



Sede in VIA VILLAMAGNA 90/C - 50126 FIRENZE (FI) Capitale sociale Euro 150.280.056,72 i.v.

Relazione sulla gestione Bilancio al 31/12/2013

Signori Azionisti,

l'esercizio chiuso al 31/12/2013 riporta un utile d'esercizio di euro 30.235.444.

Struttura di governo dell'Azienda

L'attività e la struttura di Publiacqua SpA sono regolate dalle norme contenute nello Statuto approvato dall'Assemblea dei Soci il 20 aprile 2000, e successivamente modificato dall'Assemblea il 6 novembre 2007.

Sono organi di Publiacqua:
il Consiglio di Amministrazione
il Presidente ed il Vicepresidente
il Collegio Sindacale

Il Consiglio di Amministrazione si compone di 8 Amministratori. Il numero dei componenti del Consiglio di Amministrazione è diretta conseguenza dell'applicazione delle disposizioni legislative emanate dalla Legge 27 dicembre 2006, n. 296 (Finanziaria 2007).

I consiglieri, eletti dall'Assemblea dei soci, sono individuati secondo i criteri indicati dall'art. 18 dello Statuto Sociale.

Al Consiglio di Amministrazione spetta in via esclusiva la gestione della Società. Il Consiglio di Amministrazione può delegare proprie attribuzioni a uno o più suoi componenti, determinando il contenuto, i limiti e le modalità di esercizio della delega. Gli Amministratori hanno inoltre la rappresentanza generale della Società.

Ai sensi dello Statuto, la nomina dell'Amministratore Delegato spetta al Consiglio di Amministrazione. L'Amministratore Delegato ha la rappresentanza legale della Società per quanto attiene alle parti delegate.

Il Collegio Sindacale si compone di 3 Sindaci Effettivi, fra cui è nominato il Presidente, e 2 Supplenti. Sindaci e Presidente del Collegio Sindacale sono nominati dall'Assemblea dei soci.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da: Filippo Vannoni in qualità di Presidente, Caterina Ammendola in qualità di Vicepresidente, Alberto Irace in qualità di Amministratore Delegato, Monia Monni, Giovanni Gianni, Luciano Baggiani, Luca Nivarra e Andrea Bossola in qualità di Consiglieri di Amministrazione. Michele Marallo è Presidente del Collegio Sindacale, Carlo Ridella e Sandro Santi sono Sindaci Effettivi, Serena Berti e Silvia Casati sono Sindaci Supplenti.

Situazione economica, patrimoniale e finanziaria della società e andamento della gestione

La Società svolge la propria attività nel settore idrico integrato (SII), dove opera in qualità di gestore nell'ex Ambito territoriale ottimale n° 3 Medio Valdarno della Toscana, in applicazione del Decreto Legislativo n. 152 del 3 aprile 2006, norma che ha ripreso, in materia di gestione del servizio idrico integrato, gran parte del disposto originariamente disciplinato dalla Legge 36/94 (cd Legge Galli).

Ai sensi dell'art. 2428 del codice civile si segnala che l'attività viene svolta nella sede di Firenze (via Villamagna n° 90/C) e nelle sedi secondarie di Firenze Via de Sanctis Prato – Pistoia – San Giovanni Valdarno – Borgo San Lorenzo oltre ad altre 16 sedi locali.

Sotto il profilo giuridico la società detiene partecipazioni importanti delle sotto elencate società che svolgono le seguenti attività complementari e/o funzionali al *core business* del gruppo.

Società	Partecipazione	Controllo	Attività svolta
Ingegnerie Toscane srl	48,168%	Collegata	Progettazione di opere idrauliche ed attività ad essa connesse
Le Soluzioni Scarl	2,74%	Collegata	Gestione di servizi di contact center

Publiacqua inoltre è socia di *Water Right Foundation* (Associazione attiva nella cooperazione internazionale in campo idrico) e della società Ti Forma Srl.

Andamento della gestione

Evoluzione del contesto normativo

Nel corso del 2012 sono giunti a conclusione i processi di riforma del servizio idrico integrato avviati sia a livello regionale che nazionale negli anni precedenti. La nomina degli Organi e del Direttore dell'Autorità Idrica Toscana, avvenuta nella seconda metà dell'anno, ha permesso di superare la fase commissariale che, dal 1 gennaio 2012, aveva garantito l'operato della

stessa Autorità nel periodo immediatamente successivo alla soppressione delle precedenti Autorità di Ambito. Il servizio idrico toscano è quindi organizzato attualmente in un unico ambito territoriale, suddiviso in sei conferenze territoriali.

A livello nazionale, l’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas (AEEG) ha acquisito le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici, conferite dalla legge 214/2011. Con delibera 74/2012/R/idr l’Autorità, oltre ad esprimere le proprie considerazioni sul quadro legislativo relativo al settore idrico, ha stabilito, fra l’altro, di:

- 1) avviare un procedimento per l’adozione di provvedimenti tariffari;
- 2) dare mandato ai propri uffici di ricostruire un quadro sistematico e completo del settore idrico acquisendo dati ed informazioni dai soggetti che operano nel settore.

Tra gli atti regolatori emanati nel 2012, ricordiamo, per la sua rilevanza ai fini del bilancio di esercizio 2013, la delibera 585/2012 con la quale l’Autorità ha fissato il Metodo Tariffario Transitorio per le annualità 2012/2013. La metodologia tariffaria proposta anticipa gli indirizzi generali del Metodo Tariffario Definitivo, la cui entrata a regime era prevista, in un primo tempo, per il 2014. Il metodo definisce i criteri per la quantificazione delle tariffe e prevede che, nella fase transitoria, venga mantenuta l’articolazione della tariffa preesistente con l’applicazione di un moltiplicatore che permetta il raggiungimento di un ricavo riconosciuto.

La nuova metodologia tariffaria ha l’obiettivo di conciliare gli esiti referendari con la normativa europea e nazionale nel rispetto dei seguenti principi generali, la cui validità – nella regolazione dei servizi idrici – è stata confermata dalla stessa Corte Costituzionale: 1) recupero integrale dei costi; 2) addebitare i costi del servizio ai soggetti che li determinano, con particolare riferimento ai costi ambientali (chi inquina paga). Inoltre l’Autorità pone la tutela delle utenze economicamente disagiate quale obiettivo primario della regolazione. Tra i principi fondamentali del metodo si ricorda:

- *full cost recovery*: a seguito dell’abolizione della voce di remunerazione del capitale prevista nel metodo di cui al DM 1/8/96 (cosiddetto MTN), la nuova metodologia prevede il riconoscimento del “costo della risorsa finanziaria” attraverso riferimenti standard (oneri finanziari e fiscali);
- riconoscimento di una quota a compensazione del capitale circolante netto;
- garanzia dei ricavi, per conguagliare la diversità tra i flussi finanziari assicurati dalle tariffe applicate agli utenti finali e i ricavi necessari per far fronte alla copertura dei costi previsti nei Piani d’ambito;
- riconoscimento degli investimenti ex post - lag regolatorio di 2 anni - in luogo della regolazione ex ante del MTN;
- previsione di una componente tariffaria di anticipazione dei costi per il finanziamento di nuovi investimenti (FNI);
- riconoscimento dei costi operativi adeguati con l’inflazione reale al posto dell’inflazione programmata; i costi degli investimenti sono aggiornati sulla base di un deflatore definito, dalla stessa AEEG, sempre sulla base dell’inflazione reale;

- riconoscimento a piè di lista dei costi non efficientabili, come ad esempio le imposte locali (IMU, TOSAP, COSAP, TARSU/TIA/TARES), i canoni di attingimento e derivazione, i contributi a consorzi di bonifica, l'indennità di ristoro, l'energia elettrica, servizi all'ingrosso;
- definizione di nuove vite regolatorie con l'eliminazione dell'ammortamento finanziario sulle manutenzioni straordinarie su beni di terzi
- revisione delle attività facenti parte il servizio idrico e quelle che sono incluse nelle altre attività idriche;
- *unbundling*: pur non essendo ancora prevista la separazione contabile, l'Autorità ha già evidenziato come la stessa rientri tra le sue priorità, comunicando la volontà di avviare un processo di consultazione con tutti i soggetti interessati.

Come detto la delibera definisce i meccanismi di calcolo della tariffa per gli anni 2012 e 2013, eliminando la componente relativa alla remunerazione del capitale investito oggetto del referendum abrogativo del giugno 2011. Per il periodo che va dal luglio-dicembre 2011 l'AEEG ha chiesto un parere al Consiglio di Stato, in attesa del quale ha sospeso tutte le partite pregresse dei gestori (conguagli e penalità), compresa l'eventuale restituzione della remunerazione del capitale per il post-referendum. Il Consiglio di Stato si è espresso definendo la necessità di procedere alla restituzione della quota tariffaria inerente la remunerazione versata dai cittadini nei mesi del 2011 successivi al referendum. A seguito del parere, l'AEEG ha avviato una procedura per definire le modalità di restituzione conclusa con la delibera del 25 giugno 2013, n. 273, con la quale sono state stabilite le modalità di restituzione. A tale delibera ha fatto seguito il decreto del Direttore Generale dell'Autorità Idrica Toscana n. 111 del 23 ottobre 2013 che ha definito l'importo complessivo da restituire all'utenza (euro 3.368.356) accantonati in bilancio, pari a euro 5,36 ad unità abitativa. L'AIT ha previsto che il rimborso fosse fisso per tutte le utenze ed esteso a tutte le tipologie di utenza, ancora attive.

Avverso la delibera 585/2012 Publiacqua ha proposto ricorso, impugnando anche gli atti successivi e integrativi emanati dalla stessa Autorità (delibera 73/2013/R/IDR del 21 febbraio 2013, delibera 88/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013, delibera 273/2013/R/IDR del 25 giugno 2013, delibera 459/2013/R/IDR del 17 ottobre 2013 e delibera 518/2013/R/IDR del 14 novembre 2013), come motivi aggiunti.

