



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

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

Contesto di riferimento - PREMESSA (paragrafo 1)

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

Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, degli atti e degli indicatori ivi citati.

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

Per l'individuazione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica (o servizi di interesse economico generale di livello locale), oggetto della ricognizione, si deve fare riferimento alla definizione contenuta all'art. 2 lett. c) del d.lgs. n. 201/2022 (Tuspl): "i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale".

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

In Regione Lombardia la disciplina dei servizi locali di interesse economico generale è normata dalla legge regionale 12 dicembre 2003, n. 26, la quale organizza il servizio idrico integrato, inteso quale insieme delle attività di captazione, adduzione e distribuzione di

acqua a usi civili, fognatura e depurazione delle acque reflue, sulla base di ambiti territoriali ottimali (ATO) corrispondenti ai confini amministrativi delle Province lombarde e della Città metropolitana di Milano. Le Province, quali enti di governo dell'ambito, costituiscono in ciascun ATO, nella forma di cui all'articolo 114, comma 1, del d.lgs. 267/2000, un'azienda speciale, di seguito denominata Ufficio di ambito.

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

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

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

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

La costituzione dell'Ufficio d'Ambito, è stata approvata con deliberazione del Consiglio Provinciale n. PV 17 del 29/03/2011, lo statuto con delibera n. 17 del 20/02/2015 del Consiglio di Amministrazione e dal Consiglio Provinciale con P.V.4 del 24/04/2015.

Con atto ai rogiti del Notaio del 10/06/2015, è stata costituita la società interamente pubblica "Alfa S.r.l." e con delibera del Consiglio Provinciale di Varese n. 28 del 29/06/2015, è stato affidato il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale della provincia di Varese alla società a capitale interamente pubblico "Alfa S.r.l.", l'affidamento del SII è stato disposto secondo la modalità dell' in-house providing.

La presente relazione costituisce appendice alla relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016 approvata dal Consiglio di amministrazione dell'Ufficio

d'ambito di Varese. Viene inoltre trasmessa alla Provincia di Varese, in qualità di Ente affidante del SII nell'ATO di Varese.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La nuova disciplina introdotta dal **decreto 201/2022**, oltre che a soffermarsi su principi generali, ambito di applicazione e rapporti con le discipline di settore (TPL, servizio idrico, elettrico, farmacie ecc.), **interviene in modo organico e puntuale in tema di istituzione,**

organizzazione e modalità di gestione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica, a rete e non, perseguendo adeguati livelli di responsabilità decisionale ed assicurando, al contempo, idonee forme di consultazione pubblica e di trasparenza nei processi valutativi e negli esiti gestionali dei servizi.

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

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

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

AMBITO OGGETTIVO DELLA RICOGNIZIONE (paragrafo 2)

La ricognizione, di cui all'art. 30 citato sopra, riguarda soltanto i servizi pubblici locali di rilevanza economica, che sono quelli erogati, o suscettibili di essere erogati, dietro corrispettivo economico su un mercato e che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza; sono servizi che sono

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

Tra i servizi pubblici locali di interesse economico generale rientra il Servizio Idrico relativo all'acquedotto, che rappresenta l'oggetto di ricognizione della presente relazione, erogato dalla società Lereti, quale gestore salvaguardato, e circoscritto all'ambito territoriale della provincia di Varese.

ANDAMENTO ECONOMICO E FINANZIARIO (paragrafo 3)

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 172 del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. si attesta che Lereti possiede titolo giuridico conforme alla normativa *pro tempore* vigente nell'esercire il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese come gestore salvaguardato con scadenza delle concessioni al 2036. La Società Lereti gestisce il servizio di acquedotto dalla captazione alla distribuzione per 34 Comuni nel seguito elencati:

Varese, Arcisate, Azzate, Barasso, Besnate, Bodio Lomnago, Brezzo di Bedero, Buguggiate, Cantello, Caravate, Carnago, Caronno Varesino, Casciago, Castronno, Cazzago Brabbia, Cittiglio, Comerio, Cunardo, Daverio, Galliate Lombardo, Gazzada Schianno, Germignaga, Inarzo, Induno Olona, Jerago Con Orago, Lozza, Luino, Luvinate, Maccagno con Pino e Veddasca, Malnate, Marzio, Monvalle, Morazzone e Sangiano.

Per quanto concerne l'**andamento economico e finanziario** l'Ufficio d'Ambito parte da un'analisi economico-finanziaria, prendendo in considerazione il Conto Economico, lo Stato Patrimoniale e la Nota Integrativa relativi all'anno 2022, oltre ai principali indicatori di bilancio. Bisogna tenere presente, che la società Lereti è stata costituita nel 2010 con lo scopo di gestire in regime concessorio il servizio pubblico di distribuzione del gas naturale, nonché di gestione ed erogazione dei segmenti di servizio idrico distribuzione acqua e fognatura. E, inoltre, bisogna tenere presente che Lereti fa parte del gruppo Acinque, che dal primo luglio 2018 (con il nome di Acsm Agam) ha aggregato le utilities di cinque province lombarde, con A2A come partner industriale e socio di riferimento.

Per quanto concerne il **settore idrico**, la società è attiva nella Provincia di Varese, con 34 comuni serviti, oltre che nei Comuni di Como e Brunate, mentre Cernobbio è stato trasferito al gestore subentrante in data 1° gennaio 2023. L'esercizio 2022 rispetto all'esercizio 2021 presenta volumi distribuiti in lieve calo (-1,3%) insieme ai Km di rete (-0,1%), a fronte di un lieve aumento del numero clienti (+0,5%).

Settore Idrico	2022	2021	2022 V 2021	delta% V a.p.
Metri cubi civili (mln)	26,5	26,8	-0,3	(1,1%)
N. clienti civili	85.905	85.515	390,0	0,5%
km rete	1.702	1.703	-1,5	(0,1%)

Di seguito il conto economico fino al risultato operativo.

