno degli aspetti più qualificanti ed impegnativi delle attività della Società.

Non si trascuri poi l'impegno tecnico/gestionale sostenuto, oltrechè l'impatto economico e finanziario generato dall'indisponibilità dei finanziamenti esterni che ha, si ribadisce, gravato in particolare sul S.I.I..

### ***A1 - ACQUEDOTTO***

Nel corso del 2015 sono stati eseguiti alcuni interventi di rinnovo reti e sistemazione impiantistica.

Sono stati realizzati complessivamente circa n° 540 interventi di manutenzione straordinaria su reti ed impianti, per un importo complessivo di circa € 2.357.000.

Le più importanti manutenzioni (lavori con importi superiori a € 10.000) concluse nell'anno 2015 sono state:

### **SOCIO AMAN**

- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Attigliano, Via Garibaldi*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Montecchio, Via Francilli*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Penna, Via Roma*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Penna, località Selve*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Avigliano Umbro, Area Vecchia*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Montecastrilli, Castel dell'Aquila – Voc. Fornace*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Narni, Via della Doga*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Narni, Via Montoro*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Narni – tratto adduttrice del Serbatoio Monte Arnata Alto*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Amelia, frazione di Porchiano – Strada S. Antonio*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Amelia, frazione di Macchie – Strada Della Rotella*
- *Revamping locali pompe Serbatoio Guardea Centro*

### **SOCIO UMBRIADUE:**

- *Sostituzione della rete idrica nel Comune di Orvieto, località Roccaripesena*

- *Sostituzione della rete idrica nel Comune di Montecastrilli, frazione Castel dell'Aquila, vocabolo Ponte*
- *Interventi di adeguamento degli impianti idrici a servizio del Comune di Montegabbione*
- *Realizzazione di una nuova condotta adduttrice al Serbatoio di Rosciano nel Comune di Baschi*
- *Realizzazione nuova condotta acquedotto Fornole Montecampano e ampliamento serbatoio I° stralcio*

## **SOCIO ASM**

### **Sub ambito Ternano:**

- *Ammodernamento Serbatoio Rosaro con rifacimento camera di manovra*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di San Gemini, località Molinelle*
- *Sostituzione rete idrica e colonna pozzo Chiavito nel Comune di San Gemini*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Stroncone, Strada delle Sore*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Terni, località San Carlo*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Terni in Via Regina Elena Cesi*
- *Sostituzione rete idrica e rifacimento camera di manovra nel Comune di Terni, Strada di Morgnano*
- *Dismissione serbatoio Romita 2 nel Comune di Terni mediante realizzazione opere idrauliche, by-pass e installazione riduttore di pressione*
- *Ammodernamento Partitore Val Serra nel Comune di Terni*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Terni, località Titurano*
- *Ammodernamento Serbatoio Mattarella nel Comune di Ferentillo*
- *Ammodernamento Serbatoio Piediluco nel Comune di Terni*
- *Ammodernamento Serbatoio Pacce nel Comune di Terni*

### **Sub ambito Orvietano:**

- *Ammodernamento Serbatoio Colle Alto nel Comune di Monteleone di Orvieto*
- *Sostituzione della rete idrica nel Comune di Ficulle, via delle Fontane*
- *Sostituzione della rete idrica nel Comune di Baschi, località Acqualoreto e Morre*
- *Sostituzione della rete idrica nel Comune di Fabro, località SP Osteriaccia*
- *Sostituzione della rete idrica nel Comune di Orvieto, via delle Robinie*
- *Sostituzione della rete idrica nel Comune di Parrano, località Marinale*



## **AFFIDAMENTI DELLA SII**

- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Narni, Strada di Fiacchignano*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Narni in Via della Pace*
- *Ammodernamento Serbatoi Le Lenze (Narni) e Pozzi Pacce (Terni), Tripozzo (Arrone), Santa Lucia (Narni), Romita (Terni), Santo Jorio (Otricoli), Sugano2 (Orvieto), Larviano (Terni) Monterivoso e S. Mamiliano (Ferentillo)*
- *Sostituzione tratti della rete idrica nel Comune di Montecchio in Via Madonna del Piano*
- *Impianto di potabilizzazione in località Osteriaccia nel Comune di Fabro*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Fabro, località Carnaiola*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Ficulle in Via Roma*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Baschi, località Cerreto*
- *Sostituzione rete idrica nel Comune di Arrone in via Matteotti, via Roma, via della Rimembranza, via Marconi e Piazza Garibaldi*

### **A2 - QUALITA' DELL'ACQUA**

Nel corso dell'esercizio 2015 sono stati eseguiti alcuni interventi sugli impianti di potabilizzazione esistenti volti al mantenimento dell'efficienza degli apparati.

Le opere sono consistite nella sostituzione periodica delle masse filtranti, nello smaltimento di quelle esauste e in lavori di manutenzione elettromeccanica.

### **A3 - ADEGUAMENTO IMPIANTI ELETTRICI E SICUREZZA DEI LUOGHI DI LAVORO**

Proseguono gli interventi di adeguamento dei luoghi di lavoro relativamente agli spazi di lavoro sulla base:

- dei DVR aggiornati dal socio gestore del singolo sito.
- delle verifiche all'impianto di terra ai sensi del DPR 462/01 (Forniture in Media tensione).
- agli impianti elettrici sulla base degli progetti di adeguamento e dall'esito delle verifiche ai sensi del DPR 462/01.

Per gli spazi di lavoro sulla base di DVR redatti dal socio gestore di singolo sito, in quest'ultimo periodo si è lavorato per il miglioramento nei siti aventi caratteristiche rientranti in luogo confinato (es. pulizia di serbatoio idrico) o lavoro con mono operatore, eseguendo interventi di pronto intervento o di dettaglio con relativo computo



metrico estimativo dei lavori, scopo di tale interventi consentire ai lavoratori di operare in sicurezza nei siti in gestione.

Mentre per l'impianto elettrico, la metodologia ormai consolidata consiste, nell'effettuare verifiche su specifici siti dietro richiesta del socio gestore. Dette verifiche agli impianti elettrici esistenti, da tecnici dotati di strumentazione idonea allo scopo di individuare parti non a norme, e ricostruire lo schema dell'impianto di terra e gli schemi unifilari dell'impianto esistente, successivamente sostituite le parti dell'impianto non a norme precedentemente identificate nel progetto di adeguamento, il tecnico abilitato certificherà nella loro completezza l'intero sito, mediante una Dichiarazione di Rispondenza (DIRI) ai sensi del DM 37/2008.

### **Adeguamento Spazi di Lavoro**

L'adeguamento ha interessato opere di consolidamento strutture edili e guaine di copertura e opere da fabbro ballatoi, scale, porte, che hanno migliorato la sicurezza del luogo di lavoro. Sono state inoltre eseguite circa k€ 45 (es. Bonifica Amianto capannone officina depuratore Terni1, Uscite di Emergenza galleria Sasso Tagliato e riparazione di un tratto sollevato del pavimento della galleria) opere edili e guaine di copertura opere da fabbro ballatoio chiusini scale alla marinara recinzioni e porte in lamiera.

Sono state autorizzate mediante apertura commessa SIT, affidamenti diretti ai soci a seguito di segnalazioni di pericolo per identificazione di luogo confinato, su circa cinquanta siti.

### **Adeguamento Impianti elettrici**

Sono state appaltate ulteriori verifiche da segnalazioni di pericolo indicate dai soci su circa 12 siti. Sono stati appaltati sulla base delle verifiche elettriche eseguite in precedenza su n° 8 siti (ACQ, FGN, DEP) per circa k€ 122. Sono stati realizzati, mediante apertura commessa straordinaria sul SIT, affidamenti diretti ai soci a venti siti, segnalati dall'aggiornamento del DVR del singolo Socio che ha evidenziato il rischio elettrico per gli operatori.

### **A4 - RETE FOGNARIA:**

Sono stati realizzati dal Socio gestore Umbriadue Servizi Idrici complessivamente n° 142 interventi di manutenzione straordinaria sulle rete fognarie risultanti obsolete per un importo complessivo di circa k€ 1.500.

Le più importanti manutenzioni di lavori inerenti la sostituzione di tratti della condotta fognaria con importi superiori a € 10.000,00 concluse nell'anno 2015 sono state eseguite nelle seguenti località:

**Comune di Amelia:**

- *Via Marchegiani*
- *Via Roscia*
- *Via Farrattini*
- *Via Aldo Moro*

**Comune di Avigliano Umbro:**

- *Via Levi*
- *Vocabolo Salci*
- *Fontana Majo*

**Comune di Alviano**

- *Via Salvo d'Acquisto*

**Comune di Penna in Teverina**

- *Largo Giardino*

**Comune di Acquasparta:**

- *Località Rosaro*
- *Località Fiorenzuola*

**Comune di Montecastrilli:**

- *Via Polidori*
- *Via G. Verdi*

**Comune di Parrano:**

- *Valle dell'Orto*

**Comune di Baschi:**

- *Via Fontana Bona*

**Comune di Narni:**

- *Via della Pace*
- *Via Gattamelata*
- *Località Capitone Strada delle Grazie*
- *Porta Vodano*
- *Località La Quercia*
- *Via Dorandini*
- *Via della Mora*
- *Via del Monte*

**Comune di Fabro:**

- *Via del Poggio*
- *Località Le Coste*
- *Contrada della Stazione*
- *Località Salci Capretta*

**Comune di Terni:**

- *Via Malnati*
- *Collestatte – Via Colleraso*
- *Papigno – Via Amendola*
- *Via del Vascello*
- *Vicolo San Salvatore*
- *Località Collestatte*
- *Via Flaminia Ternana*
- *Via Galvani V.L. Vinci*
- *Torreorsina – Via Valnerina*
- *Piediluco Via Panoramica*

**Comune di Stroncone**

- *Strada di Friolo – Carponi*
- *Vascigliano – Via Salaria*
- *Località Aguzzo*

**Comune di Otricoli:**

- *Poggio di Otricoli*

**Comune di Sangemini:**

- *Località Favazzano*

**Comune di Orvieto:**

- *Località Patarina*
- *Piste del Ruzzolone*
- *Via dei Corbezzoli*

**Comune di Guardea**

- *Località Fossato*

**Comune di Montegabbione**

- *Località Montegiove*

- *Località Pineto*

Per quanto riguarda i lavori di manutenzione sui Sollevamenti fognari sono stati eseguiti dal Socio gestore Umbriadue Servizi Idrici n. 30 interventi sia di adeguamento migliorativo e funzionale per un importo complessivo di circa k€ 292.

Le più importanti manutenzioni di lavori eseguite con importi superiori a € 10.000,00 sono state eseguite sui seguenti impianti:

- *Sollevamento Amerino*
- *Sollevamento Carpineto e Stazione nel Comune di Alviano*
- *Sollevamento Via del Corniolo Porano*
- *Sollevamento Ripi nel Comune di Giove*
- *Sollevamenti Piediluco Mazzelvetta "nuovi – dismissione fosse biologiche"*
- *Sollevamento Capitone strada delle Grazie nel Comune di Narni*

**AFFIDAMENTI DELLA SII**

- *Sostituzione condotte fognari nel Comune di Castel Viscardo, località Monterubiaglio in Via Domenico Savio*
- *Realizzazione di una tubazione di scarico a servizio impianto depurazione di Pineto nel Comune di Monteleone di Orvieto*
- *Sostituzione condotte fognarie nel Comune di Montecastrilli, frazione di Castel Todino in Via Gramsci*

**A5 - DEPURAZIONE:**

Sono stati realizzati complessivamente n° 132 interventi di manutenzione straordinaria/investimenti per garantire la regolare funzionalità degli impianti di depurazione secondo la vigente normativa nonché per attuare le prescrizioni delle Autorità di controllo per un importo complessivo di circa k€ 1085 suddiviso fra i Soci ASM e UMBRIADUE e attraverso affidamenti ad operatori economici selezionati fra quelli che costituiscono l'elenco fornitori della Sii:

Le più importanti opere (manutenzioni con importi superiori a € 10.000,00) concluse nell'anno 2015 sono:

**ASM**

- *Adeguamento funzionale depuratore Penna Soline*
- *Rifacimento griglia grossolana linea B depuratore Gabeletta – Terni*



- *Adeguamento impianto elettrico depuratore Piediluco*
- *Adeguamento mixer denitrificazione depuratore Terni 1*
- *Adeguamento impianto elettrico depuratore Terni Collestatte*

#### **UMBRIADUE**

- *Nuovo sistema di depurazione in località Santa Maria nel Comune di Calvi dell'Umbria*
- *Lavori di adeguamento Impianto di depurazione Sugano nel Comune di Orvieto*
- *Sostituzione Biodischi e revamping generale depuratore Montecchio Cunicchi*

#### **AFFIDAMENTI DELLA SII**

- *Nuova tubazione di scarico fossa imhoff Pastine nel Comune di Parrano in località Podere Lalla*
- *Manutenzione straordinaria "svuotamento digestore primario e secondario" depuratore Terni 1*
- *Ammodernamento e ottimizzazione con cicli alterni depuratore Narni Funaria*

#### **A6 – OPERE COFINANZIATE:**

Le più importanti opere cofinanziate complessivamente concluse o in corso nell'anno 2015 sono:

##### **a6.1) Investimenti APQ ( Accordo Programma Quadro ) con finanziamento Regionale:**

- *Rete fognaria Fabro (in corso);*

##### **a6.2) Investimenti cofinanziati con fondi PAR-FSC 2007-2013**

- *Ristrutturazione ed adeguamento funzionale dell'impianto di depurazione di Favazzano, agglomerato di Sangemini (concluso)*
- *Riordino del sistema di raccolta e trattamento dei reflui dell'agglomerato di Amelia - Ampliamento dell'impianto di depurazione di Cecanibbio 1 con trattamento dello zinco (concluso)*
- *Riordino del sistema di raccolta e trattamento dei reflui dell'agglomerato di Amelia - Realizzazione nuovo impianto di depurazione Cecanibbio 2*
- *Riordino del sistema di raccolta e trattamento dei reflui dell'agglomerato di Piediluco - Realizzazione delle stazioni di sollevamento e del collettamento delle acque reflue in loc. Mazzelvetta a Piediluco (concluso)*