I principali motivi di ricorso riguardano:

- incidenza retroattiva e pregiudizievole dell'art. 5 della delibera sulla Convenzione di Affidamento stipulata tra Publiacqua Spa e AATO. Incidenza negativa del principio del *full cost recovery* (modifica in *pejus* dell'equilibrio economico finanziario della gestione);
- lesione del principio del legittimo affidamento di Publiacqua sulla persistenza delle condizioni tariffarie per l'anno 2012, travolte

- dall'art. 5 della delibera – mancanza normativa transitoria;
- illegittimità del potere dell'AEEG di incidere ex ante con proprie decisioni sulla Convenzione di affidamento ai sensi della legge 481/95;
 - illegittimità della decadenza delle norme della Convenzione di affidamento in contrasto con quanto statuito nella delibera dell'AEEG;
 - Art. 7 della delibera: introduzione FONI - contrasto con il principio del *full cost recovery*;
 - Art. 38 della delibera: inserimento dei costi della gestione e manutenzione delle caditoie nella tariffa SII – carenza della specifica del perimetro di intervento e della differenza tra manutenzione ordinaria e straordinaria – Illegittimità dell'inserimento in tariffa del costo della gestione delle caditoie;
 - Art. 8 della delibera: valore lordo immobilizzazioni - illegittimità della determinazione del valore lordo della immobilizzazioni;
 - Art. 28 della delibera: costi non efficientabili – carenza nella determinazione dei principi secondo i quali vengono determinati i costi non efficientabili;
 - Art. 45 e 46 allegato delle delibera: mancata previsione del rimborso degli oneri aggiuntivi che derivino dall'incremento degli oneri dei mutui;
 - Art. 45 allegato della delibera: illegittimità del calcolo del conguaglio tra assunzione costi e rimborso in tariffa rivalutato secondo il tasso di inflazione degli ultimi due anni;
 - Art. 29 allegato della delibera: errore materiale nella determinazione dell'ISTAT;
 - Art. 11 allegato della delibera: illegittimità della determinazione dei criteri di calcolo del capitale circolante netto;
 - Art. 32 allegato delibera: illegittimità dei criteri di calcolo dei costi operativi efficientabili;
 - Art. 13 allegato della delibera: contrasto della disciplina prevista dall'art. della delibera con quanto statuito dal codice civile in materia di beni demaniali (infrastrutture di proprietà dei comuni);
 - Art. 32 allegato della delibera: mancata previsione tra i costi efficientabili dei costi esogeni (perdite su crediti).

L'udienza di trattazione di merito si è tenuta il 20 febbraio 2014, ma la decisione nel merito e il dispositivo, al momento dell'approvazione del presente bilancio, non sono ancora stati resi pubblici.

Sempre il 28 dicembre 2012, l'AEEG ha pubblicato due ulteriori delibere, la 586/2012 e la 587/2012. La prima definisce i contenuti minimi di informazione da inserire in bolletta per garantire una maggiore tutela dell'utente, agevolare la comunicazione, ridurre i reclami relativi a carenze informative e permettere una maggiore consapevolezza tra gli utenti del servizio erogato, dei suoi costi e della sua qualità complessiva. Con la seconda l'Autorità avvia la procedura per verificare l'adempimento a quanto previsto dal DM 30/2009 del Ministero dell'Ambiente.

Per quanto attiene il bilancio 2013, è da ricordare che la delibera 585/2013 stabilisce “la costituzione di un fondo presso il gestore, destinato ai nuovi investimenti (di seguito “FONI”), all’interno dei ricavi riconosciuti al gestore.

Secondo quanto previsto dal Titolo 10 dell’Allegato A alla Delibera, la quota FONI rimane nella disponibilità del gestore del SII ed è pari, in ciascun anno 2012 e 2013 alla somma delle seguenti componenti:

1. la componente riscossa a titolo di ammortamento sui contributi a fondo perduto, come specificato all’art. 39 All. A della delibera (inclusa nei CAPEX);
2. la componente riscossa per il finanziamento dei nuovi investimenti (FNI), come specificato all’art. 40 All. A della delibera;
3. la componente riscossa a titolo di eccedenza del costo per l’uso delle infrastrutture degli Enti locali (Δ CUIT), come specificato all’art. 41 All. A della delibera.

L’art. 42 dell’Allegato A alla Delibera sancisce l’obbligo di destinazione del FONI prevedendo che *“E’ fatto obbligo al gestore del SII di destinare esclusivamente alla realizzazione dei nuovi investimenti nel territorio servito, od al finanziamento di agevolazioni tariffarie a carattere sociale, una quota del vincolo riconosciuto ai ricavi, destinata al FONI”*.

Stante la natura giuridica di “corrispettivo” del FONI, e quindi di “componente della tariffa del SII”, supportata da apposito parere legale, la Società ha ritenuto corretto considerare a tutti gli effetti tale porzione di ricavi conseguiti dal Gestore nell’esercizio a titolo di corrispettivo per le forniture idriche eseguite. Pertanto, in base al principio di competenza dei costi e dei ricavi di cui all’art. 2433 bis, n. 3 del Codice Civile e del Principio contabile OIC 11, è stato ritenuto che lo stesso debba essere considerato quale ricavo realizzato di competenza dell’esercizio in cui le forniture idriche sono state eseguite.

La discussione avviata a seguito dell’approvazione del MTT e le problematiche connesse all’effettiva capacità dei gestori di sostenere i piani di investimento hanno indotto l’Autorità a rivedere alcune posizioni del metodo stesso. La delibera 643/2013, che stabilisce il metodo tariffario idrico per le annualità 2014 e 2015, introduce importanti novità finalizzate, nell’obbiettivo della stessa Autorità, a garantire le condizioni tese a favorire l’ammodernamento delle infrastrutture idriche, assicurare e facilitare l’attuazione della disciplina regolatoria, superando le difficoltà di accesso al credito. In sintesi la determina introduce, tra le altre, le seguenti innovazioni:

- possibilità di utilizzare forme di ammortamento finanziario e/o accelerato;
- sostituzione del meccanismo di gradualità previsto nel metodo transitorio con un meccanismo di schemi regolatori definiti in base ai seguenti elementi: 1) l’eventuale necessità di variare gli obiettivi o il perimetro di attività del gestore; 2) gli investimenti necessari nel periodo 2014/2017 rapportati al valore dei cespiti gestiti;
- riconoscimento dei costi di morosità;

- individuazione dei criteri di quantificazione del valore residuo.

La determina fissa inoltre le modalità di definizione delle tariffe prevedendo un sistema per ridurre il rischio regolatorio, riconoscendo al gestore, nel caso di inadempienza da parte delle Autorità locali, la facoltà di presentare all'AEEG autonoma istanza per l'aggiornamento tariffario.

La possibilità di utilizzare l'ammortamento finanziario, eventualmente per tutte le tipologie di investimento, era tra l'altro già stata sfruttata dall'Autorità Idrica Toscana. Nella delibera assembleare n° 10 del 17 ottobre 2013 - con la quale l'AIT ha approvato i Piani Economico Finanziari (PEF) per tutte le conferenze territoriali (ex ato) della Toscana - per alcuni gestori, tra i quali Publiacqua, il calcolo delle tariffe è stato effettuato utilizzando l'ammortamento finanziario sulle Manutenzioni Straordinarie su beni di terzi. Ciò, nei propositi dell'Autorità Idrica, al fine di consentire il raggiungimento dell'equilibrio economico finanziario nei casi in cui l'intensità degli investimenti da realizzare siano particolarmente alti e sia pertanto necessario prevedere flussi di cassa più accelerati, al fine di consentire il rimborso dei finanziamenti entro la fine della concessione.

In considerazione della suddetta modifica concessa dall'AEEG ed utilizzata dall'AIT, sia in merito alla possibilità di utilizzare l'ammortamento finanziario, sia a proposito del calcolo del valore residuo che il soggetto subentrante deve corrispondere ai gestori preesistenti, la società ha applicato, a partire dal presente bilancio, l'ammortamento finanziario sulle manutenzioni straordinarie su beni di terzi. Ciò anche in virtù della comunicazione ricevuta dall'AIT, con la quale si conferma la volontà di considerare, alla fine della concessione, la suddetta tipologia di cespiti come beni gratuitamente devolvibili, dal punto di vista tariffario e dei pareri legale e contabile/fiscale acquisiti. La società ha ritenuto necessario, quindi, calcolare gli ammortamenti con il metodo finanziario, con l'obiettivo di avere l'allineamento, alla fine della concessione, tra il valore netto contabile e quello tariffario, tutti e due pari a zero.

Oltre alla delibera succitata nel corso del 2013 è proseguito il percorso di definizione del nuovo sistema regolatorio da parte dell'AEEG con l'emissione di alcuni atti importanti.

Tra le altre delibere emesse dall'Autorità è utile, in questa sede ricordare:

1. la delibera 86/2013 che disciplina il deposito cauzionale per il servizio idrico integrato. La delibera introduce modifiche importanti nei criteri di definizione ed applicazione del deposito cauzionale stesso rispetto a quanto oggi previsto nel regolamento del servizio idrico integrato adottato a suo tempo dall'ex Ato 3 Medio Valdarno. La disciplina prevista dall'AEEG risulta infatti meno tutelante rispetto al rischio di mancato recupero del credito;
2. la delibera 6/2013 e la delibera 52/2013 che prevedono, la prima, una nuova componente tariffaria perequativa UI da applicare ai servizi di ac-

quedotto, fognatura e depurazione per le agevolazioni tariffarie connessa agli eventi calamitosi dell'Emilia e, la seconda, l'aggiornamento della nuova componente tariffaria.

Allo stesso tempo l'Autorità ha avviato il procedimento per definire alcuni elementi centrali della regolazione nel servizio idrico integrato quali: la Convenzione tipo, il valore residuo degli investimenti non ammortizzati e le condizioni contrattuali obbligatorie inerenti la regolazione della morosità degli utenti finali.

Per quanto attiene invece i documenti di consultazione è sicuramente da ricordare quello inerente l'unbundling a cui Publiacqua ha partecipato producendo una memoria specifica.

Impatti Delibere 585/2012 e 643/2013

La Delibera 585/2012 stabiliva le regole per la determinazione delle tariffe per gli anni 2012/2013. In particolare prevedeva la costituzione di un fondo presso il gestore, destinato ai nuovi investimenti (di seguito "FONI"), all'interno dei ricavi riconosciuti al gestore attraverso l'applicazione della tariffa all'utenza. L'art. 42 dell'Allegato A alla delibera sanciva l'obbligo di destinazione del FONI, in quanto prevedeva che "È fatto obbligo al gestore del SII di destinare esclusivamente alla realizzazione dei nuovi investimenti nel territorio servito, od al finanziamento di agevolazioni tariffarie a carattere sociale, una quota del vincolo riconosciuto ai ricavi, destinata al FONI.

