



Allegato -A- delibera Cda n.52 del 18/12/2024

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 ALFA SRL: ANNO 2023

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 Unico Alfa, 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 integrato; una attività in evoluzione in correlazione alle aggregazioni gestionali portate a termine dal Gestore del SII.

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.

La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.

Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.

In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo doveva essere effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto. L'ufficio d'ambito ha eseguito, infatti, la prima ricognizione, nel pieno rispetto dei termini di legge, approvandola in CdA con delibera n.56 del 27 dicembre 2023.

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 viene inoltre trasmessa alla Provincia di Varese, in qualità di Ente affidante del SII nell'ATO di Varese, unitamente alla deliberazione di approvazione del Consiglio di Amministrazione.

Dal 2015 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:

- n. 655/2015/R/IDR s.m.i., recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono", che individua standard di qualità contrattuale minimi, omogenei sul territorio nazionale, nonché le misure da adottare nel caso di mancato rispetto dei medesimi standard, includendo inoltre alcune disposizioni temporanee nelle more della definizione della regolazione della misura, con l'adozione del testo della RQSII (Regolazione Qualità Servizio Idrico Integrato);
- n. 656/2015/R/IDR, recante "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato - Disposizioni sui contenuti minimi essenziali;
- n. 137/2016/R/IDR, recante "Integrazione del testo integrato Unbundling contabile - TIUC - con le disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile (Unbundling) per il settore idrico";
- n. 218/2016/R/IDR, recante "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale";
- determina ARERA del 30 marzo 2016, n. 2/2016 - DSID, recante "Definizione dello schema tipo e delle procedure di raccolta dati ai fini dell'aggiornamento del Programma degli Interventi (PDI) per il periodo 2016-2019, ai sensi degli artt. 6 e 7 della deliberazione 664/2015/R/IDR e degli artt. 3.4 e 11 del MTI-2";
- determina ARERA del 30 marzo 2016, n. 3/2016 - DSID, recante "Definizione delle procedure di raccolta dati e dello schema tipo per la relazione di accompagnamento alla predisposizione tariffaria, nonché indicazioni dei parametri di calcolo, ai fini della determinazione delle tariffe del servizio idrico integrato per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019 ai sensi della deliberazione n. 664/2015/R/IDR";
- determina ARERA del 29 marzo 2018, n. 1/2018 - DSID, recante "Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e all'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie per gli anni 2018 e 2019, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/IDR e 918/2017/R/IDR";

- deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2017, 897/2017/R/IDR, e il relativo Allegato A, recante "Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)" (di seguito: TIBSI), come successivamente modificato e integrato, da ultimo con deliberazione dell'Autorità 23 febbraio 2021, 63/2021/R/COM, recante "Modalità applicative del regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico" (di seguito: deliberazione 63/2021/R/COM);
- deliberazione 917/2017/R/IDR, con la quale l'Autorità ha definito la regolazione della qualità tecnica che trova applicazione dal 1° gennaio 2018, individua indicatori ripartiti nelle seguenti categorie:
 - A. standard specifici, che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione di indennizzi;
 - B. standard generali, ripartiti in macro-indicatori e in indicatori semplici, che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, a cui è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità;
 - C. prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali;
- la regolazione della qualità tecnica si basa su una serie di specifici indicatori che consentono di classificare ogni singolo gestore del SII in merito all'attuale livello di performance tecniche raggiunto in sei aree di intervento richiamate anche da direttive e provvedimenti europei (perdite idriche, interruzioni del servizio di acquedotto, qualità dell'acqua erogata, di quella depurata, sversamenti in ambiente da parte delle reti fognarie, qualità dell'acqua depurata e smaltimento fanghi in discarica). Inoltre, individua, per ciascun gestore, il set di obiettivi da raggiungere per gli anni 2018 e 2019. Il sistema di regolazione contiene una disciplina molto articolata di penalità o premialità commisurate alla distanza della prestazione effettivamente raggiunta nel biennio rispetto ai valori obiettivo;
- la regolazione tecnica risulta strettamente correlata con l'aggiornamento biennale della tariffa; infatti, il perseguimento degli obiettivi di qualità si riverbera sia sul Programma degli Interventi, che dovrà adesso essere modulato in termini di priorità tenendo conto anche del raggiungimento degli obiettivi tecnici individuati dall'Autorità, sia su aspetti organizzativi e gestionali del Gestore che devono essere adeguati alle nuove misure e processi richiesti da ARERA e non sempre completamente sviluppati all'interno dell'attuale organizzazione;
- deliberazione dell'Autorità 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, e il relativo Allegato A, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI)", come successivamente modificato e integrato;
- deliberazione dell'Autorità 16 luglio 2019, 311/2019/R/IDR, e il relativo Allegato A, recante "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI)", come successivamente modificato e integrato;
- deliberazione dell'Autorità 18 febbraio 2020, 46/2020/R/IDR, recante "Avvio di procedimento per le valutazioni quantitative previste dal meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico integrato di cui al titolo 7 dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 917/2017/R/IDR (RQTI)";
- deliberazione dell'Autorità 23 giugno 2020, 235/2020/R/IDR, recante "Adozione di misure urgenti nel servizio idrico integrato, alla luce dell'emergenza da COVID-19" (di seguito: deliberazione 235/2020/R/IDR);

- determina 29 giugno 2020, 1/2020-DSID, recante “Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il terzo periodo regolatorio 2020-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/IDR, 580/2019/R/IDR e 235/2020/R/IDR” (di seguito: determina 1/2020-DSID);
- deliberazione dell’Autorità 13 luglio 2021, 306/2021/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la definizione delle regole e delle procedure per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato” (di seguito: deliberazione 306/2021/R/IDR);
- deliberazione 580/2019/ R/IDR, recante il Metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3), fornendo all’art. 6 le prime disposizioni ai fini dell’aggiornamento biennale della predisposizione tariffaria;
- deliberazione ARERA 639/2021/R/IDR ove sono state definite specifiche regole e procedure per l’aggiornamento biennale, previsto dall’articolo 6 della deliberazione 580/2019/R/IDR, ai fini della rideterminazione delle tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2022 e 2023 elaborate in osservanza della metodologia tariffaria di cui MTI-3, integrando e modificando a tal fine l’Allegato A alla detta deliberazione 580/2019/R/IDR nonché l’Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/IDR recante la Regolazione della Qualità Tecnica del servizio idrico integrato (RQTI);
- deliberazione ARERA n. 363/2021/R/IDR relativa all’aggiornamento della tariffa per gli anni 2022-2023;
- determina 18 marzo 2022, n. 1/2022 – DSID, ARERA ha definito le procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e all’aggiornamento delle predisposizioni tariffarie per il biennio 2022-2023 ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/IDR, 580/2019/R/IDR e 639/2021/R/IDR;
- deliberazione ARERA 229/2022/R/IDR con cui sono state infine introdotte misure urgenti, in esito al procedimento per il riesame dei criteri per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato di cui alla deliberazione 639/2021/R/IDR, in ottemperanza alle ordinanze del Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia, Milano (Sezione Prima) nn. 373/2022, 383/2022, 384/2022, 385/2022 e 386/2022, “in relazione alla straordinaria e documentata entità dei rincari dei costi energetici”;
- deliberazione ARERA n. 477/2023/R/IDR aveva approvato l’applicazione del meccanismo incentivante sulla qualità tecnica per le annualità 2020-2021;
- deliberazione ARERA n. 639/2023/R/IDR ha stabilito la disciplina per il quarto periodo regolatorio (2024-2029), secondo il MTI-4 di durata sessennale (2024-2029);
- determinazione ARERA n. 1/2024 DTAC, contenente la definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione relativa all’aggiornamento tariffario 2024-2029, oltre che un “tool” di calcolo (file RDT) per la raccolta dati ed elaborazione tariffaria;
- deliberazione n. 39/2024/R/IDR, ARERA ha previsto “l’esclusione dalle premialità per le gestioni per cui, fermo restando quanto previsto dalla deliberazione 639/2023/R/IDR, non siano stati trasmessi gli atti di predisposizione tariffaria ai sensi del metodo tariffario pro tempore vigente entro la data dichiarata nell’ambito della

raccolta dati RQTI, e in ogni caso in data antecedente alla scadenza del procedimento indicata nel successivo punto 8", ovvero il 31/10/2024.

Con tale ultimo metodo ARERA ha mantenuto stabilità nei criteri guida e negli obiettivi di riduzione delle differenze di servizio tra le aree del Paese, in continuità con le regole introdotte con i precedenti metodo tariffari emanati a partire dal 2012, regole che possono essere riassunte nei seguenti capisaldi dell'impianto regolatorio:

- assicurare ai cittadini la sostenibilità degli incrementi tariffari;
- favorire gli investimenti per soddisfare l'ingente fabbisogno di infrastrutture del territorio;
- garantire l'equilibrio economico e finanziario della gestione su tutto il periodo di concessione.

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, relative ai precedenti periodi regolatori:

- 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 S.p.A. 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.