Conto Economico			
Rif.Not	Ricavi delle vendite	Esercizio 2022	Esercizio 2021
25	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	75.534.902	72.712.488
	vs. terzi	56.950.397	50.494.427
	vs. parti correlate	18.584.505	22.218.061
26	Altri ricavi e proventi operativi	23.387.292	6.916.537
	vs. terzi	22.868.037	6.062.113
	vs. parti correlate	519.255	854.424
	Totale ricavi delle vendite	98.922.194	79.629.025
Costi operativi			
27	Variazione rimanenze PF, semilavorati e prodotti in corso	(372.911)	(552.614)
28	Costi per materie prime, servizi e godimento beni di terzi	49.382.611	41.622.034
	Costi per materie prime, materiali di consumo e merci	23.287.791	15.386.757
	vs. terzi	6.957.196	4.549.023
	vs. parti correlate	16.330.595	10.837.734
	Costi per servizi	13.340.694	13.273.638
	vs. terzi	6.853.046	6.328.259
	vs. parti correlate	6.487.648	6.945.379
	Costi per godimento di beni di terzi	12.754.126	12.961.639
	vs. terzi	9.042.139	9.332.946
	vs. parti correlate	3.711.987	3.628.693
29	Costi per il personale	7.570.275	7.737.869
	personale dipendente	6.968.927	7.090.387
	vs. parti correlate	601.348	647.482
30	Oneri diversi di gestione	1.845.698	1.257.434
	vs. terzi	1.845.698	1.228.474
	vs. parti correlate	-	28.960
31	Accantonamenti	-	215.000
32	Ammortamenti e svalutazioni	20.074.477	14.896.346
	Totale Costi operativi	78.500.150	65.176.069
	UTILE OPERATIVO	20.422.044	14.452.956
Gestione finanziaria			
33	Proventi (oneri) finanziari	(782.405)	(400.004)
	vs. terzi	64.270	(55.872)
	vs. parti correlate	(846.675)	(344.132)
	Totale Gestione finanziaria	(782.405)	(397.871)
	UTILE ANTE IMPOSTE	19.639.639	14.055.085
Imposte sul reddito			
34	Imposte correnti	(6.939.797)	(5.499.677)
	vs. terzi	(1.088.475)	(1.282.352)
	vs. parti correlate	(5.851.322)	(4.217.325)
35	Imposte differite	4.918.683	6.063.376
	Totale imposte sul reddito	2.021.114	563.699
	Risultato netto derivante dalle attività in funzionamento	17.618.525	14.618.784
11	Risultato netto derivante dalle attività dismesse	650.840	(208.044)
	UTILE/(PERDITA) DELL'ESERCIZIO	18.269.365	14.410.740
CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO			
	Utile dell'esercizio	18.269.365	14.410.740

La voce ricavi delle vendite e prestazioni, che rappresenta quindi le attività della propria gestione tipica, si attesta nel 2022 a 75,535 milioni di euro (72,712 milioni di euro nel 2021)

e comprende i ricavi derivanti dalle attività di distribuzione gas e acqua (che rappresentano quasi l'86% del totale dei ricavi).

Di seguito riportiamo la ripartizione per area di *business*:

DESCRIZIONE	2022	2021
Distribuzione Gas	34.660	35.539
Distribuzione Acqua	30.680	29.744
Ricavi Commesse Aspem Reti	1.654	1.546
Ricavi Laboratorio	40	275
Ricavi TEE	8.486	5.591
Ricavi Commesse infragruppo	15	17
TOTALE	75.535	72.712
di cui verso Parti Correlate	18.585	21.926

Per quanto concerne la voce dei costi, l'incremento dei costi di materia prima gas e soprattutto di energia elettrica intercompany è dovuto principalmente allo straordinario rialzo dei prezzi dei vettori energetici connesso al particolare contesto dei mercati energetici nell'anno 2022.

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

Valori in €/000

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	31.12.2022	31.12.2021
A. Disponibilità Liquide	741	503
B. Mezzi equivalenti a disponibilità liquide	0	0
C. Altre attività finanziarie correnti	0	0
D. Liquidità (A + B + C)	741	503
E. Debito finanziario corrente	56.624	50.411
F. Parte corrente dell'indebitamento non corrente	0	0
G. Indebitamento finanziario corrente (E + F)	56.624	50.411
H. Indebitamento finanziario corrente netto (G - D)	55.883	49.908
I. Debiti finanziario non correnti	15.372	15.725
J. Strumenti di Debito	0	0
K. Debiti Commerciali e Altri debiti non correnti	59	59
L. Indebitamento finanziario non corrente (I + J + K)	15.431	15.784
M. Totale Indebitamento Finanziario (H + L)	71.314	65.692

La situazione patrimoniale evidenzia un saldo di indebitamento finanziario netto pari a

71.314, rispetto all'indebitamento finanziario netto al 31 dicembre 2021 di euro 65.692.

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

CONTO ECONOMICO	2022	% sui ricavi	2021	% sui ricavi	Variazione Periodo %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	75.534	76,4%	72.712	91,3%	3,9%
Altri ricavi e proventi operativi	23.387	23,6%	6.917	8,7%	238,1%
Totale ricavi	98.921	100,0%	79.629	100,0%	24,23%
Costo del personale	(7.570)	(7,7%)	(7.738)	(9,7%)	-2,17%
Altri costi operativi	(50.855)	(51,4%)	(42.327)	(53,2%)	20,1%
Costi operativi	(58.425)	(59,1%)	(50.065)	(62,9%)	16,7%
Margine Operativo Lordo (MOL)	40.496	40,9%	29.564	37,1%	37,0%
Ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni	(20.074)	(20,3%)	(15.111)	(19,0%)	32,8%
Margine Operativo Netto (MON)	20.422	20,6%	14.453	18,2%	41,3%
Risultato gestione finanziaria	(782)	(0,8%)	(398)	(0,5%)	96,5%
Risultato ante imposte	19.640	19,9%	14.055	17,7%	39,8%
Imposte	(2.022)	2,0%	564	0,7%	(458,3%)
Risultato netto derivante dalle attività in funzionamento	17.618	17,8%	14.619	18,4%	20,5%
Risultato netto derivante dalle attività destinate alla dismissione	651	0,6%	(208)	(0,3%)	(406,3%)
Utile netto	18.269	18,5%	14.411	18,1%	26,8%

Fra i rischi più degni di nota, il conflitto in atto fra la Russia e l'Ucraina ha acuito la crisi dei mercati energetici già in atto da fine 2021, legata alla ripresa post-pandemia e alla scarsità di materie prime, comportando un aumento dei prezzi delle *commodities* energetiche e della loro volatilità, un incremento generalizzato dell'inflazione e delle tensioni sui mercati finanziari con effetti sui tassi di interesse e sull'economia reale (investimenti e produzione), sulla solvibilità di alcune controparti e sulla sicurezza dell'infrastruttura informatica per possibili incremento di attacchi cyber.

Con riferimento ai rischi energetici, il Gruppo Acinque operando in modo rilevante nel contesto energetico, sia come consumatore (es. centrali di cogenerazione per il teleriscaldamento), sia come venditore di energia e di servizi energetici alle utenze civili, terziarie e industriali, sta gestendo la volatilità del prezzo gas, energia elettrica e termica, attraverso il monitoraggio dei limiti di esposizione al rischio *commodity* e l'ottimizzazione delle strategie di approvvigionamento e vendita.

Riguardo i rischi finanziari, il Gruppo ha rafforzato la propria posizione di liquidità con la sottoscrizione di nuove linee finanziarie a breve di tipo *committed* (20 milioni di Euro) e non, la richiesta di nuove linee a nuove banche e il rinnovo delle linee esistenti, che si aggiungono alle altre linee finanziarie sia di breve che di medio/lungo termine, compreso il finanziamento BEI "*Acsm-Agam Energy Efficiency and Climate Action*" della durata di 16 anni erogato per complessivi 97,5 milioni di Euro.

Riguardo i rischi ICT, in relazione all'elevata allerta per attacchi cyber il Gruppo ha già attivato il Comitato ristretto di pre-allerta crisi IT, che ha elevato alla massima attenzione, le attività di monitoraggio e analisi degli eventi, attivando una serie di azioni a mitigazione di tale tipologia di rischi.

EFFICIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO (paragrafo 4)

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

Il gestore adotta, a tal proposito, idonea Carta del Servizio; la stessa è stata approvata dall'Ufficio d'Ambito di Varese con deliberazione P.V. 31 del 29 maggio 2019.