Stante la natura giuridica di "corrispettivo" del FONI, e quindi di "componente della tariffa del SII", supportata da apposito parere legale, la Società, anche nel 2013 in continuità con quanto fatto nel 2012, ha ritenuto corretto considerare a tutti gli effetti tale porzione di ricavi conseguiti dal Gestore nell'esercizio a titolo di corrispettivo per le forniture idriche eseguite. Pertanto, in base al principio di competenza dei costi e dei ricavi di cui all'art. 2433 bis, n. 3 del Codice Civile e del Principio contabile OIC 11, è stato ritenuto che lo stesso debba essere considerato quale ricavo realizzato di competenza dell'esercizio in cui le forniture idriche sono state eseguite.

La Società in accordo con quanto stabilito in sede di revisione triennale del Piano di Ambito (conclusasi con delibera dell'assemblea dell'AATO del 17 dicembre 2010) aveva provveduto, fino alla redazione del bilancio 2011, ad applicare le metodologie dell'ammortamento finanziario, prendendo a riferimento la minor durata fra la vita economico tecnica e la resi-
dua durata della concessione di affidamento.

La richiamata delibera 585/2012 di AEEG aveva comportato il venir meno del principio per cui le manutenzioni su beni di terzi debbono essere remunerate diversamente dagli altri cespiti. Questa interpretazione trovava fondamento nel fatto che sotto il profilo giuridico tutti i beni gestiti sono comunque oggetto di retrocessione a fine concessione.

A seguito di questa impostazione dell'AEEG, la società aveva provveduto a riclassificare i costi di manutenzione straordinaria su beni di terzi

all'interno delle Immobilizzazioni Materiali nella classe di cespiti corrispondente, nel rispetto della tipologia dei beni in concessione gestiti.

Per quanto riguarda le aliquote di ammortamento delle immobilizzazioni materiali, inoltre, la società aveva ritenuto opportuno iscrivere a bilancio tale costo utilizzando le vite utili precedentemente applicate, in quanto, ad oggi, l'AEEG non ha ancora completato il procedimento per la definizione dei criteri e delle modalità per il riconoscimento del valore residuo degli investimenti, avviato con la deliberazione n° 112 del 21 marzo 2013 "Avvio di procedimento per il riconoscimento del valore residuo degli investimenti alla scadenza della concessione e delle conseguenti modifiche degli atti che regolano il servizio idrico".

All'esito di tale procedimento le determinazioni dell'AEEG avranno pertanto carattere sostanzialmente modificativo delle disposizioni in materia contenute nei contratti in essere. Su tali basi i gestori dovranno considerare con maggiore precisione le vite utili da utilizzare per la redazione del bilancio, nel rispetto del criterio della residua possibilità di utilizzazione, in considerazione della destinazione, della durata economico-tecnica dei singoli cespiti e del loro valore residuo riconosciuto al termine del contratto.

La società ha pertanto iscritto nel bilancio 2012 ammortamenti per circa 34,9 mln di euro, a fronte di ammortamenti calcolati con le nuove aliquote regolatorie pari a 28,4 mln di euro e ad ammortamenti riconosciuti in tariffa per circa 25,1 mln di euro.

Con le deliberazioni 459 e 643/2013 l'AEEG ha cambiato, invece, radicalmente la propria posizione in merito all'applicabilità dell'ammortamento finanziario, in questo non comportando più l'incompatibilità delle clausole contrattuali che lo prevedevano.

Lo società ha provveduto, pertanto, supportata da appositi pareri legale e contabile/fiscale, a redigere il bilancio 2013 provvedendo a riclassificare le manutenzioni straordinarie su beni di terzi tra le altre immobilizzazioni immateriali, voce B.I.7) dell'attivo dello stato patrimoniale e di procedere ad un ammortamento, nel rispetto del Principio Contabile n° 24, commisurato alla durata residua della concessione di affidamento se ed in quanto minore rispetto alla vita economico tecnica.

Tale riclassifica appare legittima anche al fine di dare una rappresentazione veritiera e corretta, per l'effetto che nessun indennizzo verrà riconosciuto al gestore al termine della concessione a fronte del sostenimento delle spese di manutenzione in esame, indipendentemente da ciò che avviene a livello tariffario per il 2013.

Evoluzione della società

In relazione alle partecipazioni detenute da Publiacqua spa, nel corso del 2013 sono da evidenziare, inoltre, le seguenti modifiche di scarsa importanza:

1. acquisizione di una partecipazione in TIFORMA Scarl, ente che eroga servizi di formazione principalmente alle società associate a CispelConf-servizi Toscana.

2. cessione di una parte di quote di partecipazione alla società Ingegnerie Toscane alla società Gestione Esercizio Acquedotti Lucchesi SpA. Per effetto di tale cessione le quote di Publiacqua sono scese al 48,168%.

Rapporti Autorità Idrica Toscana

Nel corso del 2012, in attesa che fossero definiti gli organi della nuova Autorità Idrica, non vi sono state evoluzioni significative nei rapporti con l'Autorità stessa. Le relazioni con il soggetto regolatore sono riprese negli ultimi mesi del 2012, al momento in cui gli organi statutari si sono insediati. I primi confronti con l'Autorità hanno evidenziato la necessità di rivedere gli Allegati alla Convenzione di affidamento del servizio e i Regolamenti che definiscono i rapporti con l'utenza e le modalità di erogazione del servizio stesso per rendere tali atti coerenti alle modifiche normative intervenute nel tempo, alle modifiche introdotte nell'ottobre 2010 nella Convenzione di affidamento al fine di superare alcune criticità nel sistema di regolazione che si sono verificate nei primi dieci anni di gestione. Obiettivo che si pone l'Autorità Idrica Toscana è di addivenire, in tempi brevi, ad un quadro regolatorio il più omogeneo possibile a livello regionale, con particolare riferimento agli elementi di tutela dell'utenza e agli standard di qualità del servizio. Al fine di procedere in tale direzione, l'AIT ha aperto un tavolo di confronto con i gestori, dando priorità alla revisione degli standard del servizio, del regolamento sugli scarichi fognari, dei rapporti infragruppo e della carta del servizio. Il confronto, avviato nel 2013, non si è ancora concluso e solo sulla revisione degli standard organizzativi il nuovo quadro regolatorio sembra essere sostanzialmente concordato.

In data 14 aprile 2013 la Conferenza territoriale n° 3 Medio Valdarno ha respinto a maggioranza la proposta di deliberazione predisposta dal Direttore Generale dell'AIT contenente il documento avente ad oggetto "Publiacqua spa – Calcolo tariffario e metodologia applicativa di cui all'art. 6.4 deliberazione AEEG 585/2012/r/idr". L'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana, con deliberazione n° 7/2013 ha preso atto di quanto deciso in sede di Conferenza territoriale, non determinando la tariffa del servizio idrico. Con la stessa deliberazione, l'Assemblea ha incaricato il Direttore Generale di provvedere agli adempimenti tecnici conseguenti, ha rinviato a successiva deliberazione l'aggiornamento dei Piani Economici Finanziari e ha stabilito di non procedere all'adeguamento delle clausole contrattuali e degli altri atti che regolano il rapporto con i Gestori.

In data 10 maggio 2013 la Conferenza territoriale si è riunita nuovamente, approvando, per le annualità 2012 e 2013, la componente inerente il Fondo Nuovi Investimenti.

Le problematiche aperte dalla mancata approvazione delle tariffe e del Piano Economico Finanziario sono state superate con la delibera dell'Assemblea dell'Autorità idrica Toscana n° 10 del 17 ottobre 2013 che, anticipando per quanto riguarda l'ammortamento finanziario le determinazioni dell'Autorità nazionale, ha definito anche per Publiacqua il PEF, il VRG e la tariffa (teta) per il 2012 e 2013. Successivamente AEEG, con

propria delibera 518/2013, ha convalidato il correlato Piano Economico-Finanziario proposto dall'Autorità Idrica Toscana ed ha approvato il Teta e di conseguenza le tariffe da applicare all'utenza.

Per quanto attiene il contenzioso relativo all'accordo transattivo stipulato tra Publiacqua e ATO 3, oggetto di sentenza di secondo grado presso il Consiglio di Stato sopracitato (sentenza 5788 del 27/11/2011), il 26 marzo 2013 si è tenuta l'udienza sull'appello presentato in Cassazione. La Corte di Cassazione ha successivamente emanato la sentenza n. 21586/13 con la quale ha respinto il ricorso presentato da Publiacqua perché inammissibile, confermando la pronuncia del Consiglio di Stato e sostenendo che lo stesso Consiglio di Stato si sarebbe mantenuto entro i limiti della propria giurisdizione, senza spingersi a sindacare il contratto di transazione tra Publiacqua e l'ATO 3.

Con lettera del 27 settembre 2013 l'Autorità Idrica Toscana ha avviato la 4° revisione tariffaria relativa ai costi, annunciando la sua volontà di effettuarla sulle annualità 2010-2011, escludendo quindi il 2012, anno in cui è entrato in vigore il Metodo Tariffario Transitorio. La revisione tariffaria prenderà in considerazione sia tutte le poste di conguaglio, comprese le partite afferenti i costi operativi del biennio 2010-2011, ad eccezione dei conguagli sui mancati ricavi come previsto da Convenzione, sia la verifica dei livelli di servizio e gli obblighi di comunicazione del periodo 2010-2012.

Si segnala infine che è giunto a conclusione il lungo percorso di definizione, da parte delle Autorità competenti, della quota di tariffa connessa alla remunerazione del capitale incassata da Publiacqua nel secondo semestre 2011 e che deve essere restituita agli utenti. La restituzione è iniziata nel mese di gennaio con il primo ciclo di fatturazione del 2014.

Contenzioso inherente il sistema regolatorio

È ancora pendente il ricorso proposto da Publiacqua presso il TAR Toscana contro la delibera del Consiglio di Amministrazione dell'Autorità di Ambito di approvazione del Piano di Ambito (delibere del CdA del 4/2011, delibera 32/2011 e 8/2012). Il ricorso è motivato da diversi fattori quali:

- il difetto di competenza (essendo l'oggetto della delibera materia di Assemblea e non di Consiglio di Amministrazione);
- il mancato adeguamento dell'analisi delle criticità del servizio e degli obiettivi degli investimenti, e quindi l'incompletezza del documento, che si evince anche dall'assenza di definizione degli investimenti da realizzare.