Con la deliberazione 36 del 29 luglio 2024, il CdA ha provveduto a sancire il rispetto del percorso relativo al termine della salvaguardia per il gestore Lereti, a tal proposito, con la fine dell'anno 2024, giungono a scadenza le gestioni salvaguardate dell'acquedotto relative ai quattro Comuni varesini di Azzate, Barasso, Casciago e Luvinato, nelle quali subentrerà il gestore unico Alfa.

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.

A tal proposito, il nuovo progetto presentato da Alfa secondo la linea di investimento del PNRR M2C4 I4.2 (“Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti”), ha infatti l'obiettivo di ridurre le perdite e mira a

contribuire al miglioramento degli indicatori di performance di acquedotto attraverso interventi di riduzione delle perdite idriche ed attività di digitalizzazione e monitoraggio delle reti di distribuzione, attuando le migliori tecnologie disponibili in coerenza con i principi per lo sviluppo sostenibile in materia di rilievo delle reti e modellazione idraulica, posa di camerette ed installazione di misuratori di portata e di pressione, ricerca perdite con riparazione ed installazione di noise logger di PRV WMS TLC CR contatori smart.

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**;
- legare la **scelta del modello in house** al rispetto di un preciso obbligo motivazionale;
- 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 Integrato, che rappresenta l'oggetto di ricognizione di detta relazione, erogato dalla società Alfa e circoscritto all'ambito territoriale della provincia di Varese.

ANDAMENTO ECONOMICO E FINANZIARIO (paragrafo 3)

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 riclassificato e la Nota Integrativa relativi all'anno 2023, oltre ai principali indicatori di bilancio.

L'esercizio chiuso al 31/12/2023 (l'ottavo di attività della società), nonostante sia stato caratterizzato da prezzi di energia e materie prime ancora elevati rispetto al periodo precedente al 2022, riporta un risultato positivo pari a euro 5.628.392 (euro -1.999.896 alla data del 31.12.2022; euro + 13.175.269 alla data del 31.12.2021, euro + 10.780.798 alla data del 31.12.2020, euro + 11.146.627 alla data del 31/12/2019, euro +6.532.056 alla data del 31/12/2018, euro + 1.247.732 alla data del 31/12/2017 ed euro + 290.722 alla data del 31/12/2016).

Di seguito il conto economico fino al risultato operativo.

valori in unità di euro

Voce	Esercizio 2023	Esercizio 2022
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	110.659.885	114.068.250
Incrementi di imm. Per lavori interni	1.827.698	1.024.115
Altri ricavi e proventi	13.268.099	12.977.675
TOTALE VALORE PRODUZIONE	125.755.682	128.070.040
COSTI DELLA PRODUZIONE		
Per materie prime e merci	7.867.403	5.685.158
Per servizi	60.277.302	72.934.899
Per godimento beni di terzi	7.967.262	7.591.935
Costi del personale	22.151.531	20.074.947
Ammortamenti e svalutazioni	11.325.871	12.544.848
Variazioni delle rimanenze	(444.628)	(76.042)
Accantonamenti	1.759.828	1.678.482
Oneri diversi di gestione	6.167.137	11.665.595
TOTALE COSTI PRODUZIONE	117.071.706	132.099.823
RIEPILOGO VALORE / COSTI		
Totale valore della produzione	125.755.682	128.070.040
Totale costi della produzione	117.071.706	132.099.823
DIFF. VALORE / COSTI PROD.	8.683.976	(4.029.783)

Da sottolineare dunque come il gestore Alfa sia stato in grado di riportare il bilancio in positivo, dopo il risultato negativo del 2022, causato proprio dall'incremento eccezionale del costo dell'energia elettrica conseguente al conflitto russo-ucraino, incremento che per Alfa in termini percentuali è stato rilevato del +209%. (questo è stato aggiunto in continuità alla lettera ad AGCM del 4/4/2024)

La voce ricavi delle vendite e prestazioni, che rappresenta quindi le attività della propria gestione tipica, si attesta nel 2023 a 110,66 milioni di euro (114,07 milioni di euro nel 2022; 87,28 milioni di euro nel 2021; 68,1 milioni di euro nel 2020; 44,29 milioni di euro nel 2019; 30,66 milioni di euro nel 2018; 19,21 milioni di euro nel 2017; 13,76 milioni di euro nel 2016; 299 mila euro nel 2015) ed è costituita principalmente dai ricavi da tariffe del servizio idrico integrato per le gestioni di comuni in provincia di Varese, oltre ai corrispettivi da clienti per lavori. Gli incrementi tariffari autorizzati di competenza dell'esercizio 2023 (cosiddetto *theta* di 8,45%) sono contabilizzati tra i ricavi delle vendite e delle prestazioni e ciò sia con riferimento alla tariffa fatturata e riscossa direttamente da Alfa sia con riferimento alla tariffa fatturata da altro gestore e che sarà, una volta riscossa, oggetto di riparto ad Alfa.

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

Stato Patrimoniale - Riclassificazione finanziaria

valori in unità di euro

Attivo	Esercizio 2023*	Esercizio 2022*
Attivo Fisso	143.660.224	116.102.504
Immobilizzazioni immateriali	3.663.594	3.726.943
Immobilizzazioni materiali*	139.785.715	112.183.166
Immobilizzazioni finanziarie	210.916	192.395
Attivo Circolante (AC)	156.993.172	178.502.076
Rimanenze	955.086	510.458
Liquidità differite	129.956.892	127.505.714
Liquidità immediate	26.081.194	50.485.903
Ratei e risconti attivi	369.407	287.720
CAPITALE INVESTITO (CI)	301.022.804	294.892.300

valori in unità di euro

Passività	Esercizio 2023*	Esercizio 2022*
Patrimonio	111.668.465	106.040.073
Capitale Sociale	121.290	121.290
Riserve	111.547.175	105.918.783
Passività Consolidate	97.701.291	87.515.573
Passività correnti	91.653.047	101.336.654
Capitale di finanziamento	301.022.804	294.892.300

*Le voci immobilizzazioni materiali sono al netto dei risconti passivi in conto impianto

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

valori in unità di euro

Voce	Esercizio 2023	%	Esercizio 2022	%	Variazione 23-22	Variazione %
VALORE DELLA PRODUZIONE OPERATIVA	112.487.583	100,0%	115.092.366	100,0%	(2.604.783)	(2,3%)
- Costi esterni operativi	75.667.339	67,3%	86.135.951	74,8%	(10.468.612)	(12,2%)
VALORE AGGIUNTO	36.820.244	32,7%	28.956.415	25,2%	7.863.829	27,2%
- Costo del personale	22.151.531	19,7%	20.074.947	17,4%	2.076.585	10,3%
MARGINE OPERATIVO LORDO	14.668.712	13,0%	8.881.468	7,7%	5.787.244	65,2%
- Ammortamenti e Accantonamenti	13.085.699	11,6%	14.223.330	12,4%	(1.137.632)	(8,0%)
RISULTATO OPERATIVO CARATTERISTICO (Margine Operativo Netto)	1.583.014	1,4%	(5.341.862)	-4,6%	6.924.876	(129,6%)
+ Risultato dell'area accessoria	7.100.962	6,3%	1.312.079	1,1%	5.788.882	441,2%
REDDITO ANTE GESTIONE FINANZIARIA	8.683.975	7,7%	(4.029.783)	-3,5%	12.713.758	(315,5%)
+ Risultato dell'area finanziaria	(1.629.738)	-1,4%	(103.646)	-0,1%	(1.526.092)	1472,4%
REDDITO ANTE IMPOSTE	7.054.238	6,3%	(4.133.429)	-3,6%	11.187.668	(270,7%)
- Imposte sul reddito dell'esercizio	1.425.846	1,3%	(2.133.533)	-1,9%	3.559.379	(166,8%)
REDDITO NETTO	5.628.392	5,0%	(1.999.896)	-1,7%	7.628.289	(381,4%)

Di seguito vengono elencati alcuni indicatori di risultato finanziari scelti tra quelli ritenuti più significativi in relazione alla situazione della società. Gli stessi sono suddivisi tra indicatori economici e patrimoniali.

valori in unità e unità di euro

INDICATORI DI FINANZIAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI		Esercizio 2023	Esercizio 2022	Var. %
Margine primario di struttura	Mezzi propri - Attivo fisso	(31.991.759)	(10.062.431)	218%
Quoziente primario di struttura	Mezzi propri / Attivo fisso	0,777	0,913	(15%)
Margine secondario di struttura	(Mezzi propri + Passività consolidate) - Attivo fisso	64.385.040	76.654.964	(16%)
Quoziente secondario di struttura	(Mezzi propri + Passività consolidate) / Attivo fisso	1,702	1,756	(3%)
Mezzi propri su capitale investito		37,10%	35,96%	3%

valori in unità e unità di euro

INDICATORI DI SOLVIBILITA'		Esercizio 2023	Esercizio 2022	Var. %
Margine di disponibilità	Attivo circolante - Passività correnti	65.340.126	77.165.422	(15%)
Quoziente di disponibilità	Attivo circolante / Passività correnti	1,71	1,76	(3%)
Margine di tesoreria	(Liq. differite + Liq. immediate) - Passività correnti	64.385.040	76.654.964	(16%)
Quoziente di tesoreria	(Liq. differite + Liq. immediate) / Passività correnti	1,70	1,76	(3%)

INDICI SULLA STRUTTURA DEI FINANZIAMENTI		Esercizio 2023	Esercizio 2022	Delta%
Quoziente di indebitamento complessivo	(Pml + Pc) / Mezzi Propri	1,70	1,78	(3%)
Quoziente di indebitamento finanziario	Passività di finanziamento / Mezzi Propri	79%	75%	(3%)

Gli indicatori di finanziamento delle immobilizzazioni e di solvibilità confermano una struttura patrimoniale che frangente gli investimenti con mezzi a lungo termine ed in cui vi è ancora un buon equilibrio tra le passività correnti e l'attivo circolante.