La Carta del Servizio Idrico Integrato di Lereti S.p.A. costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Lereti e gli utenti del servizio idrico, permettendo al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendere dall'azienda e risultando, allo stesso tempo, un mezzo per controllare il rispetto degli impegni. Si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali: il miglioramento della qualità dei servizi forniti e il miglioramento del rapporto tra gli utenti e l'azienda.

Il fine della Carta è di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi idrici gestiti da Lereti ed assicurare la partecipazione dei cittadini riconoscendo loro il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato dell'Azienda. Fissa inoltre i principi per l'erogazione dei servizi idrici ed i relativi standard di qualità che l'azienda si impegna a rispettare, che vengono valutati dall'Ufficio d'Ambito mediante i report trasmessi da Lereti.

L'attuale revisione tiene conto delle modifiche introdotte dalle delibere dell'ARERA 897/2017/R/idr (TIBSI – Testo Integrato Bonus Sociale Idrico) e 917/2017/R/idr (RQTI – Regolazione della Qualità Tecnica del servizio Idrico) e s.m.i., nonché delle nuove modalità di riconoscimento delle perdite occulte; è in fase di approvazione la nuova carta del servizio, con le deliberazioni ARERA 609/2021/R/idr “Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)” e 610/2021/R/idr “Integrazione alla deliberazione dell'autorità 547/2019/R/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”.

Le variazioni significative sono rese note mediante pubblicazioni sul sito internet dell'azienda e comunicazioni tramite bollette (ogni aggiornamento della medesima carta è pubblicato sul sito web www.leretispa.it).

Si dà evidenza che Lereti, secondo quanto emerso nelle delibere di ARERA Delibera 476/2023/R/Idr “*Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali*”, ha conseguito i seguenti premi relativi al biennio 2020-2021 (per il macro-indicatore MC2 un importo di € 152.711,00 e per il macro-indicatore MC1 un importo di € 207.251,00) e Delibera 477/2023/R/Idr “*Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020-2021. Risultati finali*”, ha conseguito i seguenti premi relativi al biennio 2020-2021 (per il macro-indicatore M2 un importo di € 90.914,00 e per il macro-indicatore M3 un importo di € 157.842,00, oltre una penalità sul macro-indicatore M1 per un importo di € 81.931,00, per il quale il valore consuntivo non ha raggiunto l'obiettivo previsto per l'anno 2021):

Id ATO_Gestore	ATO	Gestore	Premi (€)	Penali (€)	Riferimento
-------------------	-----	---------	-----------	------------	-------------

312_2982	ATO VA - VARESE	Lereti S.p.A.	152.711,00 €	- €	TAV. 3 - Macro-Indicatore MC2 - Stadio I - biennio 2020-2021
312_2982	ATO VA - VARESE	Lereti S.p.A.	207.251,00 €	- €	TAV. 2 - Macro-indicatore MC1 - Stadio I - biennio 2020-2021
312_2982	ATO VA - VARESE	Lereti S.p.A.	90.914,00 €		TAV. 3 - Macro-indicatore M2 - Stadio I - biennio 2020-2021
312_2982	ATO VA - VARESE	Lereti S.p.A.	- €	81.931,00 €	TAV. 8 - Macro-indicatore M1 - Stadio II - biennio 2020-2021
312_2982	ATO VA - VARESE	Lereti S.p.A.	157.842,00 €		TAV. 10 - Macro-indicatore M3 - Stadio II - biennio 2020-2021

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

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

Accessibilità ai servizi

Per quanto concerne l'accessibilità ai servizi, il gestore garantisce l'apertura di due sportelli al pubblico presso le sedi di:

- Varese - Via Avegno n. 4, dalle ore 8,30 alle ore 14,00 lunedì, mercoledì e venerdì e dalle ore 8,30 alle ore 16,00 martedì e giovedì;
- Luino - Via Cavallotti n. 26, dalle ore 8,30 alle ore 12,00 lunedì, mercoledì e venerdì (solo per i Comuni di Luino, Maccagno con Pino e Veddasca, Germignaga e Brezzo di Bedero).

Con riferimento agli standard di qualità generale legati agli sportelli:

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

Nell'anno 2022, Lereti S.p.A. ha contato 8.466 accessi allo sportello, con 26 casi per i quali il tempo è stato superiore allo standard (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari a 99,69%) e 253 casi per i quali il tempo medio si è protratto oltre i 20 minuti (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari a 97,02%).

Il gestore garantisce la possibilità di accedere ai servizi presso gli uffici. Le richieste possono inoltre essere presentate contattando il Numero Verde 800 960 011 dal lunedì al venerdì: 08:00-20:00; sabato: 08:00-13:00, utilizzando le apposite sezioni del sito internet aziendale (www.leretispa.it), via e-mail all'indirizzo richiesteacquedotto@leretispa.it, via posta, all'indirizzo Lereti S.p.A., Via Avegno, 4 – 21100 Varese (VA).

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

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

Nell'anno 2022, Lereti S.p.A. ha contato 24.053 richieste telefoniche; per il 99,86% delle chiamate, almeno una delle linee telefoniche è risultata libera, 2.330 chiamate sono risultate oltre lo standard (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari a 90,31%) e 758 casi per i quali il tempo medio si è protratto oltre i 240 secondi (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari a 96,85%).

Il gestore garantisce un servizio di pronto intervento (numero verde 800.508.740), attivo tutti i giorni 24 ore su 24. Il Gestore garantisce tempi di intervento non superiori a 3 ore. Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore medesimo fornisce agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali.

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

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

Nell'anno 2022, il tempo medio di risposta di Lereti S.p.A. è risultato pari a 74 secondi (comma 77.2.a dell'All. A RQSII); delle 594 chiamate ricevute, 45 sono risultate oltre lo standard, generando una percentuale di telefonate il cui tempo effettivo è stato inferiore a 2 minuti pari al 92,42%. Per quanto concerne il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, per le 594 richieste giunte, 1 è risultata oltre lo standard (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari a 99,83%), con un tempo medio effettivo (media fra valore relativo ad uso domestico ed uso diverso dal domestico) pari a 0,95.