Il TAR sez. I non ha ancora fissato la data della prima udienza.

Nel corso del 2011 il Conviri ha proposto ricorso di secondo grado presso il Consiglio di Stato contro il pronunciamento del TAR Firenze che aveva annullato, con sentenza 6863 del 23 dicembre 2010, la delibera dello stes-

so Comitato n° 3 del 16 luglio 2008. La delibera aveva dichiarato illegittima la transazione stipulata tra AATO e Publiacqua, in ordine alla chiusura di numerose partite controverse, con il riconoscimento a favore del Gestore di un importo pari a 6,2 milioni di euro. La sentenza del Consiglio di Stato n° 5788 del 27/10/2011 ha ribaltato il pronunciamento del TAR Toscana, accogliendo quindi le richieste del Conviri. Publiacqua ha proceduto a notificare ricorso in Cassazione avverso la sentenza sopracitata. La Corte di Cassazione ha successivamente pronunciato la sentenza n. 21586/13 con la quale ha respinto il ricorso presentato da Publiacqua perché inammissibile, confermando la pronuncia del Consiglio di Stato.

Publiacqua ha già comunicato all'Autorità Idrica Toscana che l'inefficacia della transazione del marzo 2007 determina riviviscenza di tutte le originarie richieste formulate all'Autorità di Ambito nel 2006 e ha fatto pertanto richiesta di riapertura del procedimento di riesame di tutte le partite. Con decreto n° 16/2012, il Direttore dell'Autorità Idrica Toscana ha deliberato l'esclusione provvisoria dalle tariffe 2013 delle somme inerenti il conguaglio relativo all'atto transattivo, riaprendo il procedimento per la verifica della totalità delle partite a suo tempo richieste da Publiacqua all'esito del quale sarà valutabile la risoluzione della transazione.

Con lettera del 9 marzo - a conclusione della ispezione finalizzata all'accertamento delle modalità di contabilizzazione dei costi di investimento - l'Autorità idrica regionale ha comunicato al gestore di voler riconoscere esclusivamente i costi effettivi sostenuti dalla società di Ingegneria a fronte delle varie prestazioni erogate a Publiacqua spa. Tale atto introduce una variazione all'attuale sistema regolatorio, come disciplinato nella Convenzione di affidamento, non concordato con il gestore. Per tale motivo Publiacqua ha proposto ricorso per l'annullamento della nota dell'Autorità Idrica Toscana - Conferenza Territoriale n. 3 Medio Valdarno prot. n. 1187/3/12 del 9 marzo 2012 avente ad oggetto "I servizi affidati a Ingegnerie Toscane s.r.l. – Risultati dell'ispezione 2011". Con successivo ricorso per motivi aggiunti è stato contestata anche la nota dell'Autorità Idrica Toscana – Conferenza Territoriale n. 3 Medio Valdarno prot. n. 2907/12 del 14 maggio 2012 avente ad oggetto "Risposta a lettera di diffida di Publiacqua del 03/04/2012 (prot. 15342) sui servizi affidati ad Ingegnerie Toscane s.r.l.".

Sono altresì state impugnate alcune delibere ritenute lesive dei diritti garantiti dalla Convenzione di Affidamento, più in particolare è stato richiesto l'annullamento della determina dell'Autorità Idrica Toscana – Conferenza Territoriale n. 3 Medio Valdarno n. 33 dell'11 maggio 2012 avente ad oggetto "Accordo di programma settore idropotabile s.i.i. Erogazione a Publiacqua S.p.a. dei fondi concessi dalla Regione Toscana con decreti dirigenziali n. 3225/09 e n. 6812/09" in quanto lesiva delle modalità di erogazione, soprattutto in termini di importo, delle somme oggetto di finanziamento regionale. Per le stesse ragioni è stato richiesto, congiuntamente, l'annullamento delle determinazioni AIT nn. 61 e 62 del 12-09-2012 e delle determinazione n. 41 del 11 giugno 2012. Entrambi i ricorsi pendono avanti al Tar Toscana.

Inoltre, Publiacqua ha depositato in data 16 aprile 2012 ricorso avverso il Ministero dell'Ambiente, della tutela del territorio del mare per

l'annullamento del decreto 3076/TRI/Di/V.I.R.I. del 20 gennaio 2012 con cui è stata approvata la relazione del 17 gennaio 2012 n. 17 "Verifica della corretta redazione della revisione ordinaria del Piano d'Ambito della AATO 3 Medio Valdarno". Il contenzioso è tutt'ora pendente in attesa della fissazione dell'udienza di discussione.

Si segnala infine che nell'ambito dei motivi aggiunti avverso al ricorso per l'impugnativa della delibera dell'AEEG 585/12, presso il TAR Lombardia, sono state impugnate anche le deliberazione dell'Assemblea dell'Autorità Idrica toscana n. 10 del 17 ottobre 2013 avente ad oggetto "*Aggiornamento dei Piani Economico Finanziari dei Gestori Toscani ai sensi della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 73/2013/R/IDR*" ed il Decreto del Direttore Generale dell'Autorità Idrica Toscana n. 111 del 23 ottobre 2013 avente ad oggetto "*Restituzione agli utenti finali della componente tariffaria del servizio idrico integrato relativa alla remunerazione del capitale, abrogata in esito al referendum popolare del 12 e 13 giugno 2011, con riferimento al periodo 21 luglio – 31 dicembre 2011 non coperto dal metodo tariffario transitorio*".

Rapporto col Ministero Ambiente

La Direzione generale per la tutela del territorio e delle risorse idriche ha concluso nel mese di gennaio 2012, pubblicandola sul sito del Conviri, l'istruttoria di verifica sulla corretta redazione della revisione ordinaria del piano di ambito dell'Ato 3 medio Valdarno.

Nella determina sono effettuate alcune prescrizioni all'Autorità Idrica Toscana, di cui le principali, per gli impatti sulla capacità economica-finanziaria della società sono:

- 1) modificare il metodo di calcolo della tariffa reale media escludendo dallo stesso il c.d *profit sharing*, ovvero il sistema di distribuzione dell'economie di gestione realizzate nel triennio precedente alla revisione tra gestore e utente;
- 2) escludere dal calcolo tariffario la componente di remunerazione del capitale investito relativo alle immobilizzazioni in corso con conseguente danno sull'effettiva copertura dei costi connessi alla realizzazione delle opere;
- 3) modificare il termine entro il quale il gestore ha la facoltà di aggiornare i ricavi effettivi entro un massimo di tre anni;
- 4) eliminare il riconoscimento delle perdite su crediti fino ad un massimo del 2% annuo;
- 5) eliminare le sopravvenienze attive e passive straordinarie dal calcolo dei costi;
- 6) modificare il sistema di calcolo dell'indennizzo spettante al gestore al termine dell'affidamento, materia quindi non rientrante nella valutazione del Piano perché non oggetto di composizione della tariffa media, escludendo la rivalutazione monetaria del capitale non ammortizzato.
- 7) escludere dal calcolo tariffario le componenti di ammortamento e remunerazione degli allacciamenti realizzati nel periodo 2005-2007 e non coperti da contributo.

E' da rilevare infine che la stessa istruttoria si conclude con la censura dei canoni ai Comuni che non siano collegati all'effettiva copertura delle rate di mutui pregressi accesi per interventi idrici.

Le prescrizioni contenute, molte delle quali già oggetto di verifica in altri piani di ambito da parte del Conviri senza analoghe censure, riguardano materie che non sono definite dalla normativa di settore e che rientrano pertanto nel potere pattizio delle parti. Contro tale decreto, Publiacqua ha presentato istanza di autotutela e infine, come già ricordato, ha proposto ricorso per l'annullamento dell'atto.

Con il Decreto Prot. 3265/TRI/Di/viri il Ministero ha riaperto l'istruttoria su nuovi elementi di valutazione presentati dall'Autorità Idrica Toscana con nota n. 1061/2012. In particolare l'istruttoria è stata riaperta sulle questioni concernenti le immobilizzazioni in corso, le perdite su crediti e il riconoscimento dei canoni di concessione ai Comuni. Publiacqua, ha presentato richiesta al Ministero di riaprire il procedimento sull'insieme delle prescrizioni effettuate, anche alla luce della delibera 28/12/2012 dell'AEEG che sembra riconoscere la legittimità di molti dei punti contestati dal Ministero. Il Ministero ha quindi deciso di riunificare i due procedimenti e di trasferire, preso atto di quanto disposto dall'art.21, comma 19 del D.lgs 201/2011, il procedimento di riesame delle prescrizioni all'AEEG che, con deliberazione del 15 novembre 2012, ha avviato l'istruttoria per il completamento della verifica del Piano d'ambito dell'Ato 3 Medio Valdarno. Publiacqua ha predisposto apposite memorie integrative inviate all'Autorità. Il procedimento si sarebbe dovuto concludere entro 90 giorni dal suo avvio. A tutt'oggi non risultano decisioni in merito da parte dell'Autorità.

Comunicazione istituzionale e conoscenza del servizio

Anche nel corso del 2013 Publiacqua ha messo in campo diverse iniziative finalizzate a promuovere comportamenti responsabili e di risparmio nell'utilizzo della risorsa idrica e l'uso dell'acqua del rubinetto per bere.

Accanto alle campagne che hanno avuto come testimone Hendel sul risparmio e la qualità, sono state sviluppate numerose attività che hanno avuto come obiettivo, oltre a quelli ricordati, anche aumentare la conoscenza del servizio idrico e quanto fatto da Publiacqua per svilupparne la qualità.

A titolo esemplificativo ricordiamo:

1. la pubblicazione rivolta ai bambini de Le regole del risparmio idrico coniugate con Le regole del calcio e Le regole del ciclismo, un agile depliant, distribuito alle scuole calcio e alle scuole di ciclismo (e durante i mondiali tenuti a Firenze) per insegnare ai ragazzi che praticano questi sport i comportamenti corretti per risparmiare la risorsa idrica;
2. la realizzazione di pannelli identificativi di ogni singolo fontanello installato sul territorio muniti di QR Code che consente ai cittadini di verificare sui propri smartphone e tablet le caratteristiche dell'acqua erogata;

3. la realizzazione di un'apposita sezione sul sito istituzionale dell'azienda (www.publiacqua.it) dove qualunque cittadino dei 49 comuni del territorio di Publiacqua, digitando il proprio indirizzo di residenza, può verificare le caratteristiche dell'acqua erogata nella sua zona;
4. la partecipazione di Publiacqua alle principali trasmissioni televisive e radiofoniche del territorio, con servizi dedicati e presenze in studio di rappresentanti dell'azienda sui temi degli investimenti realizzati, della qualità dell'acqua erogata e del risparmio, e sulle questioni più prettamente commerciali.