L'indice di indebitamento complessivo è costituito dal rapporto tra il capitale genericamente di terzi e dai mezzi propri.

Si ricorda che in data 27 luglio 2022 era stato sottoscritto un Contratto di Prestito (denominato "Alfa Water Investments") tra Alfa e la Banca Europea per gli Investimenti (BEI), del valore di euro 75.000.000 ed a valere su un programma di investimenti nel settore idrico e delle acque reflue per il periodo 2022-2026 di euro 151.310.000. Di tale linea di credito è stato tirato un primo importo di euro 60.000.000 ad agosto 2022 (il rimborso è previsto in rate semestrali costanti dal 31.12.2026 al 30.06.2035).

Va evidenziato che l'operazione è anche, indirettamente, il riconoscimento presso gli operatori finanziari del percorso di crescita eseguita da ALFA, nel corso degli ultimi anni.

I principali Indicatori di risultato economici sono i seguenti:

- ROE (Return on Equity): rappresenta il rapporto fra risultato netto di esercizio ed il patrimonio netto, ovvero il rendimento complessivo del capitale proprio;
- ROI (Return on Investment): rappresenta il rapporto fra reddito operativo lordo di esercizio ed il capitale investito nell'attività operativa, ovvero il rendimento della gestione caratteristica dell'azienda;

- ROS (Return on Sales): rappresenta il rapporto fra reddito operativo lordo di esercizio ed i ricavi di vendita, cioè il fatturato;
- EBIT (Reddito Operativo Lordo): rappresenta uno dei margini più utilizzati per le analisi di bilancio e la valutazione delle aziende.

valori in unità di euro

INDICI DI REDDITIVITA'		Esercizio 2023	Esercizio 2022	Var. % 23 - 22
ROE netto	Risultato netto/Mezzi propri	5,04%	(1,89%)	(367,25%)
ROI	Risultato operativo/Capitale investito	0,53%	(1,81%)	(129,03%)
ROS	Risultato operativo/ Ricavi di vendite	1,43%	(4,68%)	(130,55%)
EBIT INTEGRALE		8.683.976	(4.029.783)	(315,49%)

In linea generale, tutti gli indicatori reddituali risentono degli effetti derivanti dall'esito positivo della gestione operativa nel 2023. Mentre, si ricorda, i dati negativi dell'anno 2022 rivelavano le numerose incertezze, specie a livello macroeconomico, connesse, in particolare, con l'andamento del mercato dell'approvvigionamento di materie prime e, soprattutto di energia, conseguenza dell'aumentato rischio geopolitico, dovuto in particolare al conflitto armato scoppiato il 24 febbraio 2022 tra Russia (storicamente il principale esportatore di gas verso la UE) e l'Ucraina.

Fra i rischi presi in esame nel Bilancio 2023, il **rischio di credito** rappresenta l'esposizione della società a potenziali perdite dovute a mancati introiti nel caso di non rispetto degli obblighi della controparte. Per contrastare questo rischio Alfa ha avviato, nel corso dell'anno in esame, una serie di azioni di recupero crediti, che ha portato un beneficio economico.

	NR. COD. CLIENTI SOLLECITATI	IMPORTO SOLLECITATO	IMPORTO ATTUALIZZATO (residuo dovuto)	Somma di Importo Recuperato
Sollecito light EMAIL	2.920	3.749.029,21	2.580.767,55	1.168.261,66
Sollecito light SMS	32.038	20.149.971,72	17.657.465,42	2.492.506,30
Sollecito light POSTA ORDINARIA	30.127	20.503.186,94	17.344.577,99	3.158.608,95
Sollecito Bonario RACCOMANDATA	3.806	6.610.374,87	5.668.200,71	942.174,16
Sollecito Bonario PEC	1.156	2.417.191,43	2.131.107,77	286.083,66
TOTALE COMPLESSIVO ANNO 2023	70.047	53.429.754,17	45.382.119,44	8.047.634,53

A ciò si aggiunga che sono stati autorizzati 3800 contratti di rateizzazione per un importo di 2.617.052€.

Per quanto concerne il **rischio di crisi aziendale**, l'articolo 6 del decreto legislativo n. 175 del 19 agosto 2016, recante il "Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica" stabilisce che le società soggette al controllo pubblico adottino uno specifico programma di valutazione del rischio di crisi aziendale; l'articolo 14 del medesimo decreto, prevede che, qualora affiorino nella predisposizione di detto programma, uno o più indicatori di una potenziale crisi aziendale, l'organo di vertice della società a controllo pubblico debba adottare i provvedimenti che si rendono necessari per arrestare l'aggravarsi della crisi, per circoscrivere gli effetti ed eliminare le cause, attraverso un idoneo piano di risanamento.

Dalla tabella sottostante, redatta in ottemperanza alla suddetta normativa, si può ritenere che il rischio di crisi aziendale sia al momento insussistente o comunque non degno di specifiche azioni di contenimento.

Indicatori di crisi	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	NOTE
A: Risultato prima delle imposte – negativo per tre anni consecutivi	Positivo	Negativo	Positivo	Positivo	Positivo	Positivo	Positivo	Positivo	Negativo un solo anno
B: Riduzione del patrimonio netto in misura superiore al 30%	Incremento	Riduzione (dell'1,9 %)	Incremento	Incremento	Incremento	Incremento	Incremento	Incremento	Riduzione per un solo anno
C: Relazione della società di revisione ovvero del collegio sindacale critica su continuità aziendale	Relazione emessa nei tempi previsti dalla legge	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	Nessun rilievo sulla continuità aziendale
D: oneri finanziari su ricavi superiore a 10%	<3%	<1%	<1%	<1%	<1%	<1%	<1%	<1%	Indice sempre rispettato

Per quanto concerne la **gestione del personale**, la situazione del gestore si evince dalla seguente tabella:

Anno	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Dotazione organica	419	377	308	245	142	123	96	100

Inoltre, è d'uopo segnalare che Alfa ha sottoscritto un contratto di rete con il Gruppo CAP Holding S.p.A. in data 12 giugno 2020 per effetto del quale n. 78 addetti di quel Gruppo al 31 dicembre 2023 sono parzialmente o totalmente distaccati presso Alfa e n. 17 addetti di Alfa sono alla stessa data parzialmente distaccati presso le società del Gruppo CAP.

Nel corso dell'esercizio 2023, Alfa ha acquisito nuove figure professionali tramite il ricorso al mercato del lavoro, previo assenso da parte del CIVICO, e sempre nel rispetto dei limiti imposti dal piano di ambito.

L'organico al 31 dicembre 2023 risulta di 419 unità. Il dato medio dei dipendenti relativo all'esercizio in esame risulta pari a 400.

Tale dotazione di risorse umane è comunque ancora in fase di accrescimento dovendo andare a coprire tutte le specifiche necessità aziendali correlate all'attuale fase gestionale ed operativa di Alfa e tenendo conto della crescita prospettica che andrà consolidata entro i confini del piano di ambito.

Contestualmente è stata posta particolare attenzione alla razionalizzazione ed al contenimento dei costi del personale agendo sull'autorizzazione del lavoro straordinario.

Per quanto concerne il tema della composizione del personale di Alfa e l'interdipendenza dei due gestori lombardi, Alfa pone in evidenza il reale impatto del personale in distacco, da intendersi come l'equivalente a 20 addetti a tempo pieno, che rappresentano un 5% della forza lavoro del gestore varesino. La precisazione è in linea con l'evidenza portata avanti da parte dell'Ufficio d'Ambito di una necessario piano di "autonomizzazione" del gestore in tutte le attività aziendali, sia a livello dirigenziale/apicale, che a livello impiegatizio. Il processo di Alfa verso una fase di maggiore indipendenza, di cui si prende atto, è desumibile anche da una sempre maggiore presenza del personale del gestore varesino in ruoli apicali, precedentemente occupati da dipendenti di Cap Holding, fattore determinante essendo ormai il contratto di rete prossimo alla scadenza del 2025.

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.

Come evidenziato lo scorso anno, il gestore adotta idonea Carta del Servizio, approvata dall'Ufficio d'Ambito di Varese con deliberazione P.V. 57 del 10 agosto 2022, con presa d'atto del suo aggiornamento 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 610/2021/R/IDR.