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

Macro-indicatore	Indicatore semplice	Tempo massimo	Totale eseguite	Tot eseguite entro lo std	Tot eseguite oltre lo std	Grado rispetto 2022
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 gg	0	0	0	N.A.
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 gg	0	0	0	N.A.
MC1	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10 gg	0	0	0	N.A.
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 gg	215	192	23	89,30%
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg	0	0	0	N.A.
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg	301	282	19	93,69%
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg	46	45	1	97,83%
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 gg	0	0	0	N.A.
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10gg	141	140	1	99,29%
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 gg	117	116	1	99,15%
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 gg	0	0	0	N.A.
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg	70	70	0	100,00%
MC1	Tempo di attivazione, della fornitura	5 gg	818	805	13	98,41%
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg	80	80	0	100,00%
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 gg	0	0	0	N.A.
MC1	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 gg	296	292	4	98,65%
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg	514	493	21	95,91%
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	2.355	2.352	3	99,87%
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg	1.253	1.253	0	100,00%
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 h	0	0	0	N.A.
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 h	1.251	1.251	0	100,00%
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg	22	22	0	100,00%
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg	5	5	0	100,00%

MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg	12	12	0	100,00%
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg	15	15	0	100,00%
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg	4	3	1	75,00%
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg	4	4	0	100,00%
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 h	594	593	1	99,83%
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	45 gg	183.749	183.744	5	100,00%
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg	306	306	0	100,00%
MC2	Tempo per la risposta a reclami	30 gg	18	16	2	88,89%
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg	116	115	1	99,14%
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg	349	338	11	96,85%
MC2	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg	0	0	0	N.A.
MC2	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	5 gg	0	0	0	N.A.
MC2	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10 gg	3801	3764	37	99,03%
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	8.466	8.440	26	99,69%
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	8.466	8.213	253	97,02%
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	LS $\geq$ 80%	24.053	21.723	2.330	90,31%
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS $>$ 90%	24.053	24.017	36	99,85%
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	TMA $\leq$ 240 secondi	24.053	23.295	758	96,85%
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI $\leq$ 120 secondi	594	549	45	92,42%

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

Valori Macro-Indicatori 2020		Totali per Macro-Indicatori	
MC1	99,489%	MC1	4.867,000 25,000
MC2	98,941%	MC2	10.291,326 110,114

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

Riepilogo per Macroindicatori - as 2022										
Numero comuni		34								
Popolazione residente		216936								
Numero Utenze		69686								
Macro-indicatore	Indicatore semplice	Totale eseguite	Tot eseguite entro lo std	Tot eseguite oltre lo std	Cause di mancato rispetto			Tempo/valore medio effettivo	Tot eseguite entro lo std scalate	Tot eseguite oltre lo std per cause imputabili al gestore scalate
					num. casi di forza maggiore [comma 71.1.a)]	num. casi imputabili all'utente finale o a terzi [comma 71.1.b)]	imputabili al gestore			
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC1	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	215	192	23	0	16	7		192,000	7,000
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	301	282	19	0	14	5		282,000	5,000
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	46	45	1	0	0	1		45,000	1,000
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC1	Tempo di esecuzione di lavori semplici	141	140	1	0	1	0		140,000	0,000
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	117	116	1	0	0	1		116,000	1,000
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	70	70	0	0	0	0		70,000	0,000
MC1	Tempo di attivazione, della fornitura	818	805	13	0	11	2		805,000	2,000
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	80	80	0	0	0	0		80,000	0,000
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC1	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	296	292	4	0	0	4		292,000	4,000
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	514	493	21	0	18	3		493,000	3,000

MC1	Tempo di esecuzione della voltura	2.355	2.352	3	0	1	2		2.352,000	2,000
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	1.253	1.253	0	0	0	0		1.253,000	0,000
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	1.251	1.251	0	0	0	0		1.251,000	0,000
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	22	22	0	0	0	0		22,000	0,000
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	5	5	0	0	0	0		5,000	0,000
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	12	12	0	0	0	0		12,000	0,000
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	15	15	0	0	0	0		15,000	0,000
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	4	3	1	0	1	0		3,000	0,000
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	4	4	0	0	0	0		4,000	0,000
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	594	593	1	0	1	0		593,000	0,000
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	183.749	183.744	5	0	0	5		183,744	0,005
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	306	306	0	0	0	0		306,000	0,000
MC2	Tempo per la risposta a reclami	18	16	2	0	0	2		16,000	2,000
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	116	115	1	0	0	1		115,000	1,000
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	349	338	11	0	0	11		338,000	11,000
MC2	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC2	Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC2	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	3.801	3.764	37	0	0	37		3.764,000	37,000
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	8.466	8.440	26	0	0	26		844,000	2,600
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	8.466	8.213	253				11,94	821,329	25,271
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	24.053	21.723	2.330				90,313%	217,230	23,300
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	24.053	24.017	36				99,850%	240,169	0,361
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	24.053	23.295	758				151,2	232,953	7,577
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	594	549	45	0	45	0		54,900	0,000

RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI CONTRATTO DI SERVIZIO (paragrafo 5)

La ricognizione, di cui all'art. 30 del D.Lgs. n. 201/2022, prevede un'attività di controllo che parte dall'analisi dei documenti che di fatto regola il rapporto tra l'Ufficio d'Ambito e il gestore salvaguardato Lereti: La **“Convenzione per regolare i rapporti tra l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese e la società Aspem S.p.a. per la salvaguardia delle gestioni del Servizio di Acquedotto.”** Tale documento è aggiornato alla deliberazione 23 dicembre 2015 656/2015/r/IDR: “Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato – disposizioni sui contenuti minimi essenziali”.

L'Ufficio d'Ambito della Provincia di Varese (“Ufficio d'Ambito”), in virtù della delibera del proprio consiglio di amministrazione n. 26 del 22/06/2017 e della delibera n. 31 del 29 giugno 2017 del consiglio provinciale della Provincia di Varese, ha disposto la Salvaguardia a favore di Aspem S.p.A., ora diventato Lereti S.p.A., delle gestioni del servizio di acquedotto, attualmente facenti capo alla predetta società, fino alla naturale scadenza prevista per ciascuna di esse sulla base degli atti regolanti il rapporto con i singoli Comuni affidanti, come da apposito allegato al presente atto.

La Convenzione per regolare i rapporti tra l'Ufficio d'Ambito e la società Lereti, quale gestore salvaguardato, è stata approvata dalla Provincia di Varese ai sensi dell'articolo 48, comma 2, lettera d) della legge regionale della Lombardia 12 dicembre 2003, n. 26, ed è finalizzata a disciplinare termini e modalità di gestione del servizio idrico integrato all'interno dell'ATO della Provincia di Varese, aggiornata nel 2021, in ottemperanza delle deliberazioni Arera 311/2019/r/idr, 547/2019/r/idr, 609/2021/r/idr “integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)” e deliberazione Arera 610/2021/r/idr .

In adempimento all'art. 7 (*Ulteriori obblighi del gestore*) della convenzione comma 4, lettera e), che riguarda il *Costo di Funzionamento dell'ATO*, il Gestore si obbliga a versare all'Ufficio d'Ambito, con periodicità semestrale e sulla base delle indicazioni fornite dal medesimo Ufficio d'Ambito, le somme necessarie a coprire i costi di funzionamento dell'Ufficio, secondo gli importi definiti nel Piano Tariffario, affinché esso possa assolvere agli obblighi di legge ed alle attività programmatiche e di controllo nell'ambito dell'organizzazione del Servizio Idrico Integrato; tale costo risulta dal calcolo relativo alla quota tariffaria pari a € 0,847811635344425 ad abitante, comunque inferiore a quanto previsto nella Delibera ARERA 643/2013/R/Idr e s.m.i. (che consente un costo di funzionamento fino a 1,01 €/abitante). Periodicamente l'Ufficio d'Ambito controlla sull'avvenuto pagamento da parte del gestore salvaguardato Lereti del costo ATO; ad oggi non è mai stato necessario effettuare solleciti, poiché la società ha sempre provveduto in modo puntuale. Per quanto concerne l'anno 2023, Lereti ha versato l'importo dovuto, pari a 91.790,00€, in data 17 luglio 2023.