Sempre con riguardo alle scuole è da ricordare che da anni Publiacqua promuove la conoscenza del servizio idrico attraverso le visite guidate all'impianto di potabilizzazione dell'Anconella, dove i ragazzi hanno anche la possibilità di partecipare ad uno sperimento che illustra le diverse fasi del processo che consente di arrivare all'acqua potabile. Da gennaio a dicembre sono state 213 le giornate di visita e 5.285 le persone che sono venute a vedere il nostro maggiore impianto di potabilizzazione. Un numero rilevante che comprende insegnanti (circa 350) e studenti di ogni ordine e grado, oltre 4.600 dalle elementari all'università ed alle scuole di specializzazione. Altri luoghi molto apprezzati per le visite sono poi l'Invaso di Bilancino e la sua Centrale Idroelettrica. Nel 2013 sono state oltre 550 le persone che hanno visitato l'invaso delle quali oltre 400 sono studenti di elementari, medie, superiori ed università.

Situazione Finanziaria

Pur a fronte di una liquidità pari a circa 16,2 mln di euro in incremento di circa 10,7 mln di euro rispetto all'esercizio precedente, la Società presenta un finanziamento pari a 65 mln di euro in scadenza il 23 maggio 2014.

In merito a tale finanziamento la Società ha avviato contatti con il mondo del credito, a partire dagli istituti attualmente finanziatori, per valutare la prosecuzione del rapporto in scadenza, mediante la trasformazione in un finanziamento corporate. Anche al fine di ottenere le migliori condizioni possibili, sono state contattate anche altre banche potenzialmente interessate, con l'obiettivo di strutturare un finanziamento a medio lungo termine che possa consentire alla società di realizzare gli investimenti previsti dal 2014 alla fine della concessione nel Piano di Ambito approvato nel 2010.

Gli amministratori ritengono che la Società possa continuare ad operare proseguendo la propria attività di investimento e onorando le proprie obbligazioni e, pertanto, hanno predisposto un bilancio con criteri di continuità. Questa si basa sul presupposto della disponibilità dimostrata dalle banche finanziarie a continuare il rapporto, nonché dell'interesse mostrato da altri istituti di credito e della capacità della società di disporre della liquidità utile all'eventuale rimborso a scadenza con la finanza generata internamente, anche tramite l'utilizzo di alcune linee di credito disponibili oggi non utilizzate.

Organizzazione e formazione aziendale 2013

Focus Progetto WFM

Publiacqua, sin dal 2011, ha cominciato a riflettere sull'opportunità di mettere a punto un sistema di gestione ottimizzata della forza lavoro. Il 2013 è stato l'anno dell'implementazione del WorkForce Management (di seguito WFM) per la gestione di tutte le attività tecnico-operative, integrate con il sistema aziendale ERP SAP. Le esigenze erano quelle di approfittare dei vantaggi dell'uso della tecnologia nelle attività operative, favorire il passaggio da un sistema di conoscenza delle informazioni legato alla "memoria" delle persone ad un sistema in cui le informazioni sono patrimonio libero e disponibile a tutti in qualsiasi momento, ottimizzare le performance e la gestione della pianificazione e realizzazione delle attività, nonché migliorare la sicurezza per i propri dipendenti, ottimizzare la qualità del servizio, garantire la sostenibilità ambientale e aumentare la produttività, con l'obiettivo di divenire nel tempo una "best in class" in Italia e in Europa. WFM significa nel concreto gestione in remoto della forza lavoro sul campo "in tempo reale": interventi sulle reti, sugli impianti e interventi diretti all'utenza finale.

In concreto il personale che opera nella Gestione Operativa è dotato di un dispositivo portatile (device) grazie al quale ha a disposizione il quadro completo degli interventi assegnati per la giornata lavorativa, con gli eventuali aggiornamenti "in tempo reale", la successione dei lavori secondo una scala di priorità e l'indicazione di un percorso stradale ottimale. Sul dispositivo mobile il personale sul campo può consultare le mappe del territorio, le mappe delle infrastrutture idriche, i manuali operativi e può realizzare in tempo reale i preventivi facendo firmare l'utente direttamente sul dispositivo e inviando il documento via e-mail, con ovvie ripercussioni sull'ottimizzazione dei processi.

L'assegnazione del lavoro avviene tramite un sistema di pianificazione che consente di allocare i lavori alle risorse in modo ottimale, basandosi su punteggi che guidano le scelte sulla zona da cui proviene l'operatore, gli skill a disposizione, la disponibilità in termini di pianificazione della giornata. Lo scopo è che ad ogni attività siano assegnati i tecnici più vicini e competenti nel lavoro necessario, garantendo un elevato livello di qualità del servizio.

L'anno 2013 è stato pertanto l'anno dell'avvio di tutte le attività operative gestite dal WFM, ciò è stato possibile grazie ad un lavoro sinergico operato da tutte le strutture organizzative coinvolte.

Organizzazione

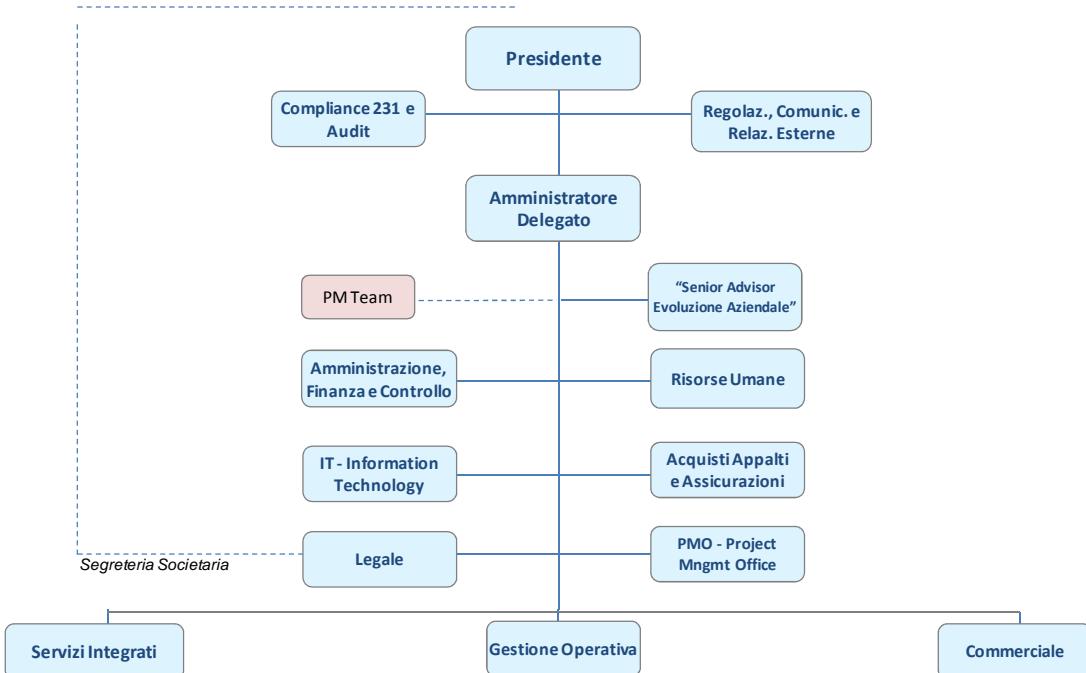
L'anno 2013 ha visto Publiacqua effettuare diversi aggiornamenti organizzativi, in particolar modo legati alle esigenze emerse a seguito dell'innovazione tecnologica e di processo realizzata con il WFM ma anche a cambiamenti nella struttura direttiva, che hanno portato anche alla nomina di nuovi dirigenti.

A novembre 2013 sono state rivisitate le strutture dei Servizi Tecnici/Integrati, quella della Gestione Operativa, e l'area dell'Information Technology, attraverso uno studio approfondito di competenze e requisiti attesi.

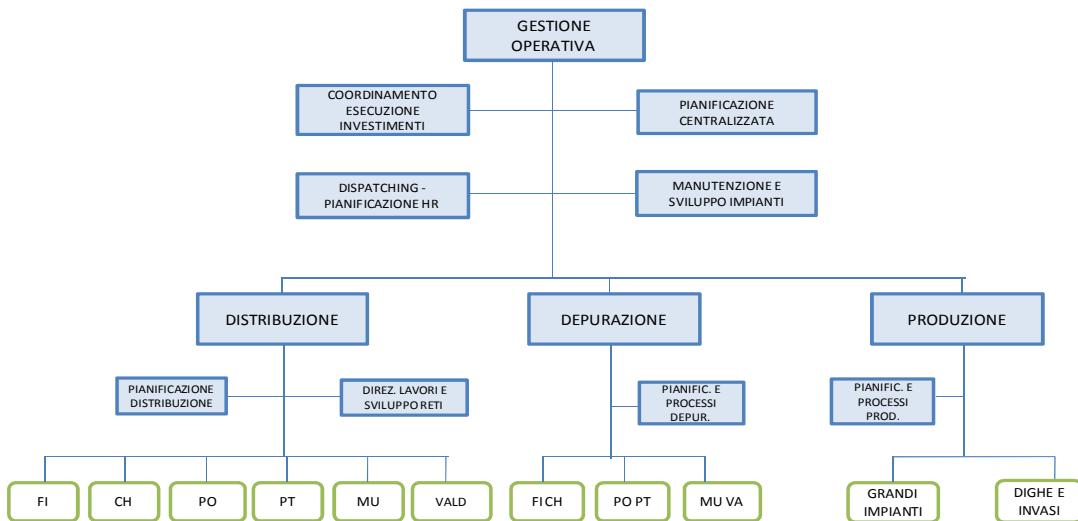
I nuovi modelli organizzativi recepiscono in maniera preponderante i cambiamenti determinati dall'innovazione tecnologica e razionalizzano le attività operative per massimizzare i risultati e l'efficienza.

In questo contesto l'anno 2013 ha registrato l'implementazione del portale *Employee and Manager Self Service* che consente a tutti dipendenti di Publiacqua la gestione informatizzata delle informazioni *time management*. I benefici della nuova gestione, oltre alla particolare efficacia il sistema di rilevazione, consistono nell'integrazione dei dati nei sistemi aziendali.