La Carta del Servizio Idrico Integrato di Alfa S.r.l., che costituisce una dichiarazione di impegno ufficiale del gestore nei confronti dei propri clienti, in merito al livello di qualità dei servizi forniti e costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura e del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, individua gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento per verificare il livello di soddisfazione dei clienti (ogni aggiornamento della medesima è pubblicato sul sito web www.alfavarese.it).

Tutto quanto sopra premesso si affianca alla progressiva attività di aggregazione gestionale in atto all'interno della provincia di Varese, conclusasi a far data dal 1 gennaio 2022. Ciò ha fortemente contribuito ad una diminuzione degli standard di qualità garantiti dal gestore; con l'ultimo invio della Raccolta Dati Tariffari (novembre 2022), l'Ufficio d'Ambito ha congiuntamente presentato istanza per tutti gli standard specifici e generali, in quanto il suddetto processo aggregativo in essere ha comportato significativi e, a priori, difficilmente prevedibili variazioni negli indici di qualità suddetti. Le variazioni sono legate principalmente alla variabilità ed alla parziale affidabilità del dato, oltre alla scarsa conoscenza del territorio dovuto alla limitatezza delle informazioni ottenute in fase di acquisizione di nuovi Comuni, soprattutto nelle gestioni cosiddette in economia.

Ferme restando le verifiche di competenza dell'ARERA, è stato anticipato informalmente dal gestore che i dati di qualità tecnica del 2023 evidenzieranno lo sforzo che in pochi anni il gestore ha effettuato per il miglioramento del servizio.

Tra i molti:

M1: Riduzione del volume immesso in rete e riduzione del volume fatturato tra il 2022 e il 2023

M2: Valore stabilmente in classe A

M3: Raggiungimento classe A per il macroindicatore M3b per entrambi i perimetri

M4: stabile in attesa Piani di Riassetto

M5: Confermata classe A

M6: netto Miglioramento con avvicinamento alla C.

- AREA LAGHI: 9,602% (già classe C)
- AREA TICINO: 12,611%
- AREA LURA: 18,442% (in miglioramento da inizio anno)
- AREA OLONA: 35,263%

Si rimanda all'Allegato B della delibera CdA dell'Ufficio d'Ambito di Varese n. 56 del 27/12/2023 per le risultanze dell'*"Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021"*; si è in attesa degli esiti della verifica, da parte dell'ARERA, per le annualità 2022-2023.

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; 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 2023 - 31 dicembre 2023, 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 uno sportello al pubblico presso la propria sede di Gallarate - Via Bottini n. 5, dalle ore 8,30 alle ore 16,30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8,30 alle ore 12,30 il sabato, dotato di apposito sistema automatico di rilevazione dei tempi di attesa.

Il gestore garantisce ai clienti la possibilità di fissare un appuntamento presso le sedi e gli uffici aziendali presenti sul territorio, assicurando la conformità delle proprie strutture alle normative vigenti al fine di facilitare l'accesso allo sportello a tutti i clienti ed impegnandosi ad agevolarne la fruizione dei servizi erogati.

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 2023, Alfa S.r.l. ha contato 15.771 accessi allo sportello, con 337 casi per i quali il tempo è stato superiore allo standard (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari a 97,86%) e 673 casi per i quali il tempo medio si è protratto oltre i 20 minuti (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari a 95,73%).

Il gestore garantisce la possibilità di accedere ai servizi presso gli uffici aziendali o presso le sedi dei Comuni soci aderenti all'iniziativa (denominati "Punto Acqua": elenco dei Comuni e degli uffici aziendali presso i quali è possibile concordare l'incontro disponibile sul sito internet www.alfavarese.it, indicato in bolletta e richiedibile al servizio telefonico di assistenza clienti), previo appuntamento da fissare chiamando il numero verde 800.103.500 e concordando data e ora di incontro. Il gestore garantisce la possibilità di concordare un appuntamento presso il domicilio per clienti non autosufficienti e/o con limitata autonomia personale, con disabilità motorie o che si trovano in particolari condizioni di difficoltà.

Il servizio telefonico di assistenza clienti è attivo da lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00, sabato dalle ore 8,30 alle ore 13,00.

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 2023, Alfa S.r.l. ha contato 177.364 richieste telefoniche; per il 100% delle chiamate, almeno una delle linee telefoniche è risultata libera, 35.414 chiamate sono risultate oltre lo standard (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari a 80,03%) e 6.631 casi per i quali il tempo medio si è protratto oltre i 240 secondi (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari a 96,26%).

Il gestore garantisce un servizio di pronto intervento (numero verde 800.434.431, attivo tutti i giorni 24 ore su 24, indirizzo pronto.intervento@alfavarese.it) qualora sia necessario segnalare guasti o comunicare una qualsiasi disfunzione sulle reti e sugli impianti del gestore (e.g. perdita stradale, mancanza acqua, perdita al contatore, difficoltà di scarico, riflussi, malfunzionamenti o quant'altro interessi l'acquedotto, la fognatura o la depurazione).

Il gestore si impegna a verificare tutte le segnalazioni effettuate, definendo tempi di intervento e fornendo riscontro a chi ha effettuato la segnalazione attraverso il canale di contatto scelto.

Il gestore si attiva garantendo lo standard di intervento di 3 ore nel caso di segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

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 2023, il tempo medio di risposta di Alfa S.r.l. è risultato pari a 46,41 secondi (comma 77.2.a dell'All. A RQSII); delle 21.700 chiamate ricevute, 1.315 sono risultate oltre lo standard, generando una percentuale di telefonate il cui tempo effettivo è stato inferiore a 2 minuti pari al 93,94%. Per quanto concerne il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, per le 4.688 richieste giunte, 40 sono risultate oltre lo standard (grado di rispetto superiore allo standard minimo, pari a 99,15%), con un tempo medio effettivo (media fra valore relativo ad uso domestico ed uso diverso dal domestico) pari a 1,43.

Nella seguente tabella si sintetizzano, per gli standard generali e specifici, i dati estrapolati dalla dichiarazione all'ARERA di Alfa S.r.l. per l'anno 2023, con riferimento al grado di rispetto degli standard per l'anno 2023 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	1.201	965	236	80,35%
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 gg	467	384	83	82,23%
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 gg	452	377	75	83,41%
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 gg	110	102	8	92,73%
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	0	0	0	N.A.

MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 gg	804	778	26	96,77%
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 gg	338	324	14	95,86%
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 gg	322	306	16	95,03%
MC1	Tempo di attivazione, della fornitura	5 gg	902	902	0	100,00%
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 gg	585	554	31	94,70%
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	0	0	0	N.A.
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	7 gg	1.864	1.748	116	93,78%
MC1	Tempo di esecuzione della voltura	5 gg	10.395	7.299	3.096	70,22%
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 gg	4.963	3.721	1.242	74,97%
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 h	198	193	5	97,47%
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 h	4.963	4.954	9	99,82%
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 gg	39	27	12	69,23%
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 gg	0	0	0	N.A.
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 gg	31	31	0	100,00%
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 gg	39	39	0	100,00%
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 gg	45	44	1	97,78%
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 gg	45	45	0	100,00%
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 h	4.688	4.648	40	99,15%
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	45 gg	558.502	557.780	722	99,87%
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	60 gg	388	298	90	76,80%
MC2	Tempo per la risposta a reclami	30 gg	640	634	6	99,06%
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 gg	5.191	4.985	206	96,03%
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 gg	2.770	2.220	550	80,14%
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	0	0	0	N.A.
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	15.771	15.434	337	97,86%

MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	15.771	15.098	673	95,73%
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	LS $\geq$ 80%	177.364	141.950	35.414	80,03%
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS > 90%	177.364	177.364	0	100,00%
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	TMA $\leq$ 240 secondi	177.364	170.733	6.631	96,26%
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI $\leq$ 120 secondi	21.700	20.385	1.315	93,94%

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

Valori Macro-Indicatori 2020		Totali per Macro-Indicatori		
MC1	78,951%	MC1	13.739,000	3.663,000
MC2	92,067%	MC2	32.388,945	2.790,677

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

Riepilogo per Macroindicatori - as 2023										
Numero comuni		101								
Popolazione residente		648673								
Numero Utenze		214165								
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	1.201	965	236	0	0	236		965,000	236,000
MC1	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	467	384	83	0	0	83		384,000	83,000
MC1	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	452	377	75	0	0	75		377,000	75,000
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	110	102	8	0	0	8		102,000	8,000
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	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	804	778	26	0	0	26		778,000	26,000
MC1	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	338	324	14	0	0	14		324,000	14,000
MC1	Tempo di esecuzione di lavori complessi	322	306	16	0	0	16		306,000	16,000
MC1	Tempo di attivazione, della fornitura	902	902	0	0	0	0		902,000	0,000
MC1	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	585	554	31	0	0	31		554,000	31,000
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	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC1	Tempo di disattivazione della fornitura	1.864	1.748	116	0	11	105		1.748,000	105,000