Secondo l'art.9 al comma 2 (*Infrastrutture e altri beni strumentali al servizio*) il gestore deve effettuare la redazione definitiva dell'elenco delle infrastrutture e degli altri beni strumentali alla gestione del servizio, che sono affidate in concessione al gestore per tutta la durata della presente Convenzione di gestione; in data 03/08/2021, Lereti invia all'ufficio d'ambito il Libro cespiti aggiornato al 31/12/2020, da dove si evincono le categorie cespitali dei beni afferenti il servizio di acquedotto. Il comma 5, dello stesso articolo, prevede che il Gestore si impegni a predisporre i dati relativi alle reti e agli impianti inventariati in un sistema

informativo, anche georeferenziato, secondo la disciplina nazionale e regionale vigente. Nella stessa comunicazione, Lereti precisa che tali informazioni sono disponibili agli enti che ne facciano espressa richiesta ad Infratel Italia Spa, società che gestisce SINFI, piattaforma di riferimento per quanto i tali dati in questione.

In adempimento all'articolo 13 della convenzione (*Piano d'Ambito*), si dà atto che il piano d'ambito è stato via via aggiornato a seconda dei periodi regolatori quadriennali con verifica biennale, indetti e definiti da ARERA e previsti ai sensi dell'articolo 149 del decreto legislativo 152 del 2006, con i seguenti atti: a) la ricognizione delle infrastrutture, b) il programma degli interventi, che è volto a individuare le attività di manutenzione ordinaria straordinaria e le nuove opere da realizzare c) il modello gestionale ed organizzativo che i comuni hanno scelto essere quello in House con affidamento per il ventennio fino al 2035 per il gestore del SII, anche in presenza del gestore salvaguardato Lereti Spa e d) il piano economico e finanziario (PEF) previsto secondo le regole ARERA (con deliberazione provinciale P.V. 58 del 28 novembre 2022, è stato approvato l'aggiornamento biennale 2022/2023 della predisposizione tariffaria ai sensi della deliberazione ARERA 639/2021/R/IDR per il gestore salvaguardato Lereti, in allegato Piano degli Interventi e Pef tariffario).

Secondo l'articolo 14 (*Obiettivi strutturali e relativi indicatori*) il gestore ha determinati obiettivi strutturali a cui adempiere e da rispettare che riguardano la copertura del servizio, le perdite, le dotazioni idriche, la vita utile delle infrastrutture, l'attuazione degli agglomerati previsti, il raggiungimento degli obiettivi ambientali e normativi.

Occorre precisare che, per il gestore Lereti, la valutazione dei macro-indicatori è limitata a quanti si riferiscono alla gestione del comparto acquedottistico (M1, M2 ed M3), in quanto il gestore salvaguardato si occupa esclusivamente del ramo acquedotto per n. 34 comuni della Provincia di Varese:

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

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

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

Si riportano di seguito le tabelle di riepilogo dell'andamento generale dei macro-indicatori degli anni 2021 e 2022, considerati ai fini del meccanismo di premialità-penalità di ATERA, da considerare ai fini di una valutazione tecnica complessiva delle performance attuali:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M1	Presenza prerequisito Preq1	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4M1	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M1a	20,70	19,87	19,33	19,42
	M1b	41,0%	39,4%	39,1%	39,6%
	Classe	C	C	C	C
	Obiettivo RQTI	-4% di M1a	-4% di M1a		
	Valore obiettivo M1a	19,87	19,07		
	Raggiungimento obiettivo (*)				NO
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M1	2019			
M2	Presenza prerequisito Preq4M2	Adeguito			Adeguito
	M2	0,17	0,17	0,32	0,32
	Classe	A	A	A	A

	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento	Mantenimento
	Valore obiettivo M2				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M2	2019			
M3	Presenza prerequisito Preq2	SI		SI	SI
	Presenza prerequisito Preq4_{M3}	Adeguito		Adeguito	Adeguito
	M3a	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%
	M3b	1,31%	0,90%	0,50%	0,00%
	M3c	0,08%	0,08%	0,02%	0,00%
	Classe	C	C	A	A
	Obiettivo RQTI	Classe prec. in 2 anni	Classe prec. in 2 anni		
	Valore obiettivo M3a				
	Valore obiettivo M3b	0,90%	0,50%		
	Valore obiettivo M3c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M3	2019			

Come anticipato nel paragrafo 4 in relazione a premialità e penalità, vi è stato il mancato raggiungimento dell'obiettivo per il macro-indicatore M1; ciò è principalmente dovuto alla natura degli impianti gestiti, costituiti da acquedotti indipendenti, numerose fonti di approvvigionamento superficiali e profonde e da serbatoi di accumulo, con una rilevante variabilità delle quote altimetriche e pertanto delle pressioni di esercizio, oltre alla vetustà delle reti di distribuzione esercite. Tutto questo concorre a rendere particolarmente complesse le attività di efficientamento e riduzione delle perdite idriche per perseguire le quali sono necessari studi ed implementazioni di lunga durata per i quali non è possibile prevedere con precisione la relativa efficacia. Tra le attività gestionali che mirano alla prevenzione della formazione delle perdite, sono in fase di completamento gli studi per la

creazione di distretti idrici aggiuntivi a quelli già implementati, con il duplice obiettivo di affinare il bilancio idrico e ridurre, ove possibile, la pressione di esercizio delle reti gestite. Sono invece raggiunti gli obiettivi di miglioramento per il macro-indicatori M1 ed M2.

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

I documenti che il gestore ha quale supporto per la propria attività sono la Carta del Servizio e i Regolamenti di Utenza che vengono aggiornati a seconda delle tempistiche dettate dalla normativa; in base all'art. 16 (*Aggiornamento del Piano d'Ambito e revisione dei Regolamenti d'Utenza e della Carta del Servizio*) al comma 5, l'ufficio d'Ambito procede con una revisione periodica del Piano d'Ambito, dei Regolamenti di Utenza (ricevuto nella comunicazione di Lereti del 27/11/2023 e attualmente in fase di valutazione e approvazione da parte dell'Ato) e della Carta del Servizio appena citati con cadenza almeno quadriennale.

La **Carta Servizi del settore idrico** di Lereti, approvata dall'Ufficio d'Ambito e di cui anche all'art. 32 della Convenzione in essere, costituisce e una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Lereti e gli utenti del servizio idrico. Permette al singolo cittadino di conoscere ciò che deve attendere dall'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare il rispetto degli impegni. In particolare, la Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali: il miglioramento della qualità dei servizi forniti e il miglioramento del rapporto tra gli utenti e l'azienda. Il fine della Carta è di stabilire e garantire i diritti degli utenti ed assicurare la partecipazione dei cittadini riconoscendo loro il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato dell'azienda. Fissa inoltre i principi per l'erogazione dei servizi idrici ed i relativi standard di qualità che l'azienda si impegna a rispettare. Quest'ultimi sono monitorati dall'Ufficio d'Ambito mediante la trasmissione da parte del gestore dei report e della documentazione relativi alle attività del Servizio Idrico Integrato. La Carta dei Servizi viene consegnata a ciascuna utenza alla stipula del contratto di fornitura e può comunque essere richiesta gratuitamente in qualsiasi momento presso gli sportelli o scaricata direttamente dal sito internet dell'azienda.