- *Riordino del sistema di raccolta e trattamento dei reflui dell'agglomerato di Piediluco - Adeguamento impianto di depurazione di Piediluco*
- *Riordino del sistema di raccolta e trattamento dei reflui dell'agglomerato di Castel Viscardo - Adeguamento depuratore di Castel Viscardo, capoluogo – I lotto (concluso)*
- *Lavori di collettamento dei vari rami fognari del centro abitato di Fornole e recapito al depuratore di Fornole, zona artigianale Fornaci, agglomerato di Amelia-Fornole*
- *Riordino del sistema di raccolta e trattamento dei reflui dell'agglomerato di Castel Viscardo - Completamento adeguamento depuratore di Castel Viscardo, capoluogo – II lotto*
- *Rilievo, modellazione, controllo e localizzazione delle perdite nelle reti idriche nei Comuni di terni, Narni, Orvieto, Amelia e Stroncone - 1° stralcio: reti di Terni ed Orvieto.*
- *Sistema acquedottistico Ternano-Amerino - captazione risorsa e realizzazione adduttrice di collegamento con l'acquedotto della città di Terni in corrispondenza del serbatoio di località Pentima*

In merito a quest'ultimo intervento (acquedotto Scheggino-Pentima), in data 21 dicembre 2015 la società ha siglato il contratto di affidamento lavori con la società Umbriadue, come deliberato dal Consiglio di Amministrazione. L'opera prevede lavori di captazione di una nuova risorsa, la realizzazione di un serbatoio, nel comune di Ferentillo, e un'adduttrice di collegamento con l'acquedotto della città di Terni. Il finanziamento è soddisfatto attraverso risorse PAR FSC 2007-2013, cofinanziamento regionale e da tariffa. In considerazione dell'importanza dell'investimento l'Agenzia per la Coesione Territoriale, il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare e la Regione Umbria hanno siglato specifico accordo di programma quadro prevedendo una maggior termine per la conclusione dei lavori e la riassegnazione delle economie dal ribasso di gara e più in generale dagli affidamenti prioritariamente a favore del gestore.

#### **A7 - TELECONTROLLO**

Il sistema di TLC SII, afferenti al server generale ubicato presso la SII con moduli aperti GPRS e con di ponti radio, a fine 2015 raggiunge circa 131 nei nostri centri idrici. sistemi idrici fognari e impianti di depurazione. Sono stati aggiunti al sistema TLC provinciale nel 2015 n. 12 siti. Al Sistema TLC è stato implementato da ulteriori 20 misuratori elettronici ed elettromeccanici in grado di monitorare in tempo reale le portate



immesse in rete. È realizzato un ramo del TLC con un modem GSM e server seriale per il collegamento alla supervisione dei datalogger che registrano i consumi delle grandi utenze in tempo reale comunicando due volte al giorno i dati registrati dei misuratori, dei NS utenti di grande prelievo di metri cubi, con un lancia impulsi di qualsiasi marca e tipo (woltmann, getto singolo, getto multiplo, elettronico), oltre il collegamento dei dati alla supervisione esistente. Nel 2015 la spesa sostenuta è stata di circa k€ 84,5. Nel frattempo, ogniqualvolta si è presentata l'opportunità di intervenire in manutenzione straordinaria su impianti esistenti già dotati di TLC, ma di tipologia differente da quella individuata dal S.I.I., si è proceduto all'unificazione degli apparati esistenti con quelli indicati in progetto. Il sistema generale di telecontrollo è stato dotato di server virtuale connessione in Fibra ottica e LTE di Soccorso, dispone client dedicati alla supervisione di tutto il sistema TLC diviso per area di territorio, tipologia dell'impianto e socio gestore, sono stati aperti tutti i canali possibili di collegamento remoto anche da smartphone e tablet ad uso dei reperibili di turno consultabile 24 h su 24 h.

#### ***A8 - PROGETTO DI REGOLARIZZAZIONE AUTORIZZATIVA DEGLI SCARICHI INDUSTRIALI***

Allo scopo di gestire, per quanto possibile e nelle forme di legge consentite, la delicata questione degli scarichi industriali nella pubblica fognatura derivanti dalle attività produttive, anche al fine di applicare coerentemente ed equamente il principio di “**chi inquina paga**”, la S.I.I. ha affidato al socio imprenditore Umbriadue s.c. a r.l. l'incarico per il servizio di censimento, tariffazione e fatturazione degli scarichi industriali e delle attività produttive assimilate ai domestici, con una durata triennale e, con scadenza al 30 giugno 2015.

Gli obiettivi principali dell'incarico erano:

- La mappatura e localizzazione dei siti produttivi per ogni agglomerato fognario (Zonizzazione).
- La definizione di classi omogenee di inquinamento immesso.
- L'evidenziazione di aree di criticità, con riflessi sul depuratore di competenza ed effetti sullo scarico su corpo superficiale.
- La sensibilizzazione dei titolari degli scarichi al rispetto normativo.
- La fatturazione degli scarichi industriali con l'applicazione del concetto “chi inquina paga”.

A completamento dell'incarico si possono così sintetizzare i risultati raggiunti :

⇒ **Autorizzazioni e tariffazione degli scarichi industriali autorizzati.**

Le autorizzazioni allo scarico dei reflui industriali rilasciate sono progressivamente aumentate nel corso degli anni (vedi fig. 1).

In esecuzione della delibera dell'ATI n. 31 del 23/12/2010, la SII ha avviato dall'anno 2011 la fatturazione delle utenze industriali che, in concomitanza dell'avvio del censimento delle attività produttive, ha comportato un aumento del fatturato ed una conoscenza immediata attraverso il S.I.T. dell'ubicazione degli scarichi.

L'aumento delle autorizzazioni allo scarico industriale è risultato inferiore alla attese a causa della perdurante crisi economica ed a causa del cambiamento del riferimento normativo. Di conseguenza il fatturato non è aumentato rispetto alle attese e ciò anche per le anomalie spesso riscontrate nei parametri analitici consegnati dagli utenti e posti a base del calcolo tariffario. Tali anomalie hanno comportato e comportano un'applicazione della tariffa industriale non rispondente alle realtà tipologiche delle attività. Per il futuro, infatti, l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) nei suoi documenti di consultazione ( n. 299/2014 e 620/2014) partendo dal principio di chi "inquina paga" ha adottato il principio di "chi più inquina più paga" che porterà ad una tariffazione commisurata ai costi che il singolo tipo di refluo impone per abbattere il suo specifico carico inquinante e ad avere una tariffa uniforme all'interno di un medesimo territorio. Nelle previsioni dell'Autorità, la tariffa sarà applicata anche alle utenze autorizzate alla scarico dei reflui assimilabili all'urbano produttive in modo tale da ripartire e bilanciare i costi che attualmente gravano sulle utenze domestiche e su quelle assimilabili non produttive. E' previsto, inoltre, che le analisi del refluo vengano fatte presso i laboratori di fiducia del gestore.

⇒ **Aumento del grado di conoscenza delle realtà territoriali e del livello del controllo e della tutela ambientale.**

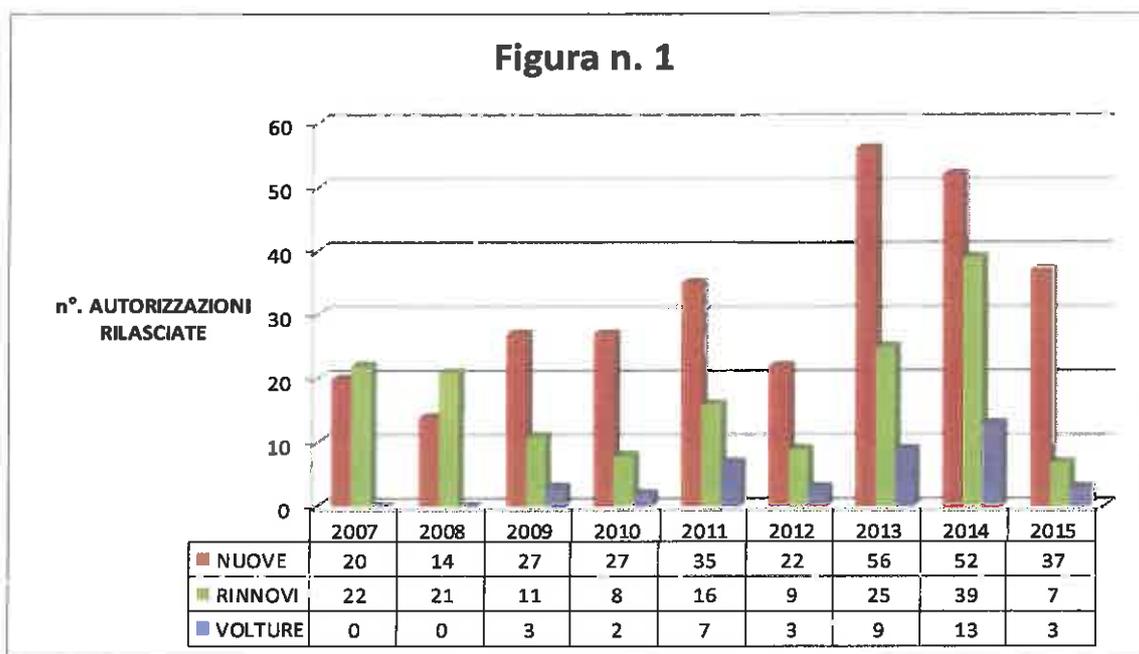
Il censimento delle attività produttive, in affiancamento al controllo degli scarichi, produrrà dei benefici effetti, i cui risultati potranno essere:

- Una sempre migliore conoscenza della ripartizione quali-quantitativa sul territorio delle utenze industriali, con il monitoraggio delle concentrazioni

nelle aree industriali ed artigianali e con l'individuazione dei potenziali carichi inquinanti sui corpi recettori;

- Una disaggregazione delle attività economiche in categorie come prospettato dai documenti di consultazione emanati dall'AEEGSI ( reflui domestici e assimilabili non produttivi, reflui assimilabili produttivi e reflui industriali);
- Una individuazione, a seguito dei futuri sopralluoghi, di :
  - ✓ utenze industriali non autorizzate, con incremento delle nuove autorizzazioni allo scarico e conseguente emersione spontanea indotta;
  - ✓ fonti di approvvigionamento diverse dalla rete idrica (pozzi, sorgenti, accumuli) non contrattualizzate, con avvio del processo di regolarizzazione del rapporto e miglioramento del livello di conoscenza della risorsa idrica sul territorio;
- Un incremento dei ricavi, derivante :
  - ✓ dall'applicazione alle utenze produttive della tariffa industriale a seguito delle nuove autorizzazioni allo scarico;
  - ✓ dal recupero dell'importo di fognatura e depurazione conseguente alla regolarizzazione degli emungimenti da pozzo.
  - ✓ dalla possibilità di effettuare le analisi dei reflui presso laboratori di fiducia della SII
- Un miglioramento della qualità ambientale, in termini di tutela territoriale e capacità pianificatoria degli interventi, in considerazione anche:
  - ✓ del maggior grado di conoscenza e controllo delle realtà industriali presenti sul territorio;
  - ✓ dell'incremento del livello di individuazione delle fonti di approvvigionamento idrico diverso dalla rete (pozzi, sorgenti, etc.).

**Figura n. 1**



*autorizzazioni scarichi industriali rilasciate*

Alla luce di quanto sopra espresso la S.I.I. per le benefiche ricadute sull'ambiente e sulla qualità del servizio offerto agli stakeholders e al territorio, intende proseguire e intensificare le attività, dirette ed indirette, inerenti sia il censimento delle attività produttive, che la loro corretta regolarizzazione e integrazione negli appositi ruoli tariffari; in particolare, sta valutando l'opportunità di rinnovare l'incarico alla società Umbriadue al fine di:

- continuare, implementandola, l'azione di monitoraggio, censimento e controllo sulle potenziali fonti di inquinamento;
- incrementare la fase di individuazione delle fonti di prelievo idrico (comprehensive di quelle diverse da rete) prive di misuratori di portata, con una pianificazione per la loro installazione, sia al prelievo che allo scarico, con il miglioramento del controllo e della determinazione del "bilancio idrico" e del potenziale depauperamento delle falde acquifere;
- infine, allo scopo di adeguare i meccanismi di trasmissione delle letture e in considerazione della elevata consistenza in mc di una buona parte degli scarichi industriali monitorati, la S.I.I. intende procedere sin da subito alla applicazione, sui punti di prelievo della risorsa idrica o sui misuratori di portata delle Utenze a maggior consumo, di appositi contatori idonei alla telelettura e dotati di sistema di

registrazione e trasmissione dei consumi, direttamente al Server della S.I.I. con aggiornamento dei dati ogni 12 ore.