MC1	Tempo di esecuzione della voltura	10.395	7.299	3.096	0	27	3069		7.299,000	3.069,000
MC2	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	4.963	3.721	1.242	0	21	1221		3.721,000	1.221,000
MC2	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	198	193	5	0	0	5		193,000	5,000
MC2	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	4.963	4.954	9	0	0	9		4.954,000	9,000
MC2	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	39	27	12	0	0	12		27,000	12,000
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	31	31	0	0	0	0		31,000	0,000
MC2	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	39	39	0	0	0	0		39,000	0,000
MC2	Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	45	44	1	0	0	1		44,000	1,000
MC2	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	45	45	0	0	0	0		45,000	0,000
MC2	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	4.688	4.648	40	0	2	38		4.648,000	38,000
MC2	Tempo per l'emissione della fattura	558.502	557.780	722	0	0	722		557,780	0,722
MC2	Tempo di rettifica di fatturazione	388	298	90	0	0	90		298,000	90,000
MC2	Tempo per la risposta a reclami	640	634	6	0	0	6		634,000	6,000
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	5.191	4.985	206	0	0	206		4.985,000	206,000
MC2	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	2.770	2.220	550	0	1	549		2.220,000	549,000
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	0	0	0	0	0	0		0,000	0,000
MC2	Tempo massimo di attesa agli sportelli	15.771	15.434	337	0	0	337		1.543,400	33,700
MC2	Tempo medio di attesa agli sportelli	15.771	15.098	673	0			17,07	1.509,797	67,303
MC2	Livello del servizio telefonico (LS)	177.364	141.950	35.414	0			80,033%	1.419,500	354,140
MC2	Accessibilità al servizio telefonico (AS)	177.364	177.364	0	0			100,000%	1.773,640	0,000
MC2	Tempo medio di attesa (secondi) per il servizio telefonico (TMA)	177.364	170.733	6.631	0			179	1.707,328	66,312
MC2	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	21.700	20.385	1.315	0	0	1315		2.038,500	131,500

RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI CONTRATTO DI SERVIZIO (paragrafo 5) OK aggiornare punti gialli

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 regolano il rapporto tra l'Ufficio d'Ambito e il gestore unico in house Alfa.

Tali documenti sono i seguenti:

1. Convenzione per regolare i rapporti tra l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese e la società Alfa S.r.l. affidataria della gestione del servizio idrico integrato,
2. Disciplinare tecnico per la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese,
3. Contratto di rete tra Alfa e Cap Holding.

Documento al punto 1: Convenzione

La **Convenzione per regolare i rapporti tra l'Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese e la società Alfa S.r.l. affidataria in House della gestione del servizio idrico integrato** (documento aggiornato alla deliberazione ARERA 2015 656/2015/R/IDR: e s.m.i. rif. "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato – disposizioni sui contenuti minimi essenziali") 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.

Dopo aver vigilato che tutti gli obblighi iniziali, elencati nella convenzione, da parte del gestore Alfa siano stati rispettati, l'Ufficio d'Ambito ha il dovere di monitorare l'adempimento degli articoli che implicano degli obblighi ripetitivi nel tempo.

In adempimento all'art. 7 (*Ulteriori obblighi del gestore*) della convenzione comma 4, lettera f), 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 Alfa del costo ATO. In conformità alle previsioni del Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente e comunque nel rispetto della disciplina regolatoria adottata in materia dall'Autorità, in data 22 dicembre 2023 Alfa ha saldato l'anno 2023 con versamento

dell'importo di 663.210,00€. Per quanto concerne il 2024, Alfa ha versato in data 2 dicembre 2024 l'importo pari a 331.605,00€ relativamente al primo acconto dell'anno in corso.

Si dà atto che, con riferimento all'articolo 12 della convenzione (*Procedura di subentro alla gestione unica d'ambito e corresponsione del valore di rimborso al gestore uscente*), il gestore sta attuando il percorso di corresponsione del valore di subentro ai gestori transitori uscenti, assorbiti nelle rispettive gestioni, anche per i casi nei quali i passaggi prevedessero rateizzazioni siglate attraverso atti notarili appositi.

Dal 2025 Alfa sta preparando un percorso per subentrare ogni anno nelle gestioni salvaguardate (e quindi seguite dal gestore Lereti) che man mano sono in scadenza secondo il valore di subentro approvato dall'Ato, in adempimento alla sopracitata del delibera pv n.36/2024 del CdA dell'Ufficio d'Ambito.

Secondo l'articolo 15 (*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.

Gli obiettivi definiti dall'ARERA sono misurati attraverso 6 macro-indicatori

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	$6 \leq M2 < 12$	-2% M2 annuo
			C	$12 \leq M2$	-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

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

ID	Indicatore	Categoria tariffaria	ID Classe	Classe	Obiettivo
M5	Smaltimento fanghi in discarica [%]	ENV	A	M5 < 15%	mantenimento
			B	15% ≤ M5 < 30% e %SS _{tot} ≥ 30% della massa di fango complessivamente prodotta	-1% di MF _{tg.disc} annuo
			C	15% ≤ M5 < 30% e %SS _{tot} < 30% della massa di fango complessivamente prodotta	-3% di MF _{tg.disc} annuo
			D	M5 ≥ 30%	-5% di MF _{tg.disc} annuo

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

Per i suddetti Indicatori di Qualità Tecnica, si deve tenere conto del fatto che Alfa ha concluso l'obiettivo di perfezionamento dell'acquisizione del servizio idrico integrato della Provincia di Varese, quindi il processo di aggregazione gestionale, nel 2022.

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 2024 e 2025.

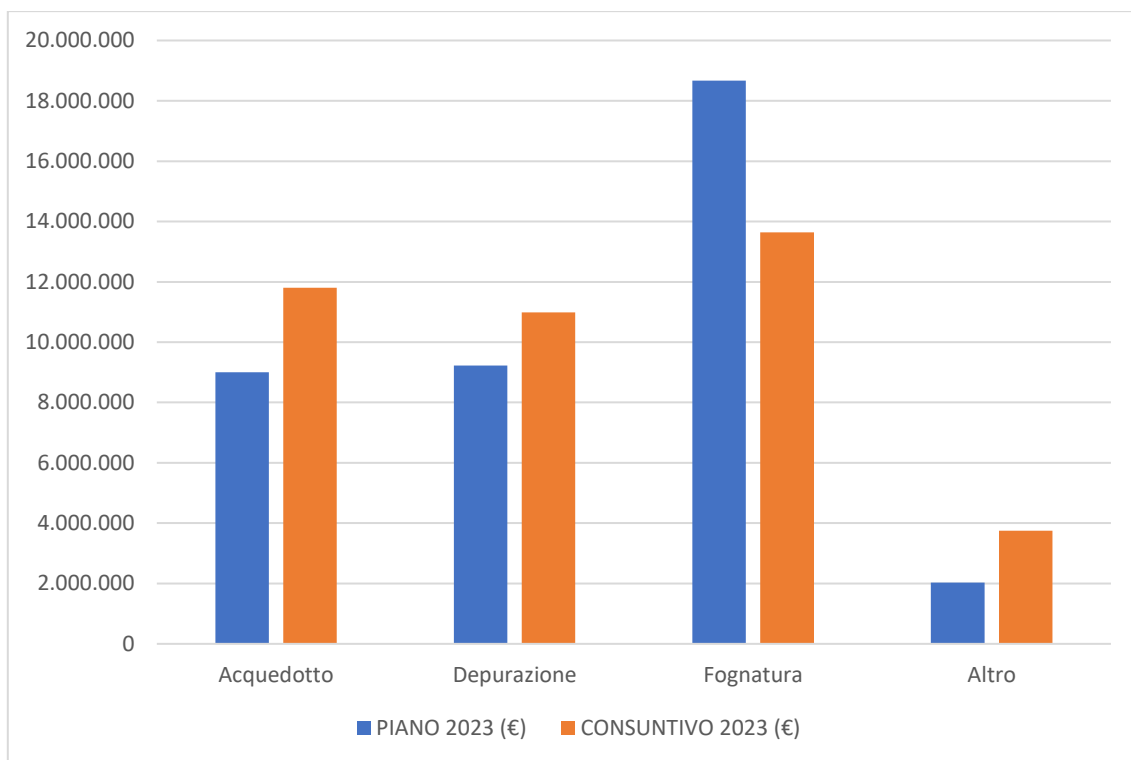
I documenti che il gestore ha quale supporto per la propria attività sono la Carta del Servizio e i Regolamenti di Utenza che vengono aggiornati a seconda delle tempistiche dettate dalla normativa; in base all'art. 17 (*Aggiornamento del Piano d'Ambito e revisione dei Regolamenti d'Utenza e della Carta del Servizio*) al comma 5, l'ufficio d'Ambito procede con una revisione periodica del Piano d'Ambito, dei Regolamenti di Utenza (denominato ora Regolamento del Servizio Idrico Integrato e ricevuto nella risposta di Alfa del 01/03/2022) e della Carta del Servizio appena citati con la cadenza prevista dagli aggiornamenti tariffari, in particolar modo dal 2024 fino al 2029 per il sessennio.

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 (ad esempio dai fondi BEI).

Per quanto riguarda il Pdl (Programma degli Interventi) di Alfa S.r.l., gli investimenti effettivi eseguiti alla data del 31/12/2023 ammontano a € 39.730.635 oltre a € 24.630.249 di lavori in corso (LIC), che rispetto al 2022 (€ 28.154.288 + € 17.423.820 di lic) evidenziano un grosso incremento sul medesimo perimetro gestito.