Nell'erogazione dei servizi idrici Lereti si impegna a rispettare i seguenti principi:

- Uguaglianza ed imparzialità di trattamento
- Continuità
- Partecipazione
- Cortesia
- Efficacia ed efficienza
- Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
- Condizioni principali di fornitura

Il Gestore si impegna a fornire un'informazione chiara e completa sui servizi idrici erogati. In particolare, fornisce agli utenti informazioni in merito ai principali aspetti che caratterizzano la fornitura al momento della richiesta di un nuovo contratto, mediante la consegna delle condizioni generali di fornitura ("Regolamento di Utenza") e della Carta servizi. Il Gestore si impegna inoltre a comunicare agli utenti ogni modifica alle condizioni

ed alle modalità del servizio attraverso le bollette, i tradizionali mezzi di informazione, il sito internet aziendale ed eventuali opuscoli disponibili presso gli sportelli.

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

- **Regolamento del Servizio Idrico Acquedotto**

Richiamato all'art. 31, comma 1 della Convenzione e attualmente in fase di valutazione e approvazione da parte dell'Ufficio d'Ambito, il Regolamento del Servizio Idrico Integrato è obbligatorio per tutti gli utenti del SII (acquedotto, fognatura e depurazione), deve essere ritenuto parte integrante di ogni contratto di fornitura del servizio idrico e ne regola il funzionamento.

Il gestore Lereti, in ottemperanza al Piano d'Ambito, organizza e svolge il servizio acquedottistico, soddisfacendo i fabbisogni idrici dei Comuni della Provincia di Varese, in esecuzione di quanto stabilito dalla deliberazione di Consiglio Provinciale n. 31 del 29/06/2017, e della deliberazione dell'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese n. 26 del 22/06/2017, con le quali è stata disposta la Salvaguardia delle Gestioni in essere, senza soluzione di continuità.

Nello svolgimento della sua attività garantisce, tra l'altro:

- analisi quotidiane sulla qualità dell'acqua fornita;
- continuità del servizio;
- sviluppo di soluzioni tecnologiche innovative;
- rispetto degli indirizzi definiti dagli enti pubblici e organismi di riferimento (Comune, Ufficio d'Ambito Territoriale, ARERA);
- monitoraggio della coerenza tra erogazione dei servizi ed esigenze della collettività, a tutela degli interessi dei cittadini.

Il gestore ha i compiti e le attribuzioni indicati nella Convenzione di Gestione del Servizio di Acquedotto sottoscritta con l'Ufficio d'Ambito e nelle norme tecniche e regolamentari applicative e/o integrative del D.lgs. n. 152/06. Tale regolamento regola le modalità di erogazione del servizio di acquedotto e i rapporti tra gestore e cliente del servizio medesimo.

L'acqua costituisce una risorsa pubblica che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà. Qualsiasi uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale. Si intende corretto e razionale l'uso dell'acqua teso ad evitare gli sprechi ed a favorire il rinnovo delle risorse, a non pregiudicare il patrimonio idrico, la vivibilità dell'ambiente, l'agricoltura, la piscicoltura, la fauna e la flora acquatiche, i processi geomorfologici e gli equilibri idrologici.

Con tale scopo, il Gestore si impegna a svolgere con la massima diligenza le attività legate alla gestione della risorsa idrica connesse all'erogazione di acqua potabile. Il Gestore, in ottemperanza al Piano d'Ambito, organizza e svolge le attività di captazione e potabilizzazione dell'acqua dall'ambiente tenendo conto della quantità e della qualità delle risorse disponibili e dell'uso cui l'acqua sarà destinata (civile, industriale e irriguo).

Per la distribuzione della risorsa il Gestore impiega le tecnologie più appropriate e svolge tutte le attività ritenute utili al risparmio della stessa. A tale scopo svolge, tra l'altro, attività di ricerca programmata delle perdite, di ottimizzazione della pressione di rete, di bonifica

di reti obsolete. Il gestore, infatti, si impegna a promuovere sul territorio gestito l'uso consapevole della risorsa.

- **Presidi di tutela degli impianti e delle reti di distribuzione idrica**

In adempimento all'art. 33, comma 1, lett. a), Lereti si è dotata di uno specifico manuale, con cui si definiscono nel dettaglio i presidi, le attività, i criteri, le modalità operative, la struttura organizzativa e le competenze attuate al fine di prevenire o gestire il rischio di intrusione o accesso non autorizzato e di eventuali azioni di danneggiamento sugli impianti di produzione e di distribuzione dell'acqua potabile gestiti. Le strategie e le misure di prevenzione e controllo sono di fondamentale importanza per prevenire o ridurre al minimo le probabilità o gli effetti del verificarsi di detti potenziali fenomeni di intrusione o accesso non autorizzato sugli impianti di produzione e di distribuzione dell'acqua potabile, compresi gli eventi con finalità terroristiche quali ad esempio l'interruzione della continuità di un servizio primario o l'alterazione dolosa delle caratteristiche chimiche, fisiche ed organolettiche dell'acqua potabile con conseguente rischio per la salute umana.

Lereti in qualità di gestore di impianti e reti di distribuzione dell'acqua potabile ha adottato, nel rispetto delle proprie competenze definite nell'ambito delle convenzioni di gestione, una serie di presidi tecnici ed organizzativi descritti nel dettaglio in tale manuale.

- **Documento di valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute durante il lavoro**

Il presente documento di valutazione dei rischi viene redatto ai sensi dell'articolo 28 del Decreto Legislativo 09 aprile 2010 n.81 e s.m.i., oltre che in adempimento dell'art. 33, comma 1, lett. b) della Convenzione, al fine di consentire al datore di lavoro di adottare le misure necessarie per la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori. Tali misure comprendono:

- prevenire i rischi legati alle attività lavorative svolte presso le proprie strutture;
- informare i lavoratori;
- addestrare i lavoratori;
- mettere a disposizione l'organizzazione e i mezzi per attuare le misure necessarie a salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Per ottemperare all'obbligo di garantire il massimo grado di sicurezza sul lavoro, il gestore ha provveduto ad una attenta analisi delle mansioni lavorative, con una particolare attenzione ai rischi collegati a ciascuna di esse.

- **Pronto intervento acqua**

Questa Procedura definisce le modalità operative in conformità alle norme tecniche vigenti, conseguenti ad una richiesta di Pronto Intervento finalizzate a:

- ricevere le segnalazioni di anomalia;
- individuare l'anomalia e le relative cause, con intervento tempestivo, salvaguardando le condizioni di sicurezza e ripristinando la continuità del servizio nel minor tempo possibile;
- minimizzare e circoscrivere l'anomalia con particolare attenzione al Cliente finale, mettendo in sicurezza gli impianti (sospensione dell'erogazione), anche in presenza di anomalia a valle del punto di consegna qualora questi rappresenti un potenziale pericolo.