#### ***A9 – RICERCA PERDITE***

La S.I.I. è fortemente consapevole che le perdite della Rete Idrica che si verificano in un determinato territorio, rappresentano un danno sotto diversi punti di vista; innanzitutto dal punto di vista Ambientale; non ha senso o meglio, è fortemente sbagliato, non tutelare a sufficienza, con la dovuta attenzione e concentrazione, e/o disperdere un patrimonio prezioso quale la Risorsa Idrica, oggi sempre più essenziale e rara ovunque; spesso, infatti si verifica che, soprattutto nel settore privato, a causa di reti vecchie, antiche, obsolete o non adeguatamente sottoposte ad efficaci interventi di manutenzione, vengono dispersi nel sottosuolo quantitativi inconcepibili ed eccessivi di acqua potabile e, talvolta, potabilizzata con notevole impiego di mezzi tecnici e finanziari; secondariamente, ma non certo per importanza, la dispersione nel suolo di acqua potabile, rappresenta un problema anche dal punto di vista logico oltre che finanziario: infatti non ha senso ed è piuttosto molto stupido, reperire acqua nelle sorgenti o nei pozzi, potabilizzarla, sollevarla con grande, consistente dispendio di risorse energetiche e finanziarie, per poi incanalarla in reti di derivazione e distribuzione precarie, malmesse, generatrici di perdite e sprechi ingiustificabili; ma la realtà è questa ed è piuttosto grave: riguarda sia le perdite private, (nel solo 2015 e nella sola Provincia di Terni sono stati autorizzati circa 400 sgravi per un controvalore in risorsa idrica di quasi un milione di metri cubi- ed ogni anno si ripete la stessa triste storia) che le perdite sulle reti pubbliche, oggi in gestione alla S.I.I. ma ereditate dalle Amministrazioni Comunali che, in particolare negli anni immediatamente precedenti la concessione al Gestore Unico, hanno di fatto tralasciato per varie motivazioni, qualsiasi intervento di adeguamento, manutenzione, sostituzione di vecchie, obsolete reti con nuove. Qui non si tratta di Responsabilità, non è un tema interessante in questa Sede; il punto è affrontare un problema serio, reale, oggettivo, molto importante, che, per quanto riguarda il Servizio Idrico Integrato di Terni, ha già avuto, anche nel recente e meno recente passato, notevole attenzione e Investimenti ma certamente non ancora sufficienti per contrastare decisamente questo fenomeno negativo.

Per questo si è deciso di affrontare in modo più determinato e più decisamente la questione, accelerando, soprattutto nel 2015, l'attività degli Uffici sia per la predisposizione di strumenti progettuali operativi ma anche per l'acquisizione di appositi Finanziamenti immediatamente utilizzabili, secondo un Programma di intervento a



breve scadenza, concordato con Ati e le Autorità Regionali che verrà descritto molto sinteticamente nelle due pagine che seguono, preceduto da una analisi molto breve della situazione. Il servizio idrico integrato di terni gestisce un sistema acquedottistico a servizio di circa 120'000 utenze, che si sviluppa su un territorio caratterizzato sia da zone urbane, che rurali, che fortemente industrializzate. I Soci operativi della Sii Terni possiedono attrezzature con le quali procedono ad eseguire costanti attività di ricerca delle perdite occulte, tramite strumentazione apposita di rilievo del rumore, per il tracciamento a terra di condotte e anomalie del suono. Attualmente il livello medio di efficienza del sistema acquedottistico ternano è stato stimato essere pari a circa il 50%. Tale valore risulta da calcoli e stime eseguite presso impianti e reti: l'obsolescenza e la vetustà delle infrastrutture sono tali per cui la società, nonostante un piano di investimenti oneroso, e una gestione della risorsa oculata, riesce difficilmente a far fronte al deperimento fisiologico del bene gestito. Per questo, in merito all'efficienza delle reti idriche, è stato iniziato il progetto Ricerca perdite, che ha per oggetto un intervento straordinario per migliorare l'efficienza del servizio.

I lavori avranno per oggetto:

- il **rilievo** della rete acquedottistica, in riferimento ai tratti da caratterizzare, al fine di **completare la conoscenza dell'infrastruttura**
- la **modellazione idraulica** del funzionamento dinamico della rete al fine di verificare gli **scenari di consumo coerenti con il reale livello di servizio**
- il **controllo dell'efficienza** della rete, prima e dopo gli interventi che verranno ritenuti necessari per **migliorare l'efficienza stessa**
- la **localizzazione** delle perdite occulte, e la conseguente **riparazione e/o sostituzione dei tratti di rete e l'installazione di dispositivi di regolazione**

Il progetto che la Sii Scpa di Terni sta intraprendendo riguarda pertanto l'ottimizzazione e la ricerca perdite su larga scala. Il 1° stralcio, i cui lavori sono iniziati nel 2015, ha per oggetto le reti di distribuzione del comune di Terni e Orvieto. Il progetto di ricerca delle perdite 1° Stralcio, finanziato dalla Regione Umbria, si pone l'obiettivo di raggiungere un'efficienza pari al 30%, operando su punti nodali e infrastrutturali della rete acquedottistica.



Il sistema acquedottistico in gestione alla Sii Scpa Terni copre l'intera provincia, e suddividendo il territorio per ambiti operativi ottimali per competenza ed ottimizzazione degli Interventi, si può individuare l'ambito Ternano, l'ambito Orvietano e l'ambito Amerino-Narnese. Come sopra citato, il progetto Ricerca perdite 1° Stralcio interesserà alcuni distretti dell'ambito Ternano e Orvietano.

L'obiettivo posto, pari al 30% di efficienza delle reti, consentirà di raggiungere risultati soddisfacenti nelle aree di intervento diretto.

L'approccio che si sta utilizzando, in seno al progetto sopra descritto, consentirà un beneficio di lungo periodo, garantendo conoscenza adeguata, sistemi di controllo dell'efficienza e la sostituzione di tratti di condotta ormai compromessi.

Le attività intraprese sui sistemi acquedottistici oggetto del 1° stralcio, dovranno essere ripetute su scala provinciale.

Il risultato del lavoro sarà quello di avere:

1. Uno strumento di conoscenza degli scenari di consumo della rete, a mezzo di modellazione idraulica, in grado di simulare, in condizioni dinamiche, l'effetto sul sistema di perturbazioni dovute ad anomalie di consumo, immissioni o prelievi dalla rete, avendo creato delle zone a pressione di esercizio nota.
2. Una supervisione di controllo dei valori di pressioni e portate di esercizio, grazie ad un sistema di trasmissione dati in tempo reale, ausiliario al telecontrollo esistente, che sarà di supporto alla gestione dell'esercizio della rete, al fine di individuare le zone oggetto di rotture e/o disservizi
3. Il recupero dell'efficienza di circa il 20%.

L'approccio ingegneristico utilizzato pone la basi per una gestione attenta al risparmio energetico come allo sfruttamento della risorsa idropotabile.

#### ***A10 - SISTEMI INFORMATIVI***

Continua il processo di ammodernamento e d'implementazione dei sistemi informatici della società. La società ha rinnovato le proprie macchine server a garanzia di maggiore efficacia e sicurezza dei documenti aziendali. Altresì è stato dato avvio all'informatizzazione del trasferimento delle informazioni all'interno della struttura consortile attraverso l'utilizzo del SIT e sistemi di app mobile in modo da giungere a



una completa integrazione dei sistemi informatici con i soci imprenditori per l'ottimizzazione del processo aziendale.

### ***A11 - CERTIFICAZIONE***

Riguardo alla certificazione del sistema integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza è da rilevare che è stata rinnovata la Certificazione secondo le norme di riferimento Uni En Iso 9001:2008 (Qualità), Uni En Iso 14001:2004 (Ambiente) e OHSAS 18001:2007 (Sicurezza).

Il campo di applicazione del sistema certificato è esteso all'attività di coordinamento, indirizzo e controllo per la gestione del servizio idrico integrato nel territorio dell'ATI4 le cui attività sono affidate ai Soci Consorziati e a terzi, tramite contratti di affidamento, nell'ambito stabilito dal Regolamento di Consorzio ed alla gestione dei rapporti con l'utenza.

La Certificazione è stata rilasciata dall'Istituto Bureau Veritas Italia S.p.A..

Il raggiungimento di questo risultato è coerente con gli obiettivi di qualità del servizio erogato e con il miglioramento continuo del processo e della qualità dell'acqua fornita e restituita a fiume.

### ***A12 - FRONT OFFICE***

L'anno 2015 si è caratterizzato per la continuazione delle numerose qualificazioni e migliorie introdotte fin dal precedente esercizio nei Sistemi e negli Strumenti di Gestione delle attività Commerciali e del Front-Office. Di seguito vengono sinteticamente descritte alcune delle principali azioni:

#### **L'Agenda Informatica**

E' entrata a pieno regime l'Agenda Appuntamenti, che, attraverso una rafforzata unità operativa tra commerciali e tecnici, consente di confermare immediatamente all'utente data e fascia oraria in cui il personale tecnico effettuerà l'intervento richiesto. L'introduzione di questo nuovo modo di gestire le attività tecniche (Agenda Appuntamenti), permette quindi di comunicare e concordare direttamente con l'utente gli appuntamenti anche telefonicamente. Questo vale per tutte le richieste dell'utente e in particolar modo per la gestione dei preventivi richiesti tramite Numero Verde.

#### **Il Numero Verde e gli altri canali di comunicazione alternativi allo sportello**

L'analisi complessiva dei dati del 2015, riguardanti tutte le attività da remoto (in particolare Numero Verde e Comunicazioni scritte) rapportati a quelli dell'anno precedente, incoraggiano la SII a potenziare ulteriormente i servizi alternativi allo



sportello. Le comunicazioni scritte sono aumentate da 6.395 del 2014 a 16.244 periodo del 2015, mentre il carico di lavoro degli operatori del numero verde da inizio anno (12%) a fine 2015 (49%) si è quadruplicato, consentendo di gestire circa la metà dell'attività complessiva del Front-Office. Nello stesso periodo il carico di lavoro dello sportello è passato dal 51% al 30%, con tendenza costante alla riduzione. Riteniamo questi dati un risultato utile ma non ancora sufficiente in relazione alle seguenti considerazioni di natura organizzativa e strutturale:

1. La manovra di potenziamento delle attività da remoto (corrispondenza, fax, mail e n° verde) e conseguente riduzione dello sportello fisico, ha generato un aumento di circa il 10% del carico complessivo della domanda di tipo commerciale, in particolare per comunicazioni e reclami, evidenziando una maggiore fruibilità di contatto complessiva a favore dell'Utenza.
2. I dati di gestione e l'esperienza operativa maturata evidenziano alcune criticità residue derivanti dalla nuova organizzazione procedurale ed operativa in quanto l'attuale disponibilità dello sportello fisico genera ancora ingenti code allo sportello, per pratiche spesso ridondanti, a discapito quindi della necessità di dover potenziare in determinati orari il personale a disposizione sui canali di accesso in remoto ed in particolare al numero verde.

Per fare il definitivo salto di qualità, SII ha bisogno di confermare e rafforzare quelle tendenze, ottimizzando ulteriormente le risorse umane, i ritmi e i tempi di lavorazione, nel rispetto della Carta del Servizio, dei Diritti degli Utenti e della professionalità degli operatori e, conseguentemente, orientarsi verso una nuova, ulteriore, moderata riduzione del tempo di apertura al pubblico degli Uffici di Front-office.

### ***A13 - MOROSITÀ***

Nel corso del 2015 la S.I.I. ha innalzato il livello della propria attenzione nei confronti del fenomeno della morosità, attraverso il coinvolgimento di tutta la struttura aziendale dal Consiglio di Amministrazione agli operatori del front-office, dalla Direzione aziendale ai Soci operatori. Tale fenomeno ha negli ultimi anni attirato l'attenzione degli operatori del settore, e non solo, in quanto la crisi economico finanziaria ed il particolare periodo congiunturale ha inciso, negativamente, in misura considerevole sui bilanci societari. Ovviamente, tutto ciò si è manifestato e riflesso anche sulla nostra struttura, la SII e l'ATI4 Umbria hanno collaborato a stretto contatto in modo tale da arginare tale fenomeno ed avere un impatto il più controllato possibile sul proprio bilancio; infatti è stata incrementata una azione efficace, concordata anche con le



Associazioni dei Consumatori e la Consulta, tendenti a ridurre il fenomeno della morosità sia con misure di sostegno e attenuazione delle difficoltà a garantire il rispetto dei tempi di pagamento, sia attraverso decise misure di dissuasione nei confronti di comportamenti morosi ingiustificati e, in alcuni casi, mediante il ricorso all'interruzione della Fornitura idropotabile; al dettaglio queste misure articolate e coordinate: la Tariffa domestico sociale, il fondo utenze deboli, la concessione di rateizzazioni e piani di rientro, bilanciata anche con solleciti di pagamento con il preavviso della minaccia di distacco, sono state tutte misure atte ad arginare il fenomeno della morosità. La nostra attività nel corso del 2015 si è sempre più consolidata attraverso una maggiore attenzione alle problematiche sopra esposte che di seguito analiticamente esponiamo:

- Contrazione dei tempi di intervento finalizzati al rientro delle Bollette non pagate, mediante l'emissione di un sollecito con preavviso di distacco da inviare all'Utente moroso al ventesimo giorno dalla scadenza della bolletta non pagata;
- Aumento consistente del numero dei distacchi giornalieri;
- Maggiore efficacia dell'attività operativa dei Tecnici delle tre Società Consorti, Asm, Aman ed Umbriadue, (rapida attività di distacco, applicazione ove possibile di valvole antieffrazione), ma anche degli operatori commerciali e del Front office;
- Contemporanea e costante "vigilanza" dell'Ufficio anti abusivismo, tesa ad evitare che una parte degli Utenti distaccati per morosità si trasformasse in abusivi; laddove questo fenomeno si fosse verificato, immediato ripristino della legalità con nuova immediata applicazione delle valvole antieffrazione;
- Inoltre e, soprattutto, è stata avviata una grande attività informativa e "preventiva" nei confronti degli Utenti morosi esposti alla attività di possibile distacco, utilizzando tutti i canali disponibili, sitoweb, Siinews, organi di informazione, Conferenze stampa, comunicati stampa ed ogni altro strumento possibile e disponibile, finalizzato ad informare l'Utenza morosa che, in caso di difficoltà ad onorare i pagamenti sarebbe stato certamente preferibile richiedere una rateizzazione (massima disponibilità della S.I.I. in merito), piuttosto che incorrere nelle sanzioni conseguenti ad un stato di morosità;
- A tal fine sono stati semplificati e rafforzati tutti gli strumenti di interfaccia della S.I.I. con gli Utenti morosi: Numero verde potenziato, fax, indirizzi dedicati e appositi e-mail per questa tipologia di attività, Pec, sito e-mail con specifica area riservata,...etc.