I grafici seguenti illustrano l'andamento del Pdl 2022 suddiviso per comparto e in relazione ai macro-indicatori RQTI.

SERVIZIO	PIANO 2023 (€)	% SERVIZIO SU TOTALE ANNO	CONSUNTIVO 2023 (€)	% SERVIZIO SU QUADRIMESTRE
Acquedotto	9.006.292	23,1%	11.806.996	29,4%
Depurazione	9.227.994	23,7%	10.992.220	27,4%
Fognatura	18.672.036	47,9%	13.638.254	33,9%
Altro	2.036.400	5,2%	3.750.131	9,3%
Totale complessivo	38.942.722	100%	40.187.600	100%



INDICATORE RQTI	PIANO 2023 (€)	CONSUNTIVO 2023 (€)	% REALIZZAZIONE
M1	6.509.533	6.432.095	98,81%
M2	1.254.246	3.721.072	296,68%
M3	933.113	1.106.547	118,59%
M4a	7.563.212	5.370.353	71,01%
M4b	10.466.356	6.905.209	65,98%
M4c	129.700	203.632	157,00%
M4 tot	18.159.268	12.479.194	68,72%
M5	1.764.215	355.309	20,14%
M6	7.437.527	10.040.154	134,99%
MC1	357.150	0	0,00%
altro	2.527.669	5.552.196	219,66%
Totale	38.942.721	39.686.567	101,91%

Con decorrenza 01/01/2021, Alfa ha adottato la tariffa TICSII, riordinando la propria struttura tariffaria, adeguando i corrispettivi secondo le disposizioni dettate dal “Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici - TICSII” di cui alla deliberazione ARERA n. 665/2017/R/IDR.

Di seguito si riepilogano le deliberazioni relative all’approvazione tariffaria di Alfa:

- delibera del Consiglio di Amministrazione dell’Ato n. 41 del 19 ottobre 2024 avente oggetto “Adempimenti tariffari derivanti dalla deliberazione ARERA 639/2023/R/IDR per il

quarto periodo regolatorio (mti-4): approvazione proposta schema regolatorio 2024-2029 e relativi allegati approvazione della proposta Alfa s.r.l.”;

- delibera della Conferenza dei Comuni n. 15 del 21 ottobre 2024 avente per oggetto “Parere ai sensi dell’art. 48 c. 3 L.R. 26/2003 e s.m.i. sull’aggiornamento degli adempimenti tariffari derivanti dalle deliberazioni ARERA 639/2023/R/IDR per il quarto periodo regolatorio (mti-4): approvazione proposta schema regolatorio 2024-2029 e relativi allegati approvazione della proposta Alfa S.r.l.”;
- delibera del Consiglio Provinciale n. 53 del 30 ottobre 2024 avente per oggetto “Approvazione adozione delibera 41 del 19/10/2024 del consiglio di amministrazione dell’ufficio d’ambito della provincia di Varese. Adempimenti tariffari Alfa S.r.l.”

Con il Metodo Tariffario Idrico (MTI-4) relativo al periodo 2024-2029, ARERA ha mantenuto stabilità nei criteri guida e negli obiettivi di riduzione delle differenze di servizio tra le aree del Paese, in continuità con le regole introdotte con i precedenti metodo tariffari emanati da ARERA a partire dal 2012, regole che possono essere riassunte nei seguenti capisaldi dell’impianto regolatorio:

- assicurare ai cittadini la sostenibilità degli incrementi tariffari;
- favorire gli investimenti per soddisfare l’ingente fabbisogno di infrastrutture del territorio;
- garantire l’equilibrio economico e finanziario della gestione su tutto il periodo di concessione.

Il MTI-4 avrà la durata di 6 anni, prevedendo un aggiornamento del Piano delle Opere Strategiche (POS) fino al 2035, mira a favorire la sicurezza degli approvvigionamenti idrici e, allo stesso tempo, a promuovere una maggiore cooperazione nei diversi livelli di pianificazione. Tra gli elementi di novità si evidenzia in particolare l’aggiornamento della componente a copertura del costo dell’energia elettrica, negli ultimi anni oggetto di evidenti oscillazioni.

Inoltre, il MTI-4 recepisce in modo organico anche le nuove disposizioni relative agli obiettivi di qualità tecnica contenuti nella correlata Deliberazione 637/2023/R/IDR. Con la delibera 637/2023/R/IDR, ARERA è infatti intervenuta nella regolazione della qualità del servizio idrico integrato (RQTI), introducendo temi di estrema attualità come quello della resilienza idrica. Ad esempio, con nuovo macro-indicatore (M0-resilienza idrica) l’Autorità intende misurare gli interventi dei gestori diretti a mitigare gli effetti del cambiamento climatico.

I moltiplicatori tariffari 9 approvati ed applicabili nelle more dell’approvazione delle tariffe anche da parte di ARERA sono 1,0995 per il 2024 e 1,2089 per il 2025.

Si riportano le tariffe applicate nell’anno 2023:

USO	AGEVOLATA	BASE	ECCEDENZA 1	ECCEDENZA 2	ECCEDENZA 3	FOGNATURA	DEPURAZIONE
USO DOMESTICO RESIDENTE	0,343459	0,580293	0,952627	1,000255	1,070277	0,208211	0,614145
USO DOMESTICO NON RESIDENTE		0,638323	1,04789	1,100281	1,177304	0,208211	0,614145

USO CONDOMINIALE	0,343459	0,580293	0,952627	1,000255	1,070277	0,208211	0,614145
USO INDUSTRIALE		0,900793	0,931457	0,978029	1,046492	0,208211	0,614145
USO ARTIGIANALE E COMMERCIALE		0,900793	0,931457	0,978029	1,046492	0,208211	0,614145
USO AGRICOLO E ZOOTECNICO		0,580293	0,609307	0,639771	0,684558	0,208211	0,614145
USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE		0,580293	0,609307	0,639771	0,684558	0,208211	0,614145
USO PUBBLICO DISALIMENTABILE		0,580293	0,609307	0,639771	0,684558	0,208211	0,614145
ALTRI USI 1 - USO DIVERSO		0,900793	0,931457	0,978029	1,046492	0,208211	0,614145
ALTRI USI 2 - USO CON FUNZIONE DI UTILITÀ PUBBLICA E SOCIALE		0,580293	0,609307	0,639771	0,684558	0,208211	0,614145
ALTRI USI 3 - USO IRRIGUO E COLLETTIVO		0,554831	0,582573	0,611699	0,65452	0	0
ALTRI USI 4 - USO NON POTABILE		0,343459	0,360634	0,378665	0,405171	0,208211	0,614145

In adempimento all'articolo 29 (*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 Alfa ha messo a disposizione dell'ufficio d'Ambito, nel mese di dicembre dell'anno in corso, un apposito accesso ad una cartella contenente la documentazione di *Conto Economico e Stato Patrimoniale in materia di Unbundling*, riferita all'anno 2022.

In adempimento all'articolo 30 comma 1 della convenzione (*Dati sui servizi*) si dà atto che Alfa ha inviato all'Ato in data 25/10/2024 il libro cespiti relativo all'anno 2023.

In adempimento all'articolo 30 comma 2 della convenzione (*Dati sui servizi*) si dà atto che Alfa ha inviato all'Ato in data 01/07/2024 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;
- 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 33 ("Carta della qualità dei servizi");

In adempimento all'articolo 30 comma 6 della convenzione, si dà atto che Alfa ha inviato all'Ato in data 01/07/2024 un database aggiornato che evidenzia per ciascuna utenza il numero di persone fisiche ad essa riferite (comprensivo delle utenze condominiali).

Per quanto concerne l'articolo Art. 46 (*Fideiussione*), Alfa conferma all'ufficio d'ambito di aver acceso inizialmente una fidejussione per un importo pari a €500.000,00, in scadenza al 31 dicembre 2020, rinnovata di anno in anno. Ai sensi dell'articolo 151, comma 5, del D.Lgs. n. 152/2006 tale fideiussione dovrà essere aggiornata, tale garanzia deve coprire gli interventi da realizzare nei primi cinque anni di gestione e deve essere annualmente aggiornata in modo da coprire gli interventi da realizzare nel successivo quinquennio.

A tale proposito con proprio precedente atto n. 50 del 18/12/2024 avente oggetto: "linee di indirizzo del C.d.A. dell'ufficio d'ambito per l'adeguamento della fideiussione dei gestori alfa e Lereti ai sensi della convenzione di gestione" il Consiglio di Amministrazione ha provveduto a deliberare, in adempimento all'art. 151, comma 5, del D.Lgs n.152/2006, di fissando una percentuale pari al 2% per l'adeguamento delle due fideiussioni, ovvero per il Gestore del SII Alfa Srl e per il Gestore salvaguardato Lereti.