Quanto descritto nella presente Procedura si applica a tutte le richieste di Pronto Intervento relative agli elementi costituenti l'impianto di distribuzione dell'acqua. Lereti dispone, inoltre, per la ricezione delle segnalazioni di presunte anomalie, di numero due n° verde **800 195 370** (per l'Unità Territoriale di Como) e **800 960 011** (per l'Unità Territoriale di Varese), pubblicizzati e diffusi secondo i dettami dell' ARERA; i numeri sono attivi 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno e permettono il contatto diretto tra il segnalante e l'operatore del "Centralino di Pronto Intervento". Per ogni chiamata in ingresso viene effettuata la registrazione vocale e la registrazione dei tempi così come richiesto da Delibera ARERA.

- **Manuale del sistema integrato di gestione per la qualità e la sicurezza**

È obiettivo di Lereti il perseguimento della politica aziendale per la definizione di strategie attraverso un sistema di controllo delle attività che ha come riferimento la qualità delle prestazioni e dei servizi offerti e la sicurezza dei propri lavoratori e la tutela dell'ambiente, in accordo con le norme in materia, e in adempimento all'art. 34 della convenzione.

Innovazione, sicurezza e continuità del servizio hanno garantito l'immediata crescita dell'azienda che ha sensibilmente incrementato chilometri di rete gestita e numero di clienti serviti. Il gestore è consapevole che la completa soddisfazione dei portatori d'interesse per le tematiche Qualità, Ambiente e Sicurezza è un punto di rilevanza nella produzione ed erogazione del servizio e ha sviluppato, a partire dalla sua costituzione, sistemi di gestione certificati secondo norme nazionali e internazionali.

Al fine di accrescere la soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate pertinenti attraverso il soddisfacimento dei requisiti, l'organizzazione ha strutturato i suoi processi gestendo e controllando gli stessi con punti specifici di monitoraggio e di misurazione secondo le variabili dei rischi connessi.

La società adotta un sistema di gestione integrato per la qualità, la salute e sicurezza (SGQS) conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018. Il presente Manuale di Gestione del Sistema Integrato SGQS è stato redatto in conformità ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018, ed ha la finalità di costituire un riferimento d'insieme relativamente all'organizzazione del SGQS.

- **Gestione delle emergenze idriche**

La società Lereti adempie all'art. 35 della convenzione attraverso il presente documento, il quale definisce i criteri e le modalità operative, la struttura organizzativa e le competenze necessarie per assicurare una rapida ed efficace gestione di situazioni di emergenza dovute ad anomalie qualitative o quantitative che coinvolgano l'esercizio degli impianti e la distribuzione dell'acqua potabile. Il personale operativo di Lereti è adeguatamente informato, formato ed addestrato al fine di fronteggiare le emergenze descritte nella procedura.

Tutti i regolamenti e le procedure qui riepilogate sono state regolarmente valutate e sottoposte all'approvazione dell'Ufficio d'Ambito, il quale attesta dunque che il gestore salvaguardato ha adempiuto all'art. 16 della Convenzione, con anche aggiornamenti adeguati alla normativa, attualmente in essere.

Nell'ambito di quanto previsto dalla pianificazione del piano d'ambito e del PEF, le risorse necessarie alla realizzazione degli interventi previsti e i finanziamenti degli interventi previsti nel piano investimenti sono permessi grazie alle risorse finanziarie derivanti dalla tariffa e dalla regolazione tariffaria e dai contributi a fondo perduto da parte pubblica

prevalentemente da parte dell'ufficio d'ambito e con altri finanziamenti che il gestore ha ottenuto.

Per quanto riguarda il Pdl (Programma degli Interventi) di Lereti S.p.A., gli investimenti eseguiti alla data del 31/12/2022 (valore investimento annuo al lordo dei contributi) ammonta a ~ € 13.675.000 da bilancio d'esercizio che, rapportati all'importo del Pdl previsto, pari ad € 8.621.800.

Con decorrenza 01/01/2018, Lereti ha adottato la tariffa TICSÌ, riordinando la propria struttura tariffaria, adeguando i corrispettivi secondo le disposizioni dettate dal "Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici - TICSÌ" di cui alla deliberazione ARERA n. 665/2017/R/Idr.

Con deliberazione n. 14 del 21/11/2022, la Conferenza dei Comuni della Provincia di Varese ha approvato l'aggiornamento tariffario per gli anni 2022-2023, precedentemente approvato dal CdA dell'Ufficio d'Ambito con delibera P.V. 78 del 21/11/2022. A tale approvazione ha fatto seguito quella del Consiglio Provinciale avvenuta con deliberazione n. 58 del 28/11/2022.

I moltiplicatori tariffari ϑ approvati nelle more dell'approvazione delle tariffe anche da parte di ARERA sono 1,232 per il 2022 e 1,293 per il 2023, da applicare alle seguenti tariffe anno 2021:

	Agevolato	Base	I° ecc.	II° ecc.	III° ecc.	Quota fissa (€/anno)
Domestico residente	0,447769	0,89554	1,26962	1,93341	2,53584	10,14
Domestico non residente		0,89554	1,26962	1,93341	3,62252	50,71
Uso condominiale domestico	0,447769	0,89554	1,26962	1,93341	2,53584	10,14
Uso condominiale non domestico		0,89554	1,26962	1,52151	1,90188	19,02
Uso diverso dal domestico		0,89554	1,26962	1,52151	1,90188	19,02
Diversa dal domestico		0,89554	1,26962	1,52151	1,90188	43,11 (diam. 45) 86,22 (diam. 70)

In adempimento all'articolo 27 della convenzione (*Modalità di riscossione della tariffa e Listino Prezzi per prestazioni non comprese nella regolazione tariffaria*), il gestore invia all'Ufficio d'Ambito il Listino Prezzi nella comunicazione del 03/08/2021. Inizialmente, la preventivazione dei lavori richiesti dal cliente finale (nuovi allacciamenti, modifica, potenziamento o eliminazione reti ed allacciamenti) avviene secondo definizione analitica dei contributi. In data 22/01/2022, Lereti invia un aggiornamento del listino prezzi, distinguendolo in due sezioni: 1) Distribuzione idrica - listino prestazioni (applicato dal gennaio 2022) 2) Preventivazione lavori richiesti dall'utente (applicato dal gennaio 2022). La nuova struttura di preventivazione a forfait dei lavori richiesti dall'utente è finalizzata ad ottimizzare e garantire l'armonizzazione degli stessi e la massima chiarezza e trasparenza verso gli utenti.

In adempimento all'articolo 28 (*Controllo da parte dell'Ufficio d'Ambito*) comma 7 della convenzione (che fa riferimento alla deliberazione 24 MARZO 2016 137/2016/R/COM

“Integrazione del testo integrato Unbundling contabile con le disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile per il settore idrico) si dà atto che il gestore ha inviato all’Ufficio d’Ambito, nel mese di giugno dell’anno in corso, tutta la documentazione di *Conto Economico e Stato Patrimoniale in materia di Unbundling*, riferita all’anno 2021.

In adempimento all’articolo 29 comma 2 della convenzione (*Dati sui servizi*) si dà atto che il gestore Lereti ha inviato all’Ato i seguenti documenti:

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

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

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

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

d) i dati relativi al grado di soddisfazione dell’utenza rilevati ai sensi del successivo paragrafo 1 dell’articolo 32 (“Carta della qualità dei servizi”);

Rimane da chiarire, in proposito, il punto 8 della lettera b) relativo ai dati delle componenti di costo delle singole fasi di lavorazione.

Per quanto concerne il grado di soddisfazione degli utenti, il gestore Lereti ha inviato all’Ufficio d’Ambito, in data 30/06/2023, i risultati di un’indagine di Customer Satisfaction condotta sui propri utenti nel corso dell’anno 2022, in relazione al servizio idrico. Con l’obiettivo di indagare i principali fattori di soddisfazione o insoddisfazione ed evidenziare le principali aree di miglioramento, sono stati analizzati i fattori di prodotto, i fattori di servizio,

l'immagine dell'azienda e il valore percepito. L'indagine è stata condotta dall'azienda Mediacom in modalità CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) su un campione di 700 utenti, residenti nei comuni della provincia di Varese e titolari di un contratto di fornitura per il servizio idrico con Lereti.

Dal punto di vista dei fattori di prodotto, il campione intervistato valuta molto positivamente la continuità del servizio di erogazione e la quantità d'acqua erogata in rapporto ai bisogni, mentre si riscontra un maggior grado di insoddisfazione relativamente alla qualità dell'acqua. Per quanto concerne, invece, i fattori di servizio, il campione intervistato valuta molto positivamente la disponibilità del gestore a rateizzare il pagamento e i tempi di scadenza della fattura, mentre si riscontra un maggior grado di insoddisfazione relativamente alla comprensibilità della fattura. Analizzando i canali di contatto tra utenza e Lereti, nello specifico gli uffici, il campione intervistato valuta molto positivamente l'orario di apertura e la cortesia e professionalità del personale, mentre si riscontra un maggior grado di insoddisfazione relativamente al tempo di attesa e all'orario di apertura degli uffici. Per quanto riguarda il servizio clienti telefonico (il preferito tra gli utenti intervistati), invece, il campione intervistato valuta molto positivamente la cortesia e professionalità del personale, mentre si riscontra un maggior grado di insoddisfazione relativamente ai tempi di attesa. Tutti i fattori che caratterizzano l'immagine dell'azienda hanno registrato valutazioni molto positive, nello specifico l'affidabilità dell'azienda, ossia la sua capacità di prestare il servizio; la capacità risolutiva del personale, invece, ha raggiunto risultati leggermente meno soddisfacenti. Infine, dal punto di vista del valore percepito di Lereti da parte dell'utenza, il campione intervistato valuta più positivamente il rapporto qualità/prezzo del servizio offerto, rispetto al rapporto qualità/prezzo dell'acqua distribuita: nel primo caso, infatti, la percentuale di clientela molto o completamente soddisfatta è pari a circa il 70%, nel secondo caso tale percentuale è di poco inferiore al 60%. In generale, oltre il 75% degli utenti intervistati si dichiara sufficientemente informato da Lereti e oltre l'85% dei rispondenti all'indagine ha valutato il servizio erogato da Lereti molto positivamente (mentre il 15% del campione lo valuta in maniera più negativa).

In adempimento all'articolo 29 comma 6 della convenzione, in data 03/08/2021, Lereti descrive l'apposito sistema informatico utilizzato per la gestione delle utenze (NETA H2O di Eng) che consente la registrazione e la gestione del numero di persone fisiche delle utenze domestiche. Tale dato viene aggiornato sulla base delle comunicazioni ricevute dagli utenti (tramite il modulo allegato "Dichiarazione sostitutiva di atto notorio - Variazione tipologia d'uso") o delle informazioni fornite dagli Enti Competenti (SGATE, Sistema Informativo Integrato) nell'ambito della gestione del bonus sociale idrico.

In adempimento all'articolo Art. 36 (*Piano di ricerca, recupero e controllo delle perdite idriche*) il gestore ha inviato all'Ufficio d'Ambito in data 30/06/2023 un file che riepiloga la strategia del gestore in questo specifico settore. Per ogni comune gestito, Lereti indica i km di rete ispezionata e il numero di perdite rilevate, suddividendo quanto già eseguito e quanto ancora in programma. A completamento di quanto già ottenuto, l'Ufficio d'Ambito rimane in attesa di una relazione che indichi le procedure per monitorare i vari tratti di rete, dando precedenza a quelli che, sulla base dei dati attualmente disponibili e di quelli reperiti nel corso della gestione, presentano i maggiori livelli di criticità, e le modalità per attuare una capillare campagna di recupero delle perdite idriche, che comprenda la graduale sostituzione dei contatori delle utenze, necessaria ad ottemperare alle disposizioni normative e legislative in vigore.

Per quanto concerne l'articolo Art. 43 (*Fideiussione*), Lereti presenta all'ufficio d'ambito, in data 25/10/2017, una fidejussione ottenuta da Banca Popolare di Sondrio a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi contrattuali per un importo pari a €200.000,00, in scadenza al 17/10/2018, rinnovata di anno in anno fino a restituzione fisica della stessa oppure sino a formale richiesta di svincolo.

In base all'art. 44 (*Assicurazione*), al comma 3 il Gestore ha l'obbligo di assicurarsi per la responsabilità civile verso i terzi fino al massimale di 1.000.000 di Euro; al comma 4 viene evidenziato l'obbligo per il gestore di assicurare, con una compagnia di primaria importanza, i beni strumentali all'erogazione del servizio contro i rischi di calamità naturali, per un massimale di 500.000€. In data 03/08/2021, Lereti conferma di aver ottemperato alle disposizioni contrattuali.

Rimangono agli atti le lettere ricevute con i relativi allegati.

CONSIDERAZIONI FINALI (paragrafo 6)

L'ufficio d'ambito ritiene di poter affermare, secondo le analisi effettuate e in questa relazione descritte, che la gestione del servizio idrico nell'ambito territoriale della provincia di Varese viene svolto dalla società Lereti compatibilmente ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

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

In questa cornice, l'Ufficio d'Ambito ha volto lo sguardo su quanto dichiarato dal gestore; il cui obiettivo è quello di utilizzare la risorsa idrica in modo efficiente, la sicurezza di approvvigionamento la limitazione dei consumi, lo sviluppo di reti ed infrastrutture resilienti dando piena attuazione al Piano d'Ambito, e monitorare/prevenire i rischi ambientali che impongono iniziative indifferibili.

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

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

Nella fase successiva, al fine di una più analitica ricognizione, verranno richiesti al gestore dati ulteriori e relazioni su profili specifici e, eventualmente, verrà sollecitata l'assunzione di iniziative correttive da integrare nei programmi societari.

Tutte le attività di cui sopra, improntate ad un approccio propositivo, e in ciò differenti da un sindacato ispettivo, sono anch'esse funzionali alla promozione di una gestione sostenibile

delle Risorse Idriche, obiettivo che accomuna regolatore e regolato entro un processo che promuove l'utilizzo responsabile della risorsa acqua e la conservazione delle risorse ambientali, al fine di raggiungere e sostenere il benessere economico e sociale, senza compromettere la sostenibilità nel tempo degli ecosistemi dipendenti dal ciclo dell'acqua.