- Come ultima soluzione c'è l'intervento dei legali che dopo il distacco dell'utenza intervengono prima stragiudizialmente e poi giudizialmente per il tentativo di recupero del credito.

E' grazie a questa organizzazione e a questo lavoro, incisivo, determinato e, insieme, "coscienzioso" che possiamo presentare, nella Tabella sotto evidenziata un risultato interessante e positivo che mostra chiaramente, nonostante tutto, un primo inizio di una tendenza alla riduzione della morosità che, in breve, fissa ad un livello inferiore al 2% la morosità consolidata nei primi tre anni di vita della S.I.I. (dal 2003 al 2005), "stabilizza", in qualche modo, al di sotto del 4% gli altri 4 anni che vanno dal 2006 al 2009. Negli anni successivi (dal 2010 al 2013) la morosità sale oltre il 4% per raggiungere il suo livello massimo nel 2013 attestandosi intorno al 6%, mentre il brillante risultato del 2014 (morosità al 3,23%) va attribuito ad un confortante e positivo incrocio di effetti finanziari virtuosi che hanno concentrato, appunto, sul 2014, il risultato congiunto di tali effetti e del massimo raggiungimento di risultati della attività anti morosità, anche degli anni precedenti. Il 2015 risente, invece, delle bollettazioni emesse nell'anno e ancora non scadute entro il 31.12.

Per concludere, possiamo affermare che, complessivamente, sono stati raggiunti dei buoni risultati, anche se non ancora sufficienti; non dimentichiamo mai che una morosità, soprattutto quando diventa consolidata, produce sempre effetti negativi non solo sulla Società di Gestione, la S.I.I. ma anche e soprattutto sulle tariffe in generale, determinando spiacevoli effetti negativi soprattutto su chi le bollette le paga; per questo all'interno della S.I.I. in tutte le sue componenti, vi è grande unità e sinergia in questa attività di contrasto alla morosità; sappiamo che il lavoro che attende il Servizio Idrico Integrato di Terni nell'immediato futuro sarà quello di proseguire determinati e spediti su questo percorso, consapevoli e fiduciosi che il 2016 potrà caratterizzarsi come l'anno del rientro della morosità entro livelli più accettabili; convinti come siamo, allo stesso modo di AEEGSI, che, di questi tempi, la stessa morosità possa essere certo combattuta, contrastata e contenuta al massimo, ma certamente non annullata completamente.

#### ***A14 – SOSTITUZIONE CONTATORI ED ALTRI DATI DEL FRONT-OFFICE***

Nell'anno 2015 sono stati sostituiti complessivamente oltre 7.500 contatori portando il numero dei contatori complessivamente sostituiti o installati ex-novo dall'inizio della Gestione della S.I.I. (anno 2003, ma di fatto dall'anno 2005) alla cifra complessiva di 87.320 nuovi contatori installati. Vale a dire che in undici anni è stato sostituito oltre il

70% del patrimonio contatori e che, in attesa di un nuovo percorso che porti alla telelettura, è divenuto essenziale il tema della Protezione dell'attuale Parco Contatori, anche in considerazione del fatto che da almeno un paio di anni è divenuta centrale la tutela e "l'inviolabilità" dei circa 120.000 contatori installati.

Si è dunque proceduto nel corso dell'anno 2015 in due Direzioni molto importanti:

1. Applicazione di valvole antieffrazione sui Contatori;
2. Avvio di un Progetto Pilota per la telelettura;

La funzione delle Valvole antieffrazione (nelle loro varie tipologie e modalità di applicazione) è quella di rafforzare la sicurezza e la solidità dei CTR allo scopo primario di contrastare i fenomeni di abusivismo (facilitati dalla "leggerezza" dei sigilli) e di manomissione degli stessi CTR (in particolare la tendenza a invertire la direzione del flusso idrico).

Al fine di semplificare le letture dei contatori domestici, ridurre le letture presunte, e nell'ottica di avere in un prossimo futuro una fatturazione delle bollette su letture reali, la società ha avviato fin dall'esercizio precedente un progetto pilota per la telelettura di 50 contatori domestici con l'obiettivo di verificare la bontà del sistema di telelettura, testando i moduli radio sul campo, e di eseguire un test metrologico empirico dei contatori con modulo radio. Pertanto si è deciso di montare i nuovi contatori in serie ai vecchi contatori esistenti, per confrontarne i volumi misurati.

#### **Pratiche totali del Front Office 2014 e 2015**

Al dettaglio vengono riportate di seguito le statistiche delle principali Attività operative Commerciali e del Front-Office dell'annualità 2015, raffrontate con quelle dell'anno 2014.

#### **DATI UFFICIALI**

	<i>2014</i>	<i>2015</i>
<i>Allacci singoli</i>	<i>1548</i>	<i>1229</i>
<i>Subentri</i>	<i>2183</i>	<i>2181</i>
<i>Volture</i>	<i>3.505</i>	<i>3517</i>
<i>Disdette</i>	<i>6804</i>	<i>6713</i>
<i>Rettifiche</i>	<i>2.326</i>	<i>2801</i>
<i>Sgravi perdite occulte</i>	<i>464</i>	<i>470</i>

<i>Domiciliazioni bancarie attivate</i>	<i>3384</i>	<i>8157</i>
<i>Rateizzazioni</i>	<i>1253</i>	<i>2889</i>
<i>Sostituzioni contatori</i>	<i>4.540</i>	<i>3124</i>
<i>Istanza verifica allaccio alla fogna</i>	<i>372</i>	<i>351</i>

### **Comunicazioni e Reclami verbali**

Nel 2015, rispetto al 2014, l'analisi dei dati relativi ai reclami conta anche quelli dell'ufficio tecnico. Nonostante questo il numero dei reclami scritti ricevuti dalla SII è diminuito.

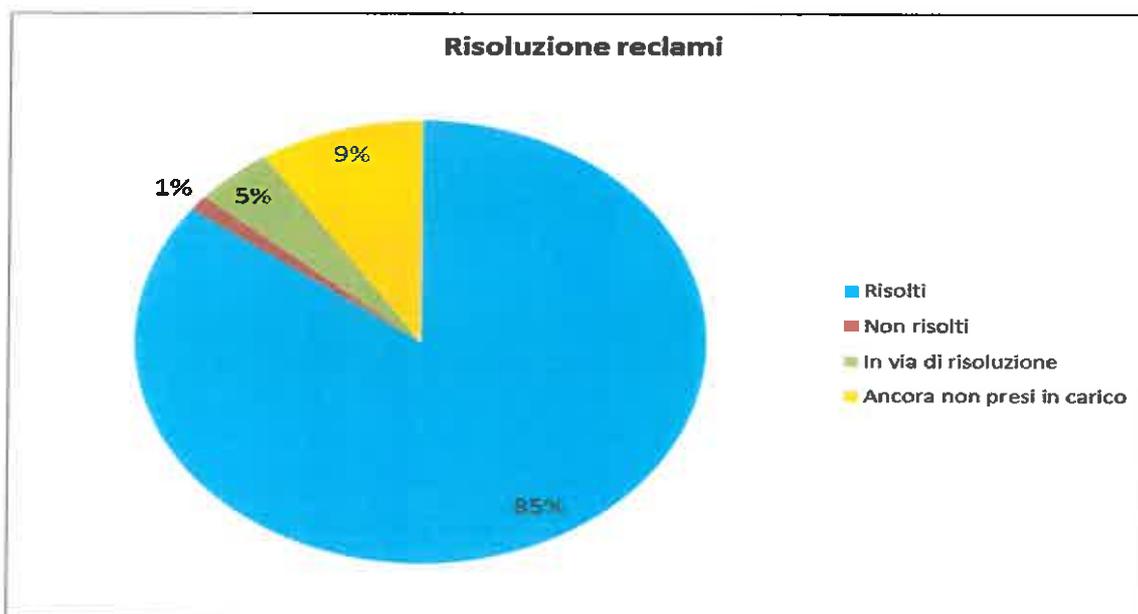
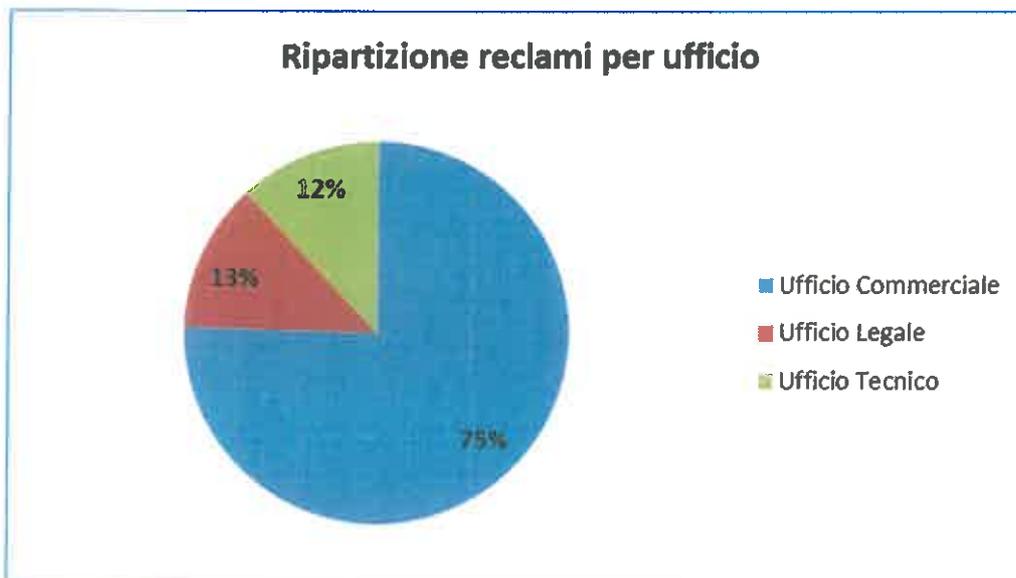
<b>Reclami scritti 2014</b>	<b>1077</b>
<b>Reclami scritti 2015</b>	<b>942</b>

La migliore "performance" risulta essere quella dell'ufficio commerciale che, nonostante l'alto numero di reclami ricevuti, ha risposto a tutti gli utenti fornendo spiegazioni, delucidazioni e, quando possibile e corretto, ha accolto il reclamo correggendo bollette e procedure, informandone formalmente gli Utenti e chiudendo le relative pratiche.

<b>Ufficio</b>	<b>Lavorati</b>	<b>Non lavorati</b>	<b>Totale</b>	<b>Media</b>
<b>Ufficio Commerciale</b>	711	0	711	100%
<b>Ufficio Legale</b>	119	0	119	100%
<b>Ufficio Tecnico</b>	82	30	112	73%
<b>TOTALE</b>	<b>912</b>	<b>30</b>	<b>942</b>	<b>97%</b>

La diversa e apparentemente meno performante resa dell'Ufficio Tecnico va interpretata tenendo conto della maggiore complessità delle problematiche e del fatto che le pratiche formalmente "non lavorate", nella realtà devono essere intese come "in corso di valutazione ed approfondimento".

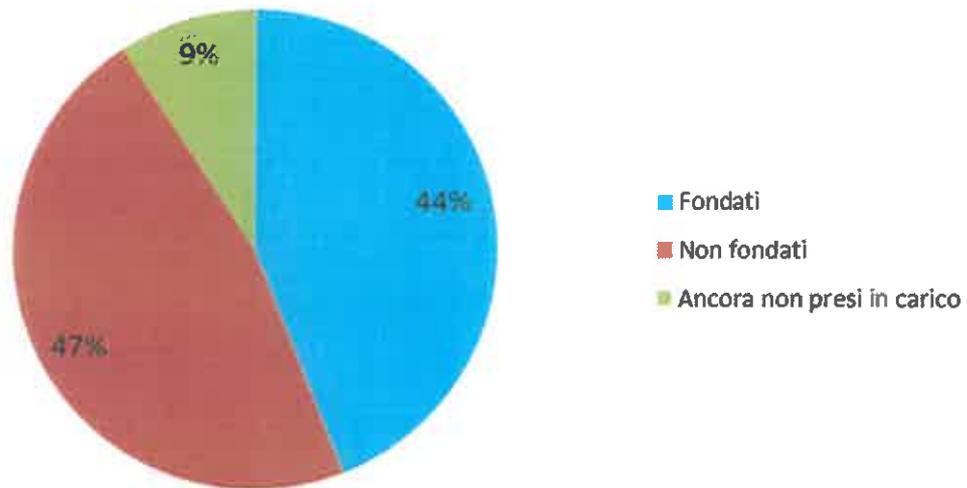




Ogni reclamo lavorato viene definito in base a tre livelli di risoluzione più uno di lavoro:

- **risolto:** la risposta all'utente è esaustiva e definitiva
- **non risolto:** la risposta all'utente non è esaustiva e definitiva (ad es. a causa di impossibilità tecnica)
- **in via di risoluzione:** se è necessario un approfondimento della questione (per es. consulenze legali, peritali o tecniche)
- **ancora non preso in carico:** reclamo registrato da poco tempo e ancora non gestito dall'ufficio competente