In base all'art. 47 (*Assicurazione*), al comma 2 il Gestore ha l'obbligo di assicurarsi per la responsabilità civile verso i terzi fino al massimale di 1.000.000 di Euro (un milione di euro); al comma 3 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 che, in considerazione della fase iniziale di avvio di Alfa, deve essere concordato con l'Ufficio d'Ambito secondo le acquisizioni delle gestioni. Per i danni non assicurabili da parte della compagnia, il Gestore non può essere ritenuto responsabile. A tal proposito, Alfa ha comunicato all'Ato tutti gli 11 contratti assicurativi in essere, fra cui diversi assolvono al comma 2 dell'art.47 (responsabilità civile verso terzi) con diversi massimali (anche fino a 15 milioni). Tuttavia, tra le polizze non si riscontra quella relativa alla protezione dei beni strumentali all'erogazione del Servizio contro i rischi di calamità naturali, per un massimale che deve essere concordato con l'Ufficio d'Ambito.

Rimangono agli atti le lettere ricevute con i relativi allegati.

Documento al punto 2: Disciplinare tecnico

Il Disciplinare tecnico per la gestione del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale della Provincia di Varese concorre con gli altri documenti previsti dalla normativa vigente a regolare il rapporto dell'Ufficio d'Ambito con il gestore in house. Costituisce parte integrante della Convenzione di affidamento, sopra citata, e ha per oggetto il Servizio Idrico Integrato. Il Disciplinare Tecnico è stato approvato dall'Ufficio d'Ambito con deliberazione del C.d.A. del 19 settembre 2022.

Il Gestore si impegna a gestire il Servizio affidato conformemente a tale Disciplinare Tecnico.

L'Ufficio d'Ambito svolge un'attività di controllo al fine di verificare il rispetto del Disciplinare specialmente nei punti di seguito precisati.

In adempimento all'art. 9 (Redazione e aggiornamento periodico del piano operativo degli interventi) Alfa trasmette all'Ufficio d'Ambito in data 01/07/2024 una relazione sul Consuntivo dei lavori relativo all'anno 2023, dalla quale risultino i livelli di servizio, gli interventi realizzati e le spese totali sostenute con le modalità previste nel Disciplinare (nonostante la scadenza indicata nel punto 1 di tale articolo fosse il 31 maggio del 2023).

In adempimento all'art. 19 (*Struttura della Relazione annuale sulla Gestione - RsG*) Alfa trasmette all'Ufficio d'Ambito in data 31/07/2024 la Relazione annuale di Gestione relativa all'anno 2022.

In adempimento all'art. 20 (*Customer Satisfaction*), al fine di monitorare nel tempo le performance sui diversi target di clientela servita, Alfa aveva già trasmesso all'Ufficio d'Ambito in data 30/11/2023 la relazione "Alfa - Customer Satisfaction 2023". Target della ricerca sono stati gli Utenti del servizio idrico sull'intero territorio di Alfa, ripartiti in tre categorie di utenza: clienti domestici con contratto, clienti domestici senza contratto (condominiali) e clienti non domestici.

Attraverso una metodologia che prevede interviste telefoniche su un campione di 2000 clienti, ottenuto tramite un'estrazione casuale da elenchi forniti da Alfa stessa (per utenze dirette) e da elenchi telefonici di unità abitative ubicate nei territori di competenza Alfa (per utenze indirette), si è perseguito l'obiettivo di raccogliere le osservazioni delle performance aziendali attraverso la rilevazione sulla qualità percepita dal cliente.

Come già visto lo scorso anno, le principali evidenze hanno mostrato che la soddisfazione complessiva degli utenti è molto elevata e si attesa al 97,% con il 41,3% di clienti molto soddisfatti (voto da 8 a 10).

Complessivamente, l'Ufficio d'Ambito riscontra un elevato livello di soddisfazione dei clienti del gestore in house e rimane in attesa della prossima ricerca che Alfa effettuerà sulla propria utenza.

Documento al punto 3: Contratto di rete tra Alfa e Cap Holding

Come già indicato lo scorso anno, in data 12 giugno 2020 CAP Holding S.p.A. ed Alfa S.r.l. hanno stipulato un Contratto di Rete con il quale hanno convenuto di perseguire un'integrazione sinergica dei rispettivi apparati organizzativi al fine di efficientare, anche mediante economie di scala o la condivisione di determinate strutture o risorse, la gestione del servizio idrico ciascuno nei propri ambiti; Alfa ha così accelerato tutte le attività che hanno infine condotto alla incorporazione ("l'operazione di Fusione") delle sei società il giorno 31 dicembre 2020.

Come già esplicitato nel capitolo sul personale, proprio in vista di tale scadenza Alfa ha accelerato sulla necessità di acquisire una sempre maggiore autonomia a livello di ruoli chiave occupati da dipendenti Alfa.

La durata del contratto, come previsto all'art. 9 è stabilita in un periodo di 5 anni, prorogabili per un periodo di ulteriori 10 anni (come espresso all'art. 6, punto 6.5): in ogni caso alla data della prima scadenza del 30 maggio 2025, le società dovranno espressamente determinarsi in ordine alla volontà di proseguire o meno nel rapporto contrattuale. L'Ufficio d'Ambito vigilerà sulle volontà del proprio gestore di proseguire o interrompere tale collaborazione, vagliandone accuratamente le motivazioni e le ragioni di opportunità.

RICORSO ALL’AFFIDAMENTO A SOCIETÀ IN HOUSE, E DEGLI ONERI E I RISULTATI IN CAPO AGLI ENTI AFFIDANTI (paragrafo 6)

La società Alfa è costituita secondo il cosiddetto modello "in house", nel rispetto dei principi normativi e giurisprudenziali, comunitari e nazionali, in tema di:

- a) partecipazione diretta ed esclusiva al capitale sociale da parte degli enti locali compresi nell'ambito territoriale ottimale della provincia di Varese;
- b) controllo esercitato congiuntamente dagli enti locali soci sulla società analogo a quello svolto dagli stessi nei confronti dei propri uffici o servizi;
- c) realizzazione della parte prevalente dell'attività svolta dalla società a favore degli enti locali soci e della loro popolazione.

L'art. 17 del D. Lgs. 201/2022 prevede che gli enti competenti adottino la deliberazione di affidamento del servizio sulla base di una qualificata motivazione che dia espressamente conto delle ragioni del mancato ricorso al mercato ai fini di un'efficiente gestione del servizio, illustrando, i benefici per la collettività della forma di gestione prescelta.

In particolare, la legge sollecita l'analisi relativa all'impatto vantaggioso per i cittadini da diversi punti di vista:

- rispetto agli investimenti,
- rispetto alla qualità del servizio,
- rispetto ai costi dei servizi per gli utenti,
- rispetto all'impatto sulla finanza pubblica,
- rispetto agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi.

L'analisi dell'Ufficio d'Ambito prende in considerazione tutti questi elementi, per arrivare a studiare e, quindi, a confermare la persistenza delle motivazioni che hanno condotto alla scelta iniziale della gestione in house.

Gli **investimenti** rappresentano uno dei primi fattori da valutare per comprendere l'andamento del servizio idrico in un territorio e il ritorno agli utenti finali, rispetto al costo da essi sostenuto sottoforma di tariffa.

Prendendo in esame il Piano degli Investimenti di Alfa, a partire dal suo insediamento, la situazione che l'Ufficio d'Ambito ha rilevato è la seguente:



Costante e progressivo è stato l'apporto in termini di investimento di capitale sul territorio, partendo da poco meno di un milione al primo anno, per arrivare agli oltre 40 milioni di euro investiti nel 2023, ben il 41% in più rispetto all'anno precedente. Gli investimenti riguardano nella grande maggioranza infrastrutture dedicate al servizio idrico integrato (nel 2023, si parla di oltre 38 milioni sui circa 40).

Il Piano Industriale di Sostenibilità 2023 di Alfa riportava già il Piano degli Investimenti del gestore con riferimento all'intero periodo di affidamento del servizio (2023-2035) ove si vedono circa 22 milioni di euro mediamente previsti di investimento annui.

PDI: Aggiornamento della Pianificazione 2023-2035

	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	Totale	Media annua
PDI 2020	46,96	39,97	23,60	17,40	14,88	11,86	10,42	8,57	8,58	7,86	7,67	6,58	204,36	17,03
PDI 2022	42,05	35,95	24,17	19,56	14,32	12,66	10,87	9,43	9,26	8,24	8,10	7,59	202,18	16,85
PDI 2023	47,09	44,39	38,82	29,78	23,43	16,73	10,65	9,24	6,89	6,96	5,58	4,12	243,68	20,31
PDI 2024	60,04	71,33	51,05	30,38	26,96	20,42	10,62	8,49	7,47	7,47	7,40	5,06	306,71	25,56
Variazione vs PDI 2023	12,95	26,94	12,23	0,59	3,53	3,69	-0,03	-0,75	0,59	0,51	1,83	0,94	63,03	
PDI 2024 senza PNRR	50,22	49,41	50,52	30,38	26,96	20,42	10,62	8,49	7,47	7,47	7,40	5,06	274,43	22,87
Variazione vs PDI 2023	3,13	5,02	11,69	0,59	3,53	3,69	-0,03	-0,75	0,59	0,51	1,83	0,94	30,75	

Gli investimenti hanno e devono avere come finalità il progressivo miglioramento della **qualità del servizio idrico**.