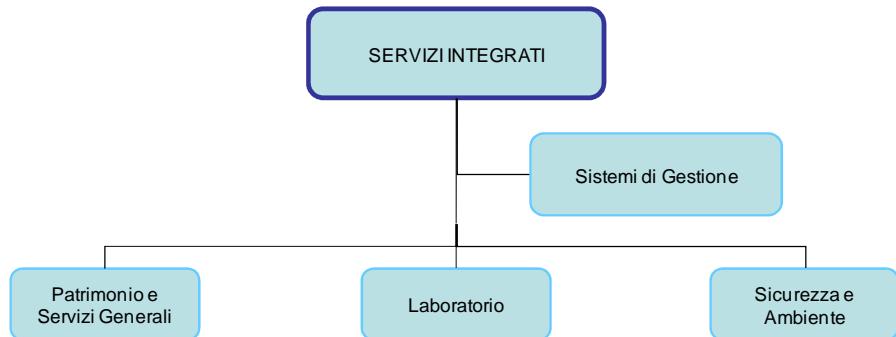
Macrostruttura Organizzativa al 31.12.2013



Organigramma Gestione Operativa:



Organigramma Servizi Integrati:



L'attività delle Relazioni Industriali di Publiacqua nel 2013 è stata particolarmente intensa e determinata dall'evolversi delle innovazioni organizzative implementate.

Il confronto sindacale - nel rispetto delle reciproche prerogative - confermando la bontà delle intese fin qui sottoscritte, ha consentito un'analisi dialettica dei cambiamenti generati dalla nuova organizzazione del lavoro e degli effetti che questi hanno e avranno in futuro sulla gestione e sullo sviluppo dei percorsi professionali.

In questo contesto è stato altresì possibile sottoscrivere diverse intese in materia di premio di risultato, di regolamentazione dei trasferimenti, di orario di lavoro e festività.

L'ultima parte dell'anno è stata poi dedicata all'analisi di modelli orari particolarmente innovativi, capaci di introdurre in Azienda nuove flessibilità e opportunità sia per l'Azienda che per i lavoratori.

Formazione del personale

La formazione nell'anno 2013 è triplicata rispetto agli anni passati per accompagnare i cambiamenti aziendali mediante percorsi di sviluppo di competenze tecniche (di base ed avanzate) e di competenze trasversali, fondamentali, quest'ultime, per la gestione del cambiamento.

Il primo trimestre dell'anno è stato dedicato sia ad attività formative tecniche rivolte all'avvio ed implementazione del Progetto WFM per i processi di Reti ed Impianti sia al Change Management mediante un percorso progettato internamente ed ad hoc per Publiacqua, con l'obiettivo di coinvolgere l'intera struttura aziendale sulla necessità dei cambiamenti in atto.

Le competenze trasversali sono state approfondite in maniera prevalente durante il secondo trimestre, insistendo con lo sviluppo e l'esercizio di tecniche di comunicazione avanzata, di team building e di leadership, nonché di "change management avanzato", gestione dello stress per addetti al front office.

Nel terzo trimestre sono stati curati e realizzati percorsi formativi a sostegno delle dinamiche organizzative in ambito WFM nell'ottica della consa-

pevolezza del ruolo di Manager del Territorio e Team Leader (supervisori).

Altro progetto formativo di grande rilievo si è svolto in ambito commerciale. Nell'ottica della scelta strategica di avviare un sistema di CRM, si sono susseguiti percorsi formativi dedicati allo sviluppo delle competenze tecniche del settore marketing, tutti diretti a rafforzare la comunicazione con l'utenza, la gestione del rapporto con il cliente attraverso tecniche relazionali e di negoziazione.

Nell'ultimo trimestre, nell'ottica dell'aggiornamento professionale WFM, è stato predisposto un percorso per gli operatori finalizzato all'apprendimento delle nuove modalità di localizzazione di impianti e reti attraverso il sistema cartografico (QGIS) e conseguentemente sono state illustrate e condivise le modalità comportamentali relative alla gestione degli interventi e del processo sapendo individuare gli interlocutori a cui chiedere eventuali informazioni/correzioni e/o interventi sugli ordini di lavoro.

Altri percorsi formativi collegati ai mutamenti in atto nella struttura aziendale e nei processi di gestione hanno riguardato: sicurezza, in particolare rischio specifico della mansione, il nuovo portale degli acquisti, il nuovo portale HR collegato a SAP ed il controllo e monitoraggio degli indicatori di performance.

Il numero di partecipazioni è stato di 3.342 presenze totali in aula, per un totale di ore annue di 24.964 ed una media di 40 ore circa di formazione pro-capite. Lo schema seguente riassume le ore formative erogate per tipologia di formazione:

	Area Tecnica/ Gestionale	Area Clienti	Sicurezza/ Ambiente	Area Amm. Va, finanziaria e contabile	Area Sviluppo Organizzativo	Nuove tecnologie/ informatica	TOTALE
1°TRIM			448	504	1236	7014	9202
2°TRIM		624	564	1166	1317	462	4133
3°TRIM	112	744	1328	45	1721	116	4066
4°TRIM	142		2724	2154	1711	832	7563
TOTALE	254	1368	5064	3869	5985	8424	24964

Comunicazione interna

Al termine del 2012 è stato avviato il “piano di comunicazione WFM” gestito internamente grazie ad un gruppo di lavoro misto, composto anche da personale di Regolazione, Comunicazione e Relazioni Esterne e da Gestione Operativa, che ha permesso, attraverso diversi strumenti di comunicazione (newsletter, interviste realizzate progressivamente e dedicate ai diversi protagonisti del cambiamento in atto, cartellonistica dedicata, cartoline informative anche per l'utenza, videoclip che descrive le peculiarità del progetto in azienda) di favorire la presa di consapevolezza del cambiamento in atto e dei vantaggi attesi dall'implementazione del progetto stesso.

La comunicazione interna è proseguita attraverso la gestione degli eventi formativi di change management rivolti ad elaborare e diffondere una cul-

tura aziendale comune, sia attraverso lo studio dei flussi comunicativi tra le diverse strutture organizzative, al fine di agevolare sia il passaggio delle informazioni sia delle conoscenze, con focus su procedure e processi “chiave” da gestire in maniera trasversale e concordata tra i vari responsabili organizzativi.

Sviluppo rapporti con utenza

Nel corso del 2013 Publiacqua ha sviluppato alcuni progetti finalizzati a ridurre i tempi di lettura/fatturazione finalizzati anche a ridurre i rischi derivanti dalle perdite occulte. In particolare le nuove modalità organizzative prevedono, oltre alla contestualità di lettura e fatturazione, la possibilità di interagire direttamente con l’utente nel caso in cui la lettura effettuata rilevi un consumo anomalo.

Sempre per agevolare la rilevazione delle letture e consentire all’utente di avere letture certe e non stimate, nel corso del 2013 è stata automatizzata la procedura di comunicazione dell’autolettura e fatturazione e attraverso la registrazione del dato comunicato dall’utente direttamente al call center senza parlare con operatore.

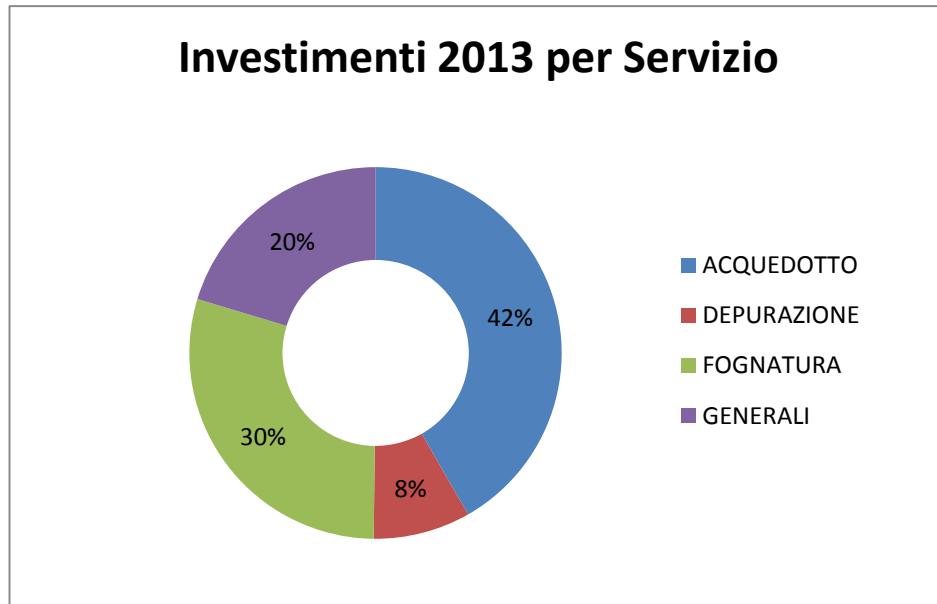
Di rilevo inoltre, per ridurre il rischio morosità e quindi evitare anche all’utente i costi relativi, la comunicazione che viene effettuata per ricordare all’utente stesso la scadenza della fattura. Una comunicazione automatica fatta per telefono che ad oggi copre gli utenti che hanno avuto almeno un sollecito (50% delle utenze).

A fine 2013 è stato avviato il progetto di *Customer Relationship Management* finalizzato a rivedere, lato utente, tutte le procedure commerciali con lo scopo di garantire, oltre che una maggiore efficacia ed efficienza, anche obiettivi di trasparenza.

Per quanto attiene i tempi di attesa, i dati del 2103 confermano sostanzialmente quelli registrati nel 2012 sia agli sportelli (15'03", contro il 14'44" del 2012), sia al verde commerciale (62" contro i 69" del 2012). Il tempo medio di attesa al numero verde guasti risulta decisamente inferiore al minuto (46")

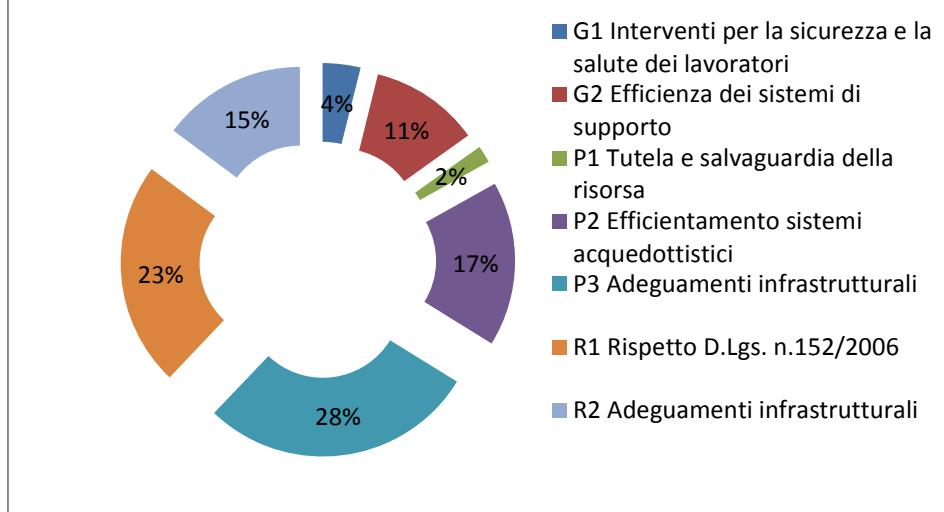
Investimenti

Nel corso del 2013 sono stati investiti circa 62,3 milioni di euro al lordo dei contributi. Gli interventi afferenti al Piano triennale degli investimenti sono circa 60,2 milioni, in maggior parte relativi al servizio acquedottistico e fognario.



Per settore di intervento, la maggior parte delle risorse sono state destinate a risolvere le problematiche connesse al sistema fognario depurativo, anche per garantire la messa a norma del sistema di gestione dei reflui provenienti dagli agglomerati superiori ai 2000 AE ed evitare in tal modo le sanzioni europee connesse al mancato recepimento della Direttiva europea in materia. Nel 2013 l'investimento principale è finalizzato alla realizzazione dell'emissario in riva sinistra, opera fondamentale per completare il sistema depurativo della città di Firenze. L'andamento celere dei lavori, la cui conclusione è prevista entro la fine del 2014, ha indotto la Commissione Europea a stralciare l'area fiorentina dalla procedura di infrazione in corso nei confronti dello Stato Italiano: un risultato sicuramente positivo che si deve anche alla collaborazione istituzionale di tutti i soggetti coinvolti che ha permesso di superare le diverse difficoltà che si incontrano nella realizzazione di opere del genere.

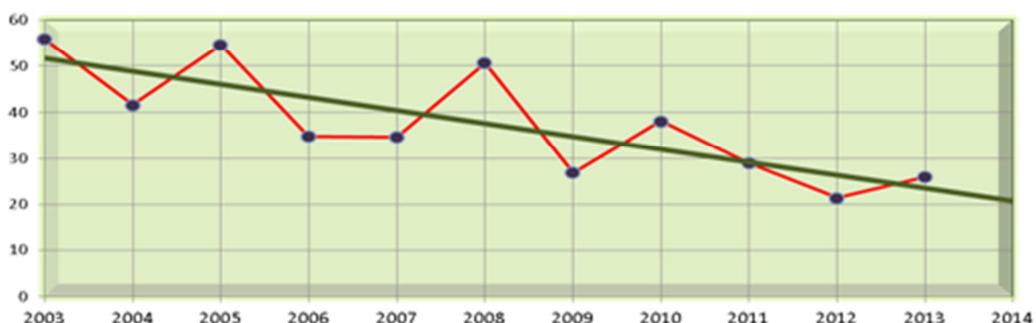
Distribuzione Investimenti per Obiettivi

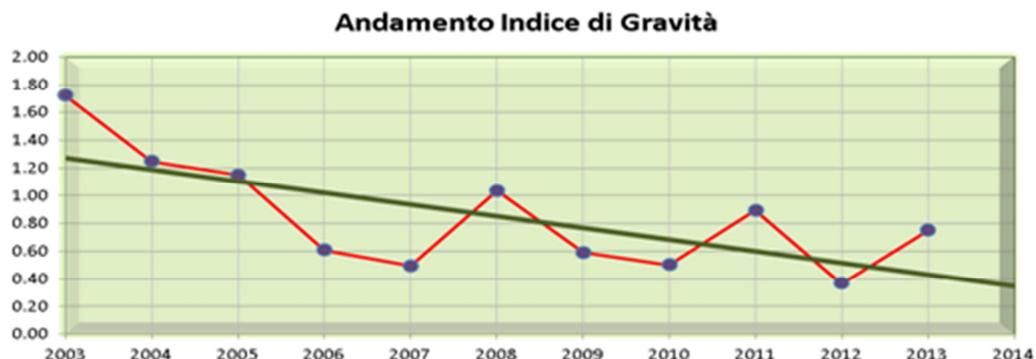


Sicurezza

L'attività svolta da Publiacqua fin dall'avvio delle attività sia in campo formativo, sia nell'adeguamento impiantistico, sia nella gestione, ha consentito di ridurre sensibilmente l'indice inerente la frequenza di infortuni, calcolato come rapporto tra il numero di infortuni e il numero di ore lavorate nel periodo in esame e il dato inerente la gravità stessa dell'infortunio.

Andamento Indice di Frequenza

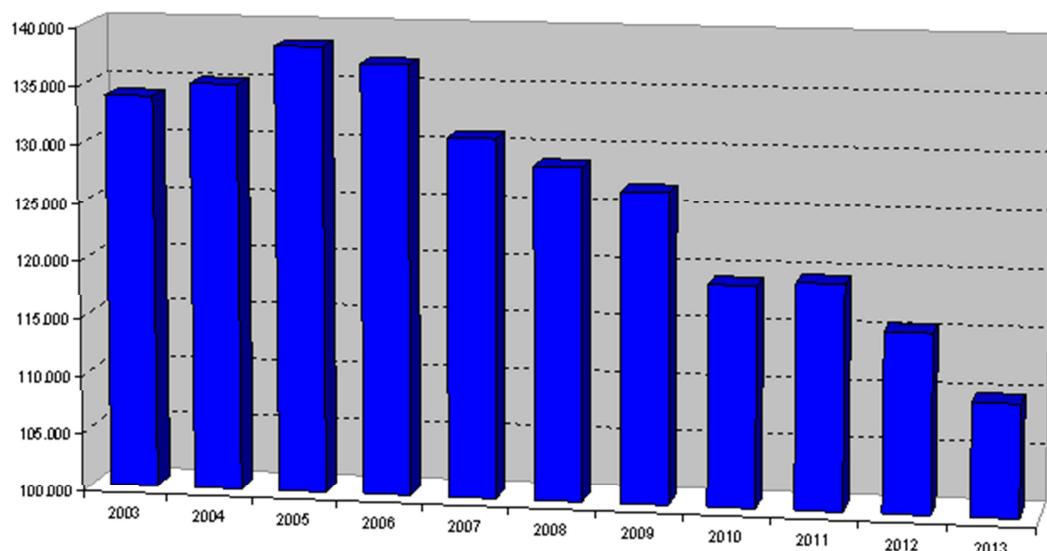




Attività per il risparmio energetico

Nel corso del 2013 è proseguita, in maniera significativa, l'attività di efficientamento della gestione al fine di ridurre il fabbisogno complessivo di energia elettrica, il cui consumo, nel corso dell'anno, è diminuito. L'andamento del fabbisogno annuale evidenziato nel grafico riportato di seguito dimostra come dal 2007 il consumo energetico si sia ridotto significativamente in questi anni, attestandosi sotto i 110 GWH.

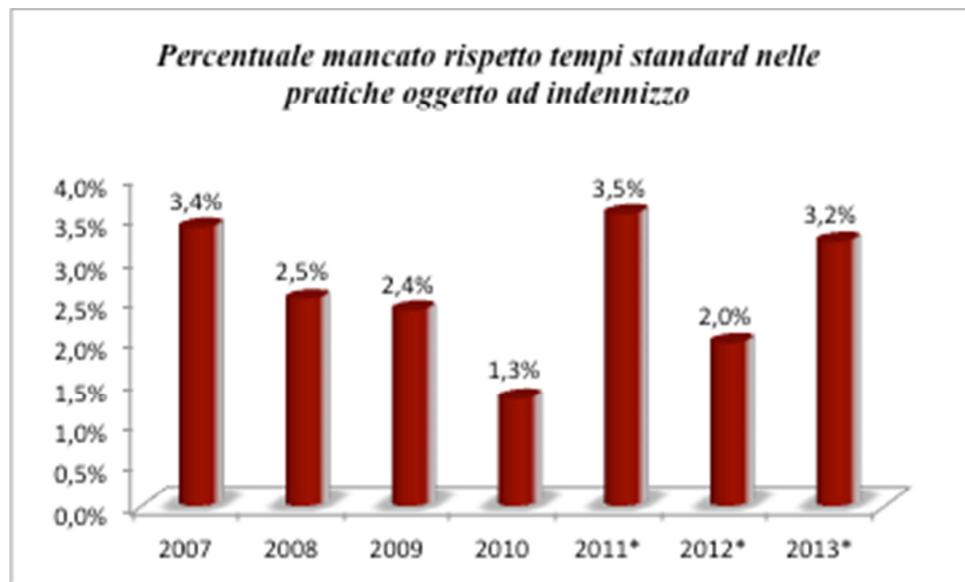
Publiacqua Spa - Consumi annui 2003 -2013 (MWh)



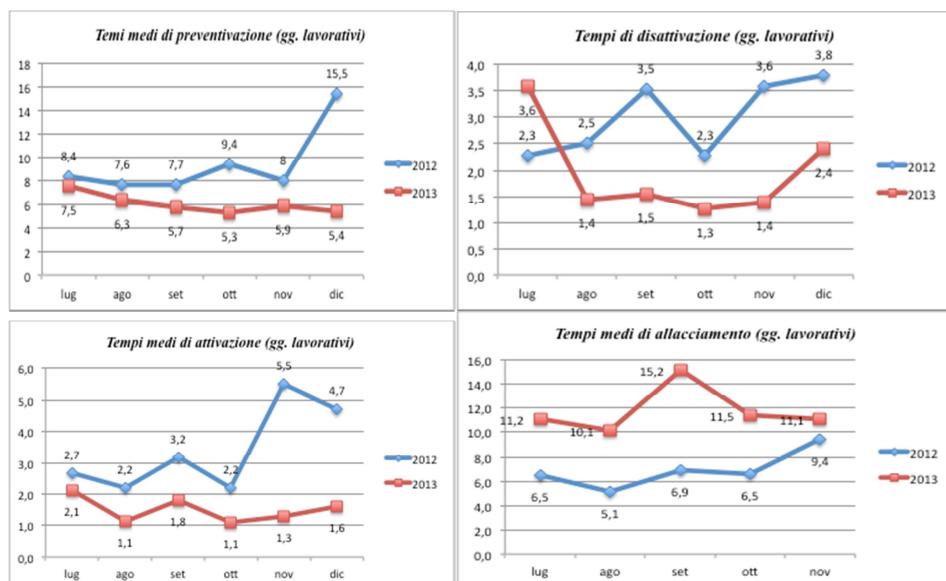
Qualità del servizio erogata

I dati inerenti la qualità erogata del servizio all'utenza, relativamente alla totalità degli standard della carta del servizio soggetti a indennizzo automatico evidenziano nel 2013 un leggero peggioramento delle performance aziendali. Tale dato risente dell'avvio del progetto Work Force Manage-

ment e dipende essenzialmente dalla necessaria fase di assestamento delle procedure operative e informatiche.

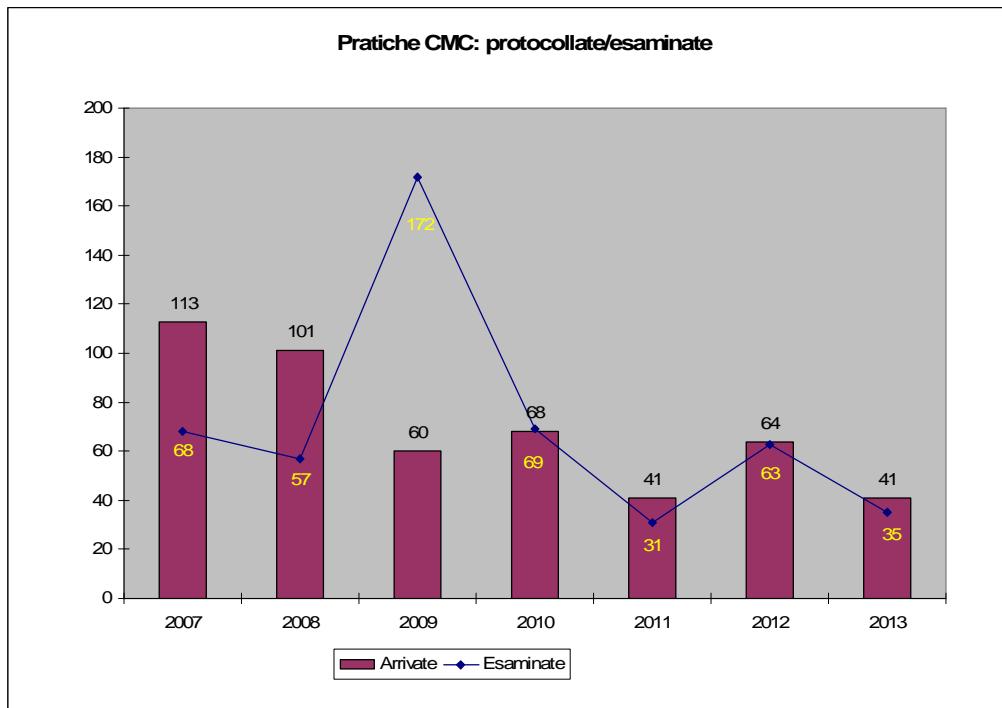


Il miglioramento atteso dall'implementazione del WFM può essere già riscontrato nell'evoluzione nel corso del 2013 dei tempi di preventivazione, attivazione e riattivazione della fornitura. I tempi di allacciamento sono ormai coerenti con quelli delle annualità precedenti. Anche in questo caso, nel corso del 2014, è atteso un deciso sviluppo delle capacità di intervento rispetto alle performance precedenti l'attuazione del WFM.



Nel corso del 2013 il numero di utenti che si sono rivolti alla Commissione Mista Conciliativa, organismo di tutela di secondo livello composto da un rappresentante dell'Azienda, da uno delle Associazioni dei consumatori e

presieduta dal Difensore Civico Regionale, è diminuito sostanzialmente. L'esiguo numero di pratiche, rispetto al possibile contenzioso, evidenzia un'elevata capacità dell'Azienda di dare una risposta soddisfacente agli utenti nel primo livello di tutela, quello inerente il reclamo.



Agevolazioni tariffarie per le utenze deboli

Anche nel 2013 Publiacqua ed Autorità Idrica Toscana hanno messo a disposizione degli utenti delle agevolazioni tariffarie sulle bollette dell'acqua. Sono stati 6.944 i nuclei familiari (pari a oltre 23.980 persone) che ne hanno fatto richiesta nel corso del 2013. La somma complessiva delle agevolazioni riconosciuta nel corso dell'esercizio è pari a € 1.086.620.

Progetto Fontanelli

Nel corso del 2013 l'azienda ha ulteriormente investito sui fontanelli di alta qualità come strumento di promozione dell'acqua del rubinetto. Il successo già registrato negli anni precedenti si è confermato ed amplificato nel 2013. Il numero complessivo di fontanelli installati ha raggiunto quota 70, grazie ai nuovi 13 inaugurati lo scorso anno, con una presenza sempre più diffusa e capillare sul territorio visto che le nuove installazioni sono andate ad interessare molti comuni, come ad esempio Rignano sull'Arno, Pelago, Terranuova Bracciolini, Carmignano, Montale e Greve in Chianti, che fino ad oggi non avevano ancora questo servizio (18 a Firenze, 5 a Pistoia, 4 a Bagno a Ripoli, 3 a Prato, Calenzano, Tavarnelle Val di Pesa, Lastra a Signa, 2 a Vaiano, Poggio a Caiano, Sesto Fiorentino, Serravalle Pistoiese, Montemurlo, Quarrata, Signa, Campi Bisenzio e Impruneta, 1 a

Scandicci, Pian di Scò, Montevarchi, Vernio, Agliana, Pontassieve, Carmignano, Greve in Chianti, Montale, Rignano sull'Arno, Pelago, Terranuova Bracciolini). I 70 fontanelli hanno erogato nel 2013 complessivamente 41,6 milioni di litri di acqua con un incremento di quasi 8 milioni di litri rispetto all'anno precedente. Milioni di litri erogati che significano un risparmio per l'ambiente, con oltre 27,5 milioni di bottiglie da 1,5 litri non prodotte e quindi da non smaltire, e per le famiglie che, sostituendo l'approvvigionamento ai fontanelli di alta qualità all'acquisto di acqua imbottigliata, hanno risparmiato oltre 11 milioni di euro. Complessivamente, dal 2011 al 2013 i milioni di litri di acqua erogata dai fontanelli ammontano a oltre 93 milioni avvicinando quindi il traguardo dei primi 100 milioni di litri erogati che potrà essere raggiunto nel corso del 2014.

Fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura del periodo

Nei primi giorni del 2014 l'Autorità Idrica Toscana ha avviato il percorso, descritto nella delibera 643/2013 dell'Autorità per la definizione delle tariffe 2014/2015, invitando Publiacqua a redigere il piano degli interventi 2014-2017 entro il 31 gennaio.

Per quanto attiene il contenzioso connesso ad atti regolatori, si è tenuta l'udienza in merito alla Deliberazione 585/2012, ma al momento dell'approvazione del presente bilancio non è nota la decisione del Tar di Milano.

Con l'avvio del primo ciclo di fatturazione del 2014 la società ha avviato la restituzione agli utenti delle somme stabilite da Autorità idrica Toscana e confermate da AEEG inerenti la remunerazione del capitale incassata nel secondo semestre 2011.

Avverso alla delibera AEEG 643/13 e all'allegato A relativo, nel febbraio 2014, Publiacqua ha proposto ricorso al TAR, per le seguenti motivazioni:

- 1) violazione del principio del *Full Cost Recovery*: art. 19 dell'Allegato A in merito alle modalità di calcolo degli oneri finanziari; art. 1, limitatamente alla definizione di Costi operativi programmati OP e artt. 24 e 25 dell'Allegato A alla Delibera 643/2013/R/IDR, con riferimento al trattamento riservato all'IRAP; art. 29 dell'Allegato A relativo alle componenti a conguaglio inserite nel VRG; artt. 9 e 11 dell'Allegato A, con riferimento alla previsione di un cap ai conguagli;
- 2) violazione del principio del *legittimo affidamento* in relazione all'art. 4.2, lett c) che impone la modifica della convenzione di gestione del servizio per prendere atto degli "aggiornamenti necessari a recepire la disciplina introdotta con il presente provvedimento";
- 3) violazione D. Lgs. 152/2006 per l'inclusione nel Servizio Idrico integrato delle "attività di raccolta e allontanamento delle acque meteoriche e di drenaggio urbano mediante la gestione e manutenzione di infrastrutture dedicate (fognature bianche), incluse la pulizia e la manutenzione delle caditoie stradali": art. 1, comma 1, dell'Allegato A.

Descrizione delle tariffe applicate.

Le tariffe applicate sono quelle approvate dal Direttore Generale dell'Autorità Idrica Toscana con decreto n.11 del 25 gennaio 2013 e sono riportate nella tabella che segue.

Tipologia di uso	Fascia di consumo annuo (m ³ /anno)	Quota fissa (Euro/utente)	Quota variabile tariffa Acquedotto (Euro/m ³)	Quota variabile tariffa Fognatura (Euro/m ³)	Quota variabile tariffa Depurazione (Euro/m ³)*
Uso domestico	Tutto il consumo	30,0543			
	0-60		0,3728	0,4580	0,6390
	61-150		1,2780	0,4580	0,6390
	151-200		2,7371	0,4580	0,6390
	Oltre 200		4,0790	0,4580	0,6390
Uso Agricolo	Tutto il consumo	30,0543	1,2780	0,4580	0,6390
Piccolo uso produttivo (fino a 500 m ³ anno)	Tutto il consumo	45,0921			
	0-100		1,2780	0,4580	0,6390
	101-200		2,7371	0,4580	0,6390
	Oltre 200		4,0790	0,4580	0,6390
Grande uso produttivo	501-1000	135,2657			
	Oltre 1.000	360,7368			
	Fino a all'impegno annuale richiesto		1,2780	0,4580	0,6390
	Da 1 volta l'impegno annuale a 2 volte		2,7371	0,4580	0,6390
	Oltre 2 volte l'impegno annuale		4,0790	0,4580	0,6390
Uso pubblico	