### Fondatezza dei reclami

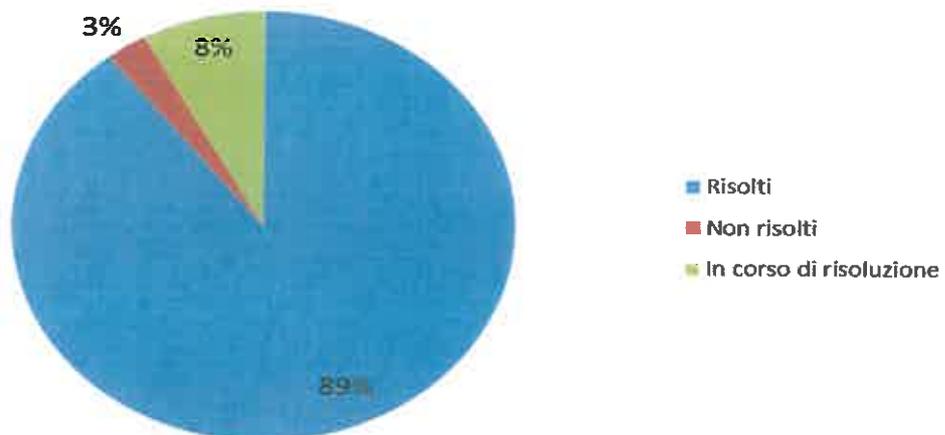


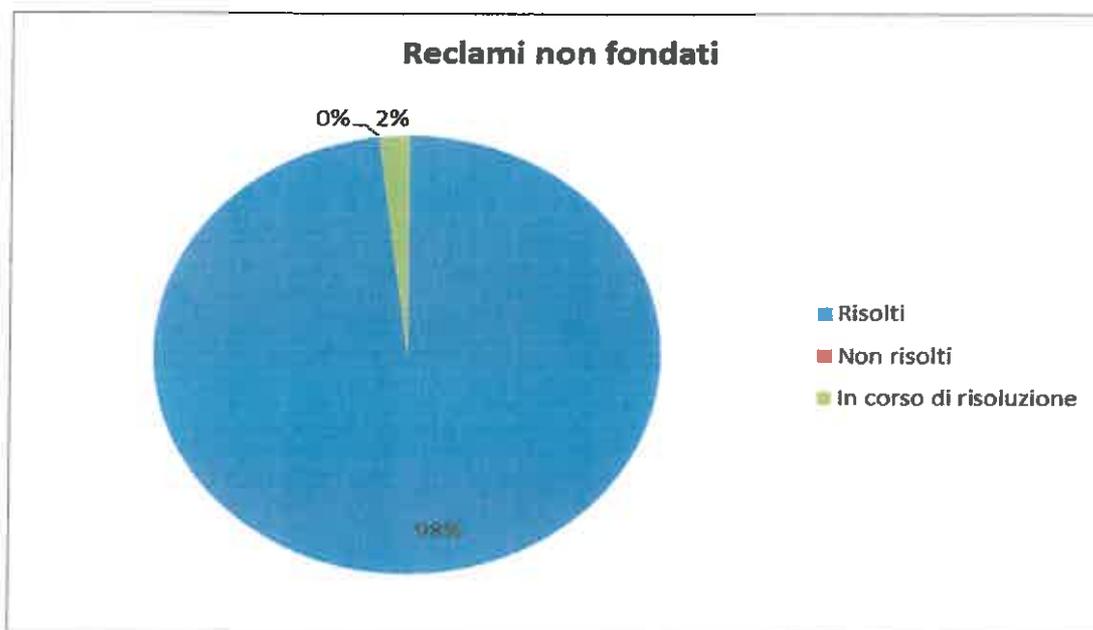
**NOTA:** Il reclamo scritto viene definito:

- **fondato:** se le rimostranze dell'utente hanno un fondamento. In altre parole, se l'utente ha ragione o meno.
- **non fondato:** se le ragioni dell'utente non risultano corrette o se il gestore ha agito secondo procedura, regolamenti e legge.

I reclami ancora non presi in carico non possono ovviamente essere definiti.

### Reclami fondati



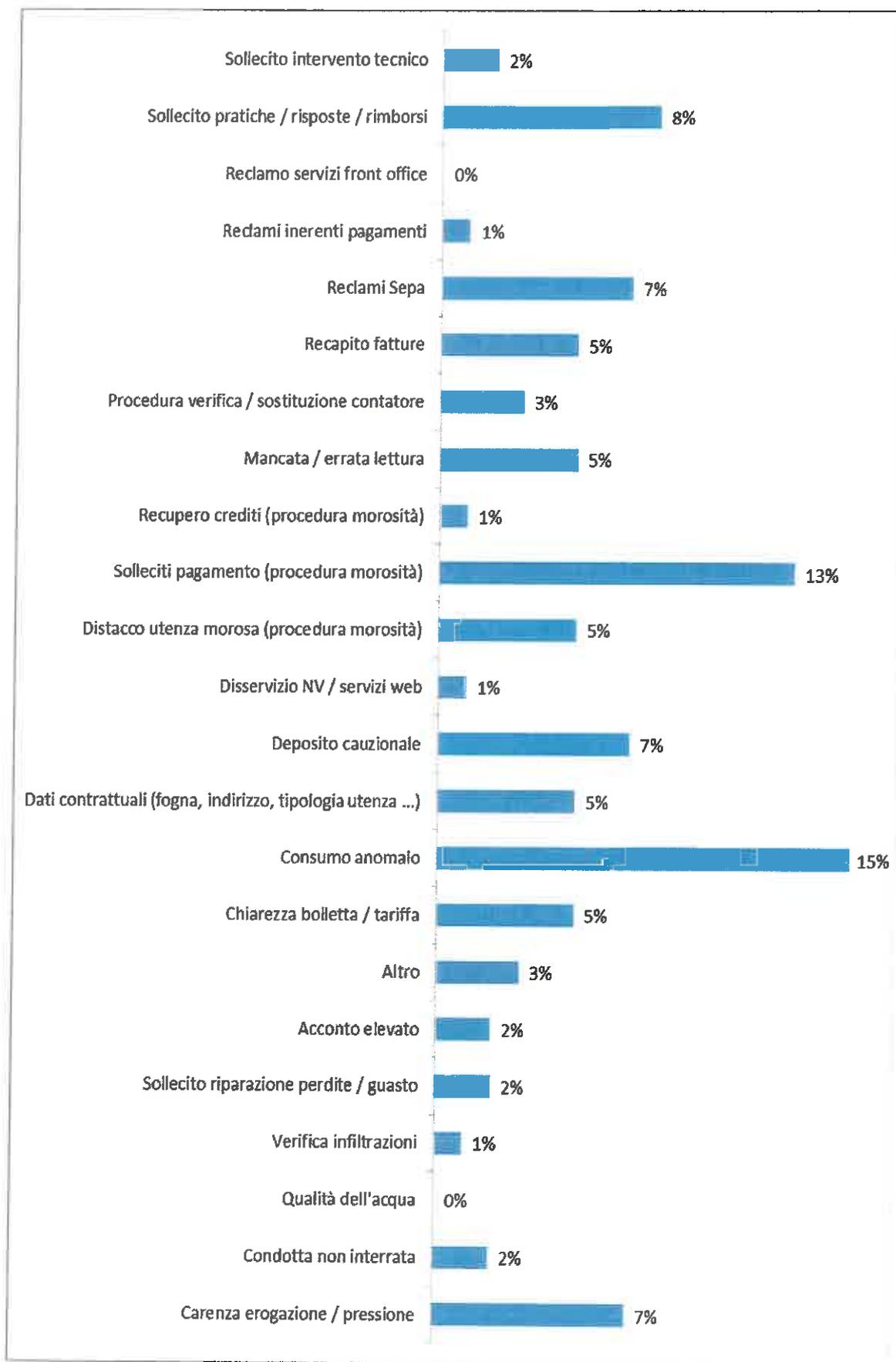


I reclami di natura commerciale sono stati gestiti nei tempi dettati dalla Carta del Servizio; per quelli di natura tecnica e/o legale, in alcuni casi possono essere sorte delle necessità particolari che hanno allungato i tempi (es. consulenze legali, peritali, tecniche o permessi da parte dei Comuni e/o della Provincia). L'ulteriore tempo necessario alla risoluzione del reclamo viene comunque comunicato all'utente.

#### Tipologia reclami scritti 2015

TIPOLOGIA RECLAMI 2015	N.	Percentuale
Carenza erogazione / pressione	64	7%
Condotta non interrata	18	2%
Qualità dell'acqua	1	0%
Verifica infiltrazioni	11	1%
Sollecito riparazione perdite / guasto	18	2%
Acconto elevato	19	2%
Altro	30	3%
Chiarezza bolletta / tariffa	43	5%
Consumo anomalo	139	15%
Dati contrattuali (fogna, indirizzo, tipologia utenza ...)	50	5%
Deposito cauzionale	66	7%

<b>Disservizio NV / servizi web</b>	<b>8</b>	<b>1%</b>
<b>Distacco utenza morosa (procedura morosità)</b>	<b>41</b>	<b>5%</b>
<b>Solleciti pagamento (procedura morosità)</b>	<b>118</b>	<b>13%</b>
<b>Recupero crediti (procedura morosità)</b>	<b>12</b>	<b>1%</b>
<b>Mancata / errata lettura</b>	<b>45</b>	<b>5%</b>
<b>Procedura verifica / sostituzione contatore</b>	<b>26</b>	<b>3%</b>
<b>Recapito fatture</b>	<b>45</b>	<b>5%</b>
<b>Reclami Sepa</b>	<b>69</b>	<b>7%</b>
<b>Reclami inerenti pagamenti</b>	<b>14</b>	<b>1%</b>
<b>Reclamo servizi front office</b>	<b>4</b>	<b>0%</b>
<b>Sollecito pratiche / risposte / rimborsi</b>	<b>79</b>	<b>8%</b>
<b>Sollecito intervento tecnico</b>	<b>22</b>	<b>2%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>942</b>	<b>100%</b>



## UtENZE e Contratti

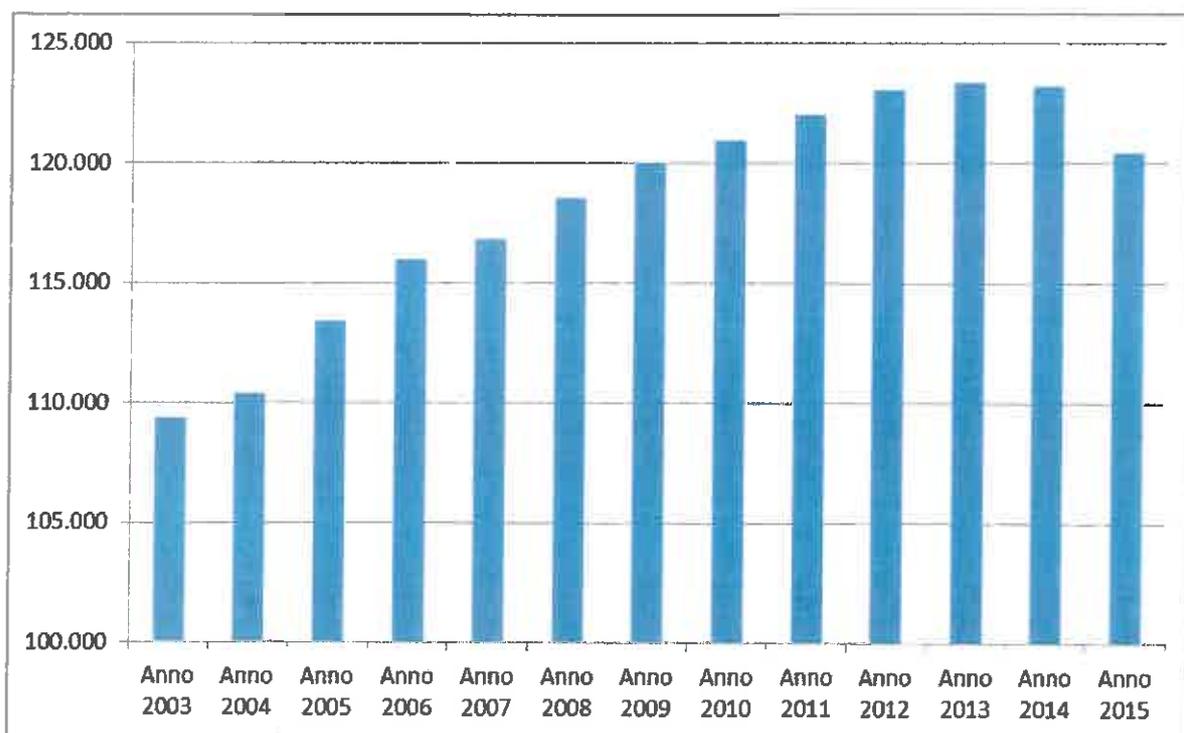
Nella tabella successiva è riportato il numero totale di utenze attive registrate dal 2003 (anno iniziale di funzionalità del Servizio Idrico Integrato di Terni) al 2015. Il dato delle Utenze attive è essenziale ed è uno dei più importanti in assoluto; insieme ad altri riferimenti altrettanto essenziali ( qualità dell'acqua, fatturato complessivo, morosità, perdite idriche, andamento del conto economico, reclami, soddisfazione dell'Utente...) indica lo stato di salute di una Società e di un Servizio, a prescindere dalle cause e dalle eventuali responsabilità. A tale proposito la Tabella che segue, dedicata all'analisi del numero delle Utenze attive, è emblematica e altamente indicativa perché evidenzia che in un solo anno, dal 2014 al 2015, vi è stata una contrazione del numero di Utenze pari a 2.773, a fronte di un precedente leggero calo dell'anno ancora precedente – dal 2013 al 2014- di appena 148 Utenze e, soprattutto, a fronte di una tendenza costantemente in crescita che si è avuta nel precedente decennio, dall'anno di avvio della S.I.I. il 2003 fino al 2013; in questi 10 anni le Utenze sono passate da un dato originario, iniziale di 109.348 al raggiungimento, nell'anno di massima espansione, il 2013, delle 123.341, vale a dire una crescita costante e complessiva di 13.000 Utenze, per di più con una tendenza piuttosto omogenea e progressiva. Naturalmente anche in quel periodo non era tutto oro quello che luceva, perché, molto spesso, si trattava semplicemente di modifiche dell'assetto familiare delle Utenze domestiche residenti, o di variazione della composizione dei nuclei familiari, anch'essi in costante riduzione nella quantità dei componenti; nello stesso decennio, infatti, si è passati da una composizione media dei nuclei familiari di 2,5 a 2,2 abitanti. Le cause di questa tendenza sono note e vanno dalla naturale fuoriuscita dei figli cresciuti dalle famiglie originarie, all'aumento dei casi di separazione o di divorzio oltre che dall'invecchiamento della popolazione che spesso vede la crescita dei nuclei monofamiliari, contestualmente all'espansione delle nuove povertà e alla conseguente, inevitabile, accertata, riduzione dei consumi; detto questo, tuttavia, una considerazione è doverosa e riguarda la crisi economica, sociale e finanziaria nella quale è caduta, in modo grave, la realtà territoriale Ternana nell'ultimo decennio ma, soprattutto, a partire dalla crisi generale esplosa nel 2008, che ha di fatto avuto effetti molto negativi su ogni aspetto della vita dei cittadini e delle famiglie, ma anche delle piccole realtà artigianali e commerciali; una crisi veramente devastante che potremmo definire anche senza tutela alcuna, senza difese e senza paracaduti istituzionali, dato che gli strumenti classici di sostegno alle famiglie, i Servizi Sociali delle Amministrazioni pubbliche locali e provinciali, in questo periodo sono andati progressivamente diminuendo fino a scomparire del tutto in alcuni Comuni. In questa situazione molto difficile il Servizio Idrico Integrato di Terni ha fatto quello che ha

potuto, cercando di adottare misure di sostegno all'Utenza più in difficoltà, per quanto possibile; infatti, come verrà descritto al dettaglio nelle pagine che seguono, la S.I.I. d'intesa con l'Autorità di Ambito e con le Associazioni dei Consumatori (la Consulta), ha adottato diverse iniziative adeguate e finalizzate allo scopo di cui sopra: dall'aumento massiccio delle rateizzazioni, oltre 2.800 nel 2015, (che in molti casi hanno, di fatto, sostituito i distacchi, consentendo spesso agli Utenti in difficoltà di evitare il distacco dell'acqua – sempre molto spiacevole - e consentendo anche alla S.I.I. di incassare comunque il dovuto, anche se in modo dilazionato), alla stessa, sostanziosa, riduzione dei distacchi, meno 1.600 nel 2015 rispetto all'anno precedente, fino alla applicazione della Tariffa Domestico Sociale e, infine al varo – nel 2015, per la terza volta, in tre anni, del Fondo Utenze Deboli che ha finanziato le famiglie più povere mediante lo stanziamento da parte di Ati e S.I.I. di un Fondo straordinario a carico dei rispettivi Bilanci (dunque non compensato in Tariffa) di 150.000€. Tutte queste iniziative, portate avanti da S.I.I. con coscienza e determinazione, di certo, hanno avuto un'efficacia visibile, riconosciuta e sono state molto utili, apportando un qualche positivo sollievo alle numerose, crescenti, situazioni di difficoltà che si sono registrate, ma, purtroppo, non sono riuscite a frenare, come avremmo voluto, tutti gli effetti negativi delle difficoltà che abbiamo registrato; per questa ragione abbiamo avuto il forte calo delle Utenze descritto sopra, così come esplicitato dalla tabella e dal grafico sotto riportati.

<i>Anno</i>	<i>Numero Utenze Attive</i>
2003	109.348
2004	110.380
2005	113.442
2006	115.957
2007	116.834
2008	118.545
2009	120.033
2010	120.965
2011	122.034

2012	123.035
2013	123.341
2014	123.193
<b>2015</b>	<b>120.420</b>

*numero totale utenze attive dal 2003 al 2015*



*utenze attive dal 2003 al 2015*

<i>Anno</i>	<i>Nuove Utenze</i>	<i>Disdette</i>	<i>Incremento Utenze</i>
2006	7.947	5.476	2.471
2007	7.616	5.640	1.976
2008	7.029	5.316	1.713
2009	5.559	4.505	1.054
2010	6.644	5.603	1.041
2011	6.937	5.972	965
2012	7.224	6.223	1.001

2013	6.934	6.628	306
2014	7236	6804	432
2015	6927	6713	214

*incremento nuove utenze dal 2006 al 2015*

Come già detto precedentemente l'incremento del numero delle nuove Utenze, confrontato con l'andamento delle disdette, non deve trarre in inganno; esso non è un indice di crescita dei consumi, né un indice di benessere e non si accompagna ad un aumento effettivo degli Utenti, dato, tra l'altro, che siamo in costanza di popolazione residente dell'intera Provincia; in realtà è una manifestazione di "dinamismo residenziale" dovuto alla continua riduzione dei componenti familiari che si mettono alla ricerca di nuove abitazioni di piccole dimensioni, oppure dovuto a cambiamenti continui di abitazioni in affitto, spesso abbandonate a seguito di situazioni di morosità, oppure legati a stati conflittuali con i proprietari e a ripetuti, continui cambiamenti negli stessi nuclei familiari; dunque, per concludere, quei dati di crescita rappresentano fenomeni di "agitazione e movimentismo sociale", non altro.

#### **Numero delle Fatture Emesse (anno solare) dal 2003 al 2014**

Nella tabella 3 viene riportato il numero totale delle fatture emesse dal 2003 al 2015.

Il dato si riferisce alle emissioni nell'anno solare. Ad ogni modo rappresenta un utile parametro di valutazione essendo il raffronto omogeneo.

<i>Anno</i>	<i>Numero documenti emessi</i>
2003	329.235
2004	435.283
2005	443.886
2006	460.635
2007	525.729
2008	404.443

2009	486.546
2010	485.759
2011	467.566
2012	526.937
2013	567.589
2014	498.582
2015	495.309

*fatture emesse dal 2003 al 2015*

Da notare e apprezzare il fatto che le fatture emesse rimangano quasi sostanzialmente stabili nell'ultimo biennio, registrando soltanto una leggera flessione, nonostante il forte calo del numero delle Utenze attive del quale abbiamo parlato prima. Inoltre è importante sottolineare che si conferma positivamente costante la tendenza all'accorciamento dei tempi tra la data di effettuazione delle letture e l'invio della Bollette di conguaglio agli Utenti. Vale a dire che, mentre fino all'anno 2012, tra la data di lettura dei contatori e la data di invio delle bollette trascorreva spesso un tempo medio di 80/100 giorni, a partire dal 2013, e nel 2014 e nel 2015, l'intervallo tra le due attività si è sensibilmente ridotto fino ad arrivare al limite massimo di 20 giorni, contribuendo in questo modo al miglioramento delle attività e anche della resa finanziaria, oltre che della serietà e correttezza gestionale per molte ragioni.

### **Le Rateizzazioni**

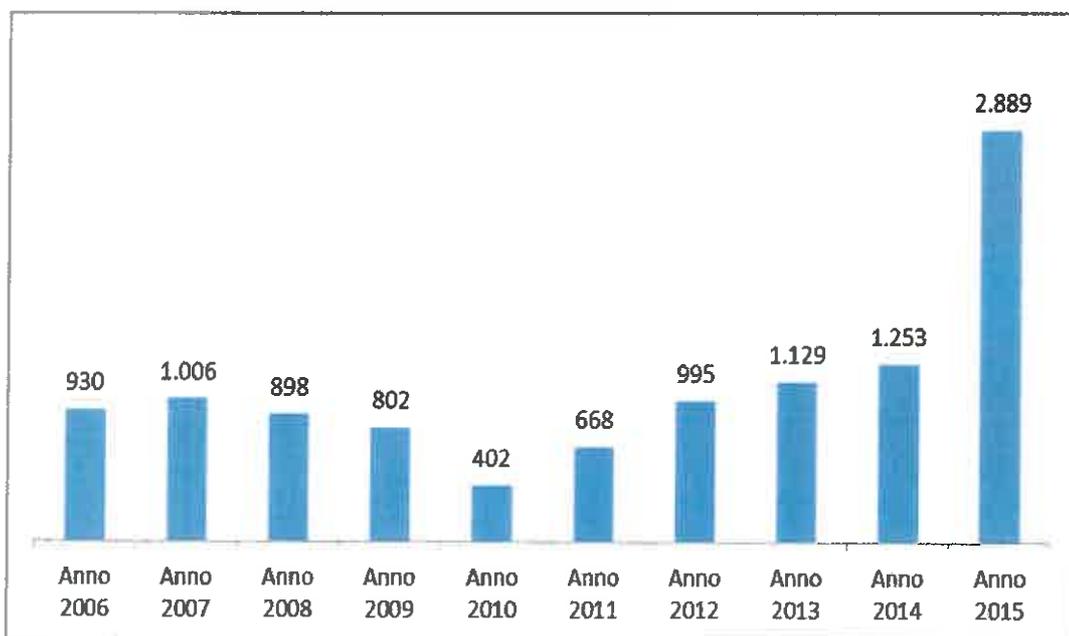
Nella tabella 5 seguente sono riportate il numero totale di richieste di rateizzazioni che sono state presentate dagli utenti dal 2006 al 2015. Le richieste di rateizzazioni, ma anche le rateizzazioni concesse, sono aumentate di molto, rispetto all'anno precedente.

<i>Anno</i>	<i>Richieste Rateizzazioni</i>
2006	930
2007	1.006

2008	898
2009	802
2010	402
2011	668
2012	995
2013	1129
2014	1253
2015	2889

*richieste rateizzazioni dal 2006 al 2015*

Nel grafico viene mostrato l'andamento delle richieste di rateizzazione che hanno raggiunto un picco proprio nel 2015.



*richieste rateizzazioni dal 2006 al 2015*

E' facilmente intuibile la motivazione essenziale del forte aumento (oltre il 50%) delle rateizzazioni richieste e concesse nel 2015 rispetto all' anno precedente; tale aumento, infatti, è dovuto, come già detto, in grandissima parte alle serie difficoltà in cui versa una consistente parte dell'Utenza, ma ovviamente anche alla scelta della S.I.I. di incentivare per quanto possibile le richieste degli Utenti in difficoltà; pensiamo al

riguardo che questa tendenza sia destinata ad un ulteriore incremento nel corso del 2016.

#### **Domiciliazioni (SEPA)**

<b>Richieste 2015</b>	<b>8157</b>
<b>Revoche</b>	<b>1780</b>
<b>Numero domiciliati totali 2015</b>	<b>38183</b>

#### Richieste attivazione domiciliazione

<b>Anno 2014</b>	<b>3384</b>
<b>Anno 2015</b>	<b>12896</b>

Da notare il fortissimo aumento delle “Domiciliazioni Bancarie” le cui richieste di attivazione, hanno avuto un deciso balzo in avanti ( da 3.384 del 2014 a 12.986 del 2015) dovuto sia all’intensa campagna promozionale effettuata dagli Uffici della S.I.I. e dalle Associazioni dei Consumatori, ma anche in gran parte al cosiddetto “effetto Cauzioni” che ha consentito appunto il boom delle richieste di Domiciliazione Bancaria, intese dalle Utenze e dalla stessa Società come Sistema cautelativo, in qualche modo efficacemente alternativo alla stessa Cauzione.

## ***A15 – RECUPERO SOMMERSO***

Ormai presso che esaurite le stagioni (anni 2011-2012-2013) delle scoperte di alcune importanti situazioni abusive che, ad ogni buon conto, sono state tutte identificate, recuperate e regolarizzate, abbiamo assistito nel 2015 al consolidarsi ed all'estendersi di un abusivismo più contenuto, più modesto nei volumi e nei periodi, ma, allo stesso tempo, anche più diffuso nel territorio; tale abusivismo, spesso conseguenza e figlio di situazioni pregresse di morosità "consolidate", è stato alimentato in buona parte da obiettive situazioni di difficoltà economiche e finanziarie di una fascia di famiglie meno abbiente e talvolta al limite della sussistenza; Certo, l'abusivismo, come del resto la morosità, non sono e non possono essere, in alcun modo, giustificabili, non fosse altro in ragione del fatto che le loro conseguenze negative (minori entrate) vengono inevitabilmente spalmate sugli Utenti che pagano, ma la comprensione del fenomeno è la prima cosa da fare se si vuole contrastarlo con efficacia; per questo il 2015 è stato l'anno dell'uso estensivo delle valvole antieffrazione in tutti i casi di abusivismo, superando a tal fine la funzione quasi palliativa del sigillo di rame che invece aveva, ha e deve continuare ad avere un ruolo di identificazione, riconoscimento legale e giuridico. Grazie a questa innovazione nell'attività di contrasto all'abusivismo, ma anche e soprattutto per merito di una maggiore attività operativa dei Soci Consorti (Umbriadue/letturisti, Asm ed Aman), è stato possibile ottenere risultati molto lusinghieri, descritti al dettaglio nelle pagine che seguono; tuttavia, in estrema sintesi, possiamo affermare che nel 2015 i sopralluoghi anti abusivismo, così come la regolarizzazione delle Utenze trovate abusive, sono più che raddoppiate, consentendo di portare il Report complessivo dei risultati di recupero finanziario conseguiti al lusinghiero bilancio di circa un milione e mezzo di euro recuperati. Per quanto riguarda l'immediato futuro, oltre che incrementare ancora i ritmi dell'ordinaria attività di contrasto all'abusivismo, la S.I.I. si è posta l'obiettivo di rafforzarla anche dal punto di vista qualitativo e della capillarità delle iniziative apposite; la più importante di queste Iniziative è costituita dall'avvio (entro il 2015) dell'Anagrafe dei PDE (punti di Erogazione della risorsa idro potabile) che ha lo scopo di ordinare e riordinare tutti, appunto, i punti di erogazione, mediante l'apposizione, sia fisica che informatica, di appositi codici di riconoscimento ed identificazione dei luoghi e delle estremità periferiche dell'intera Rete Idrica in gestione alla S.I.I.. In tal modo contiamo anche di contribuire a razionalizzare l'intera attività degli Uffici Tecnici, dei Letturisti e di ogni movimentazione sugli stessi contatori.

**QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INTERVENTI ANNO 2015****Periodo dal 01/01/2015 al 31/12/2015**

Sopralluoghi effettuati	Utenze idriche regolarizzate	MC di acqua regolarizzati	Utenze fognarie regolarizzate	Importo medio recuperato per utenza idrica	Totale importo recuperato
2042	266	111.376,000		€ 970,052	€ 258.033,75

Sopralluoghi eseguiti controllo distacchi: 1760

Abusivi: 225

No abusivi: 1535

**QUADRO RIEPILOGATIVO DEGLI INTERVENTI ANNO 2011-2014****Periodo dal 01/01/2011 al 31/12/2014**

Sopralluoghi effettuati	Utenze idriche regolarizzate	MC di acqua regolarizzati	Utenze fognarie regolarizzate	Importo medio recuperato per utenza idrica	Totale importo recuperato
3117	518	427.115,000	85	€ 2.245,695	€ 1.163.269,76

## REPORT ATTIVITA' ANTI ABUSIVISMO

Comune	SubAmbito	Sopralluoghi effettuati	ACQUEDOTTO			CONTROLLO DISTACCHI		
			Utenze regolarizzate	Consumo	Importo Fatturato	Fatti	ABUSIVI	
							n°	mc
Acquasparta	Ternano	81	15	4.207,00	8.056,00	62	15	47
Allerona	Orvietano	5				5		5
Alviano	Amerino/Narnese	18	1	205,00	403,00	18	1	17
Amelia	Amerino/Narnese	48	5	2.690,00	4.023,00	35	3	32
Arrone	Ternano	41	4	1.507,00	5.143,00	37	4	33
Attigliano	Amerino/Narnese	21	3	1.128,00	3.025,00	18	2	16
Avigliano Umbro	Amerino/Narnese	12	1	327,00	327,00			
Baschi	Orvietano	18	3	1.297,00	4.052,00	16	2	14
Calvi dell'Umbria	Amerino/Narnese	31	2	247,00	1.125,00	29	2	27
Castel Giorgio	Orvietano	27	1	210,00	984,00	22	1	20
Castel Viscardo	Orvietano	7	2	694,00	5.021,00	7	2	5
Fabro	Orvietano	11				11		11
Ferentillo	Ternano	56	1	102,00	351,00	48	1	46
Ficulle	Orvietano	1						
Giove	Amerino/Narnese	18	4	968,00	2.451,00	16	3	13
Guarda	Amerino/Narnese	24	6	6.102,00	10.251,00	20	6	14
Lugnano in Teverina	Amerino/Narnese	23	2	811,00	2.156,00	21	2	19
Montecastrilli	Amerino/Narnese	43	11	6.487,00	9.058,00	35	9	26
Montecchio	Amerino/Narnese	7	3	133,00	1.003,00	5		5
Montefranco	Ternano	25	1	190,00	1.061,00	23	1	22
Montegabbione	Orvietano	6	1	73,00	846,00			
Monteleone	Orvietano	1	1	1.080,00	4.545,00			
Narni	Amerino/Narnese	57	5	7.846,00	29.155,00	21	2	19
Orvieto	Orvietano	251	22	5.632,00	10.256,00	150	18	132
Otricoli	Amerino/Narnese	21	1	100,00	3.156,00	18		18
Parrano	Orvietano	7	1	0,00	792,75			
Penna in Teverina	Amerino/Narnese	10				10		10
Polino	Ternano	5				5		5
Porano	Orvietano	5				5		5
San Gemini	Ternano	54	28	10.251,00	22.874,00	48	25	23
Stroncone	Ternano	49	4	825,00	2.872,00	42	4	38
Terni	Ternano	1.059	138	58.264,00	125.047,00	1.035	122	913
<b>Totale Sub-Ambito Amerino/Narnese</b>		<b>333</b>	<b>44</b>	<b>27.044,00</b>	<b>66.133,00</b>	<b>246</b>	<b>30</b>	<b>216</b>
<b>Totale Sub-Ambito Orvietano</b>		<b>339</b>	<b>31</b>	<b>8.986,00</b>	<b>26.496,75</b>	<b>216</b>	<b>23</b>	<b>192</b>
<b>Totale Sub-Ambito Ternano</b>		<b>1.370</b>	<b>191</b>	<b>75.346,00</b>	<b>165.404,00</b>	<b>1.300</b>	<b>177</b>	<b>1.127</b>
<b>TOTALE ATIA</b>		<b>2.042</b>	<b>266</b>	<b>111.376,00</b>	<b>258.033,75</b>	<b>1.762</b>	<b>225</b>	<b>1.535</b>

GRAFICO RAPPORTO SOPRALLUOGHI EFFETTUATI CON UTENZE REGOLARIZZATE ANNO 2015

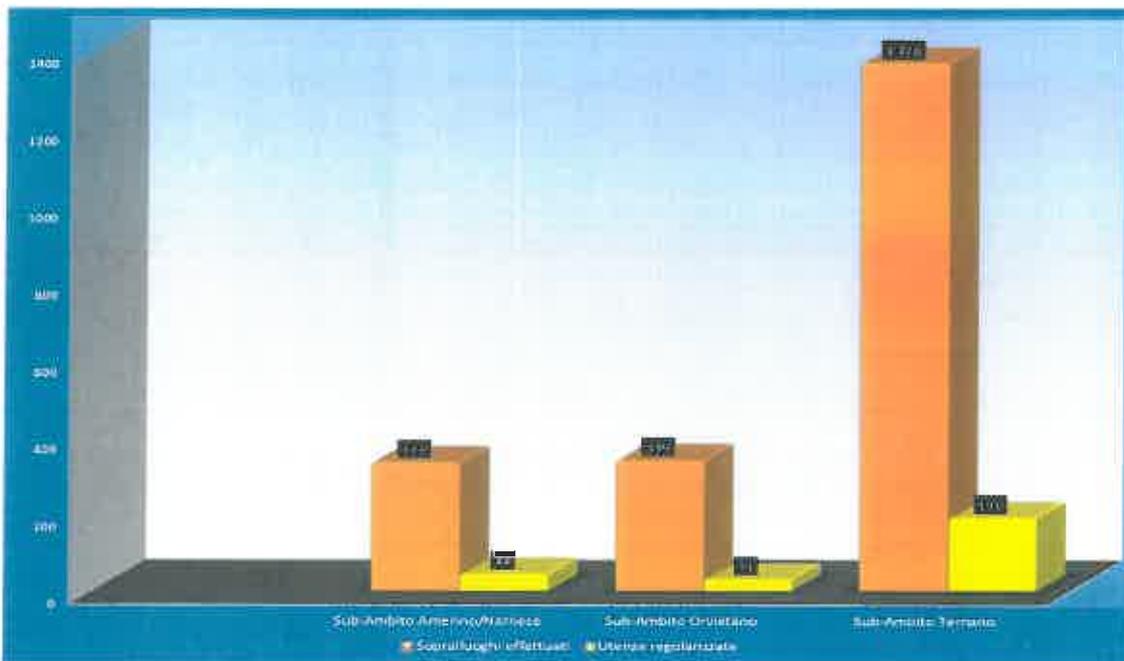
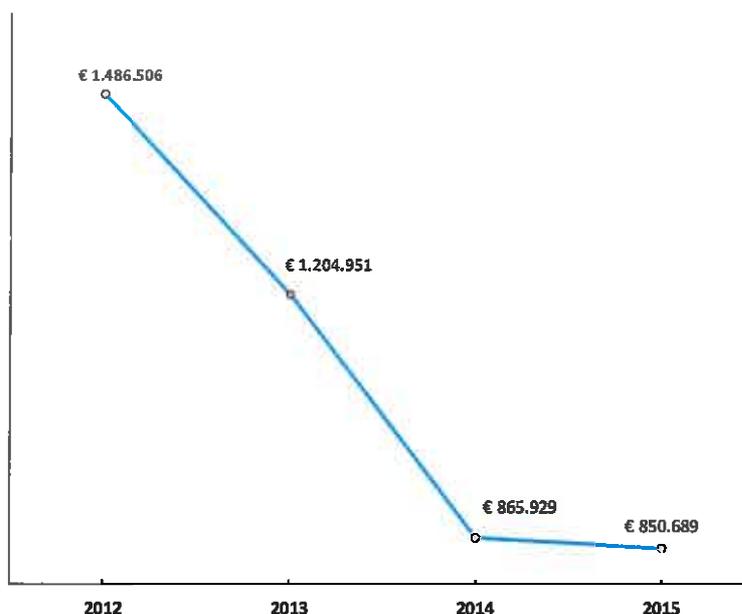


GRAFICO RAPPORTO MC RECUPERATI/FATTURATO ANNO 2015



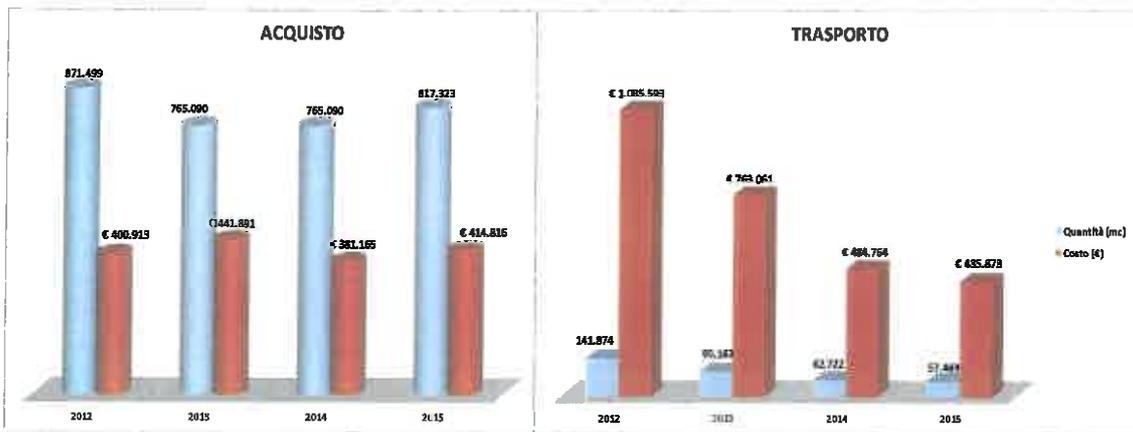
**A16 – ACQUISTI DA TERZI E TRASPORTO CON AUTOBOTTI**

Anche il 2015 – seppur attestandosi su un valore solo leggermente inferiore al 2014 – ha fatto registrare, per quanto riguarda i costi sostenuti dalla Società per l’acquisto ed il trasporto con autobotti di acqua potabile, un dato complessivo di molto inferiore al milione di Euro, confermando sostanzialmente la tendenza al ribasso iniziata nel 2013.



**Costi trasporto con autobotti e acquisto acqua anni 2012-2015**

Analizzando il dettaglio nel grafico numero 2 è comunque da notare come questo risultato sia dovuto – visto che quelli per l’acquisto di acqua da altri gestori sono leggermente aumentati (nel corso dell’anno sono stati acquistati più di 817.000 mc di acqua per un costo di circa 415.000 Euro) – ad una riduzione dei costi del trasporto di acqua potabile con autobotti, dovuta sia ad una diminuzione dei volumi trasportati (lo scorso anno sono stati effettuati 3.310 viaggi - 400 in meno rispetto al 2014 - per un volume complessivo trasportato di circa 57.000 metri) ma anche all’applicazione delle nuove tariffe concordate con gli autotrasportatori contrattualizzati per l’esecuzione del servizio.



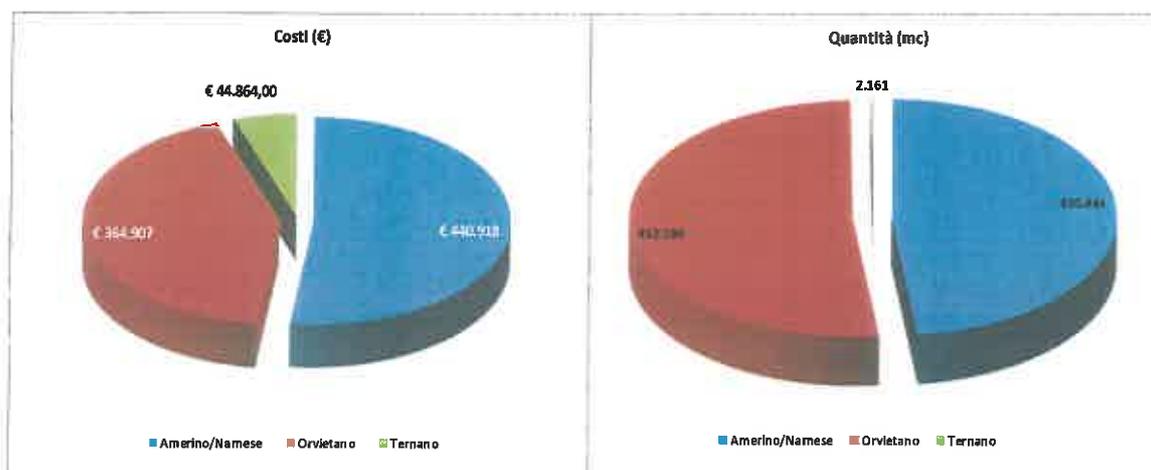
Acquisto e trasporto acqua potabile anni 2012-2015

Osservando nei successivi grafici, rispettivamente l'andamento mensile e la distribuzione nei vari sub ambiti territoriali delle quantità di risorsa acquistata o trasportata nel corso dell'anno si può notare poi come la maggior parte sia concentrata nel periodo estivo, quando la crescita fisiologica del fabbisogno idrico – dovuta ad una serie di fattori quali la scarsità di precipitazioni, le alte temperature ed i flussi turistici – unita alla magra delle fonti di approvvigionamento non ha permesso di far fronte alla richiesta



Andamento mensile acquisto e trasporto acqua 2015 (metri cubi)

delle utenze se non con continue integrazioni dei serbatoi di accumulo, e nei territori Amerino/Narnese ed Orvietano.



### Distribuzione acquisto e trasporto acqua potabile con autobotti per subambito anno 2015

Soprattutto da quest'ultimo grafico è evidente come la necessità di integrare (o sostituire) la risorsa addotta dalle captazioni sia dovuta a situazioni specifiche sparse in modo eterogeneo sul territorio gestito. Per quanto riguarda il Subambito Amerino/Narnese oltre la metà dei costi sostenuti in questo territorio sono stati determinati dall'acquisto di risorsa dal Consorzio Acquedotto Comuni della Media Sabina per alimentare (viste le gravi problematiche infrastrutturali legate soprattutto alla presenza di un unico punto di captazione - il pozzo Tarocco - a servizio del territorio) il Comune di Calvi: per far fronte a questa problematica sono in corso di realizzazione, dalla fine dell'anno, alcuni interventi di ottimizzazione degli impianti la cui definitiva messa in esercizio dovrebbe (i primi risultati sembrano confermarlo) garantire il contenimento dei costi. Da rilevare la soluzione della criticità relativa al serbatoio "Colonie" di Montecchio con l'installazione di un impianto di disinfezione a biossido di cloro che ha permesso (analogamente a quanto già successo in vari altri impianti, ad esempio nel serbatoio di San Vito nel comune di Narni con l'installazione di un impianto a carboni attivi per l'abbattimento dei trialometani) di assicurare la qualità dell'acqua distribuita ed eliminare i trasporti (solo l'anno scorso sono stati effettuati viaggi per oltre 30.000 mc) necessari per miscelare la risorsa captata per garantirne la potabilità messa a rischio dalla presenza di trialometani. Anche nel subambito Orvietano una gran parte dei costi è dovuto all'acquisto di acqua dal SIIT (nel 2015 si è registrato un aumento dell'approvvigionamento di oltre 30.000 mc) sia per non "stressare" eccessivamente il pozzo OV4 - che alimenta l'acquedotto "Castel Giorgio - Castel Viscardo - Orvieto" e del quale, proprio per limitare questi costi, è allo studio il raddoppio - soprattutto nei mesi estivi, sia per ovviare ad altre situazioni contingenti come la necessità di escludere il pozzo Alfina per problemi di alluminio. Riguardo ai

trasporti con autobotte per questo territorio va evidenziata la criticità causata dal fermo, nel periodo settembre-novembre, dell'impianto di filtrazione per la rimozione dei solidi sospesi installato recentemente presso il serbatoio Osteriaccia di Fabro in seguito alla quale è stato necessario trasportare oltre 7.300 metri cubi per sostituire la risorsa prelevata dalla sorgente Venagrossa che presenta valori di torbidità superiori a quelli consentiti dalle norme vigenti in materia di acqua potabile. Per quanto riguarda il territorio del Subambito Ternano anche quest'anno, tolte alcune trascurabili situazioni contingenti, il territorio più problematico è stato quello di Acquasparta in cui è stato ancora necessario, per problemi di scarsità della risorsa prelevata dalla sorgente, ricorrere ai trasporti con autobotte per l'integrazione del serbatoio "Lo Scoppio". Da evidenziare come il trasporto presso questo impianto risulta particolarmente complesso e disagiato (soprattutto a causa dell'inaccessibilità dello stesso con il mezzo pesante utilizzato per il carico al punto di prelievo ed al conseguente obbligo di effettuarvi lo scarico con un secondo mezzo leggero) per cui è stato necessario concordare una diversa – e molto onerosa – tariffa per l'effettuazione del servizio, di conseguenza, sono allo studio alcuni interventi volti sia ad ottimizzare la gestione sia ad alimentare il serbatoio con una nuova fonte di approvvigionamento.

## **9. FATTI DI RILIEVO DOPO LA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO**

L'ATI4 con delibera del 29.04.2016 n. 20 "Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2 dell'AEEGSI 28 dicembre 2015 664/2015/R/IDR – Revisione del Piano di Ambito, approvazione del PEF e del moltiplicatore tariffario Theta per il quadriennio 2016-2019" ha predisposto la tariffa per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019. Con delibera 252/2014 del 29/05/2014 l'AEEGSI ha approvato la proposta dell'ATI4. A differenza di quanto avvenuto nel precedente periodo programmatico in cui con il congelamento del rimborso delle quote capitale dei lodi arbitrari era stato possibile rispettare il vincolo di variazione massima del moltiplicatore tariffario, in questo nuovo documento è stata inserita una nuova componente, seppur limitata nell'importo rispetto al dovuto, per il recupero delle partite pregresse ante 2012 ad incremento del costo della fornitura. Il motivo principale per cui non è stato possibile rispettare il *cap* è da ricercarsi nel peso della componente a conguaglio dei volumi fatturati a seguito della significativa contrazione dei consumi avvenuta nel 2014.



Nel corso del mese di febbraio 2016 la società ha inviato, come ogni anno, la dichiarazione iva che presentava un credito pari ad euro 1.132.131 di cui 700.000 da utilizzare in compensazione con altri tributi ed euro 432.131 richieste a rimborso.

Inoltre in data 15.02.2016 è stato integralmente accolto, con sentenza n. 119/2016 sez. 1 depositata il 04.04.2016, il ricorso presentato dalla società alla Commissione Tributaria Provinciale di Terni, conseguenza di erogazioni di sanzioni ricevute dall'Agenzia delle Entrate per una presunta irregolarità relativa alla dichiarazione annuale dell'imposta di bollo virtuale.

## **10. PROSPETTIVE**

Come emerso dai paragrafi che precedono la società in questi anni ha raggiunto un innegabile equilibrio sintesi delle attese di natura economica da parte della compagine societaria e delle finalità sociali inscindibilmente legate al settore in cui opera. Ovviamente il percorso di miglioramento dei processi non può considerarsi completato tanto è che la ricerca dell'efficienza volta al miglioramento dei servizi al minor costo possibile è il cardine su cui trova fondamento ogni scelta strategica assunta. Per questo è ancora prioritaria la necessità di orientarsi verso quegli interventi a più alto valore aggiunto volti ad arricchire l'offerta competitiva di questo territorio a favore dei propri utenti, come al contempo proseguire con l'opera di ammodernamento delle strutture e più in generale dell'interno del sistema.

Gli obiettivi da perseguire in via prioritaria, sono:

- Il controllo di gestione a livello di sistema per la piena cognizione e governo delle dinamiche economiche sottostanti;
- L'efficienza gestionale e il contenimento dei costi per poter offrire i più elevati standard di servizio al minor "prezzo";
- Il ciclo di fatturazione (dalla lettura alla bollettazione), grazie anche al nuovo software adottato dalla società, per una gestione moderna del rapporto con l'utenza;
- L'ordinata conduzione degli impianti e la sistematicità delle manutenzioni preventive e programmate per l'ottimizzazione delle azioni da porre in campo;
- Il superamento degli sprechi e la riduzione delle perdite per il miglior utilizzo della risorsa.



Sono questi i processi di miglioramento e gli obiettivi, di notevole impatto socio-economico, che qualificherebbero ulteriormente la funzione della Società ed assicurerebbero le risposte sempre più puntuali alle aspettative dei Soci e degli utenti in modo da puntare a risultati competitivi con il mercato e qualitativamente coerenti o migliori di quelli definiti nella "Carta dei Servizi". Accanto a questo, è maturo il tempo per affinare alcuni meccanismi di funzionamento e regole del sistema. Il rapporto tra soggetti pubblici e privati e la loro integrazione, si può e si deve riconsiderare nel rispetto dei legittimi interessi, attesi o acquisiti, facendo prevalere l'interesse e le aspettative più generali.

Lo scenario di prevedibile evoluzione della gestione della Società è condizionato, oltre da quanto delineato, dall'evoluzione della disciplina di riferimento che da quando ha visto nell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico, il soggetto deputato alla sistematica regolamentazione sembra aver assunto un'unica chiave di lettura all'interno di una logica ben precisa di fondo. Sono ancora molti gli aspetti che necessitano di normativa al fine di uniformare su scala nazionale il comportamento dei gestori ma grazie alla pubblicazione di documenti di consultazione e alla partecipazione dei vari soggetti del sistema idrico si hanno fin d'ora indicazioni sulle probabili decisioni future. A livello locale, in Umbria, è terminato il lungo iter di riforma endoregionale con individuazione dell'AURI, quale unica autorità regionale in luogo degli ATI. In data 29/02/2016, l'Assemblea dei Sindaci ha approvato il regolamento e lo statuto e proprio in questi giorni si sta dando avvio all'operatività dell'Ente. La società è in attesa di conoscere chi saranno i nuovi interlocutori e le modalità cui dovrà attenersi. Di certo sarà mantenuta invariata la strategia gestionale adottata fino ad oggi fondata su un costante confronto, tra le parti, sereno e costruttivo ma anche credibile e convinto, volta al superamento di conflittualità sia sul piano economico che sul piano sociale ed istituzionale. Atteggiamento questo che come ben noto si è tramutato in un miglioramento complessivo della situazione di tutti i soggetti coinvolti.

La SII può interpretare e integrarsi nella complessa realtà in cui opera con spirito costruttivo grazie anche alle capacità e all'esperienza acquisita. Questo non è solo un auspicio, ma è un obiettivo degli amministratori la cui finalità è il costante miglioramento degli standard già raggiunti in termini di efficacia, efficienza ed economicità della gestione.



## CONCLUSIONI

Fin dal suo insediamento, il Consiglio di Amministrazione, nel solco della proficua gestione del precedente organo, si è attivato in un'azione paziente e particolarmente complessa volta a gestire in modo concertato le potenziali criticità ed evitare che queste si potessero tramutare in forme di contrasto sperimentate nelle trascorse esperienze di gestione. Si è consolidata la metodologia di confronto societario sia interno sia esterno, grazie all'impegno continuo di tutti i soci, e in particolare all'attività dei tavoli di confronto che sono stati avviati con i soci privati e con l'ATI4 (comitato ristretto dei Sindaci). Il puntuale rispetto delle scadenze pianificate dal contratto di finanziamento con la BNL e i Soci Imprenditori, siglato in data 13 novembre 2013, e il rispetto degli obiettivi d'investimenti da Piano d'Ambito hanno significativamente contribuito a rasserenare i rapporti inter societari, offrendo l'opportunità di valutare nel prossimo futuro l'accesso a nuove fonti di finanziamento, forti di un rating notevolmente migliorato, e di conseguenza l'incremento del monte investimenti da poter realizzare.

Per quel che riguarda il servizio, molto si è investito nel rapporto con l'utenza (numero verde, bollettazione elettronica, comunicazioni e-mail, app per smartphone), nel combattere l'abusivismo e nel diminuire la morosità, sempre però tenendo in grande considerazione le fasce più deboli (vedi per esempio il fondo di solidarietà).

Riteniamo quindi che l'azienda abbia raggiunto in questo periodo risultati non trascurabili e sostanzialmente abbia realizzato l'obiettivo di dar vita alla gestione del bene "acqua" nel rispetto dei principi della legge con elementi di efficacia, efficienza, integrazione e di solidarietà.

L'auspicio è di continuare a mantenere in essere tra i vari Soci la cordialità, il rispetto e la condivisione che hanno caratterizzato quest'ultimo periodo, così da coniugare al meglio i principi di trasparenza e socialità della componente pubblica con il dinamismo e l'innovazione di quella privata.

È precipua volontà e desiderio rivolgere il ringraziamento di tutto il Consiglio di Amministrazione a tutta l'Assemblea per la fiducia accordata e a quanti hanno collaborato in questo periodo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. In primo luogo alle Istituzioni Locali, Comuni, funzionari e preposti con i quali si è interagito. Ai soci imprenditori, dirigenti e maestranze.

Infine il ringraziamento va a tutta la struttura del SII dal Direttore Generale, ing. Paolo Rueca, che ha portato innovazione e nuovo dinamismo, agli impiegati tecnici e amministrativi, agli addetti al front-office. Una struttura ricca di persone di indubbio

valore e professionalità, connotate da una forte dedizione per il lavoro e di orgoglio per la società che rappresentano, e che, così come hanno permesso di affrontare i primi turbolenti anni di gestione, caratterizzeranno i prossimi anni di vita dell'azienda, speriamo ricchi di soddisfazioni per tutti.

### **PROPOSTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Signori Azionisti, in relazione a quanto sopra esposto, Vi proponiamo di:

- approvare il bilancio e la relazione sulla gestione che lo accompagna;
- destinare l'utile di esercizio, pari ad euro 419.081, a riserva straordinaria.

Terni, 08 giugno 2016

Per il Consiglio di Amministrazione

Il Presidente

Dott. Stefano Puliti