È interessante rilevare la direzione verso cui sono indirizzati gli investimenti previsti dal gestore entro il termine del periodo di affidamento, si può evidenziare che la curva degli investimenti volge leggermente in flessione dovuta alla copertura negli anni precedenti delle necessità del territorio.

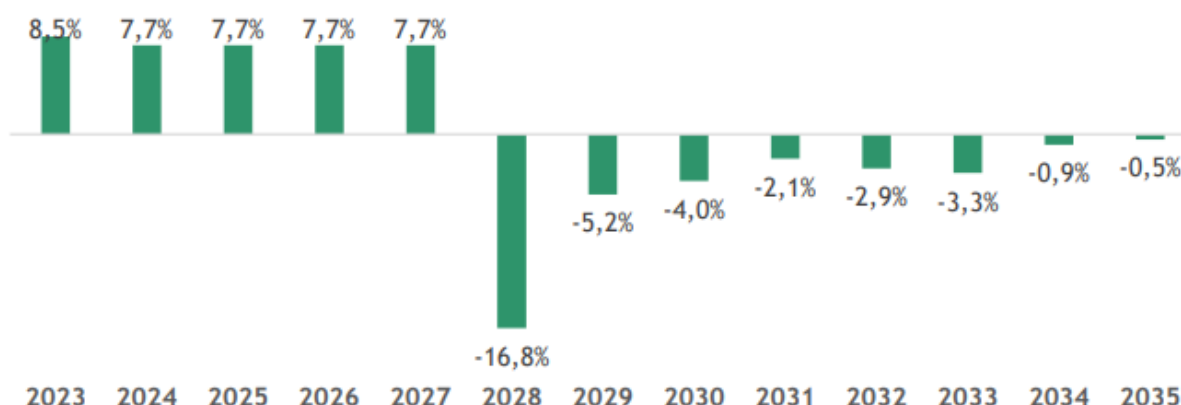
PDI: Indicatori di Qualità Tecnica ARERA

Indicatori 2023-2027	Totale	%
M1 Perdite idriche	26.811.325	13,4%
M2 Interruzioni del servizio	17.922.514	8,9%
M3 Qualità dell'acqua erogata	3.108.719	1,6%
M4 Adeguatezza sistema fognario	42.554.129	21,2%
<i>M4a Frequenza allagamenti e/o sversamenti</i>	17.183.020	8,6%
<i>M4b Adeguatezza normativa scaricatori</i>	24.836.009	12,4%
<i>M4c Controllo degli scaricatori</i>	535.100	0,3%
M5 Smaltimento fanghi in discarica	1.725.601	0,9%
M6 Qualità dell'acqua depurata	88.422.169	44,1%
Obiettivi Qualità Contrattuale RQSII	909.400	0,5%
Altri obiettivi diversi dagli standard RQTI-RQSII	18.936.452	9,4%
Totale Piano Investimenti	200.390.309	100%
Indicatori 2024-2028	Totale	%
M0 Resilienza Idrica	3.374.266	1,4%
M1 Perdite idriche	52.955.970	22,1%
M2 Interruzioni del servizio	13.037.639	5,4%
M3 Qualità dell'acqua erogata	3.528.659	1,5%
M4 Adeguatezza sistema fognario	53.210.942	22,2%
<i>M4a Frequenza allagamenti e/o sversamenti</i>	17.762.153	7,4%
<i>M4b Adeguatezza normativa scaricatori</i>	35.032.889	14,6%
<i>M4c Controllo degli scaricatori</i>	415.900	0,2%
M5 Smaltimento fanghi in discarica	1.427.713	0,6%
M6 Qualità dell'acqua depurata	88.449.272	36,9%
Altri obiettivi diversi dagli standard RQTI-RQSII	23.775.760	9,9%
Totale Piano Investimenti	239.760.221	100%

La qualità dell'acqua depurata risulta accaparrarsi quasi la metà degli investimenti futuri del gestore, seguita dall'adeguatezza del sistema fognario.

Un altro aspetto di enorme rilevanza nell'ambito di detta analisi è il **costo sopportato dagli utenti** finali per poter avere un buon servizio idrico nei propri comuni. A questo scopo, si è preso in esame l'andamento della componente tariffaria che va a comporre in modo sostanziale le bollette dei cittadini del territorio varesino. Si precisa che è stata definita, rispetto alla gestione ante Alfa attraverso l'aggregazione tariffaria, un'unica tariffa per l'intero ambito della provincia di Varese, livellando in questo modo le differenti tariffe precedentemente vigenti.

**Evoluzione Theta tariffario da modello MTI-3
% (2023-2035)**



Si è provveduto ad un raffronto sul prezzo dell'acqua della provincia di Varese è mediamente inferiore del 17% rispetto alla media lombarda attuale e rimane sotto media lungo la durata del piano, oltre che inferiore a quella dei principali competitor con dimensioni paragonabili:

Bergamo:	1,5 €/m ³
Cremona:	2,2 €/m ³
Pavia:	2,1 €/m ³
Lecco:	2,3 €/m ³
Como:	1,6 €/m ³
Alfa:	1,6 €/m³

Per una valutazione dell'impatto dell'attività gestionale di Alfa **sulla finanza pubblica**, l'Ufficio d'Ambito si è posto come obiettivo di analizzare la sostenibilità finanziaria degli investimenti previsti dal gestore. A tal fine si è partiti da un'analisi degli indici di natura finanziaria più diffusi, i quali rilevano una situazione in cui l'utilizzo di fonti di finanziamento di debito risulta sostenibile, grazie alla capacità della gestione caratteristica di ripagare l'indebitamento e al buon equilibrio patrimoniale, come già descritto nel paragrafo sull'andamento economico/finanziario, e come certificato anche dalla Relazione dei Revisori Contabili della società.

Infine, già lo scorso anno si era dato lustro ai non trascurabili impatti della gestione di Alfa sui cittadini rispetto agli **obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi**. Le conclusioni a cui era giunti da una lettura dei risultati della ricerca sulla Customer Satisfaction eseguita da un soggetto terzo su un campione di 2000 utenti avevano evidenziato sostanzialmente un elevato grado di soddisfazione a tutto tondo in merito ai servizi erogati dal gestore varesino, 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 l'azienda e il sito web. In questa cornice, l'ufficio d'ambito ha volto lo sguardo su quanto dichiarato dal gestore in merito alle proprie priorità nella costruzione di un servizio idrico sempre più di qualità e contemporaneamente sempre più sostenibile. Utilizzare la risorsa idrica in modo efficiente, sviluppare reti e infrastrutture resilienti e monitorare/prevenire i rischi ambientali stanno in cima nella scala dei fattori più urgenti da perseguire nel futuro. Una Gestione Sostenibile delle Risorse Idriche è un processo che promuove l'utilizzo responsabile della risorsa acqua e la conservazione delle risorse ambientali ad essa correlate, al fine di raggiungere e sostenere il benessere economico e sociale, senza compromettere la sostenibilità nel tempo degli ecosistemi dipendenti dal ciclo dell'acqua. Questo è l'obiettivo che appare dietro alla strategia di gestione del servizio idrico del gestore Alfa.

CONSIDERAZIONI FINALI (paragrafo 7)

L'ufficio d'ambito ritiene di poter affermare, secondo le analisi effettuate e in questa relazione già descritte nei paragrafi precedenti, che la gestione del servizio idrico nell'ambito territoriale della provincia di Varese continua ad essere svolto dalla società Alfa compatibilmente ai principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, con riferimento alle risultanze sulla situazione gestionale del servizio idrico integrato, alle conseguenze della gestione del servizio sugli equilibri di bilancio del Gestore Alfa, alla gestione del servizio in relazione a possibili modifiche, alternative ed innovazioni nelle sue modalità di erogazione e/o di gestione.

Permangono fra gli obiettivi primari del gestore maggiori investimenti nel fotovoltaico e in altre tecnologie volte ad incrementare l'autoconsumo e a ridurre le emissioni, al fine di proteggere il clima, salvaguardando al tempo stesso il miglioramento di un'impronta ecologica di Alfa e riducendo i costi di acquisto energia.

Il controllo, come pianificato, si è impostato lungo tutto il 2023 e il 2024 per gradi e fasi attuative e con il presente provvedimento il Consiglio di Amministrazione dà atto della conclusione delle prime fasi di controllo, attestando valutazioni positive degli impatti della gestione di Alfa sui cittadini rispetto agli obiettivi di universalità, socialità, tutela dell'ambiente e accessibilità dei servizi. Permane dunque il grado di soddisfazione a tutto tondo in merito ai servizi erogati dal gestore varesino, 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, gli sforzi relativi all'agggregazione dei Comuni.

L'Ufficio d'Ambito ha il dovere di rimanere vigile nel suo ruolo di "controllore", valuta costantemente quanto dichiarato dal gestore in merito alle priorità nella costruzione di un servizio idrico sempre più di qualità e contemporaneamente sempre più sostenibile, volto ad un percorso *green* e innovativo; l'obiettivo permane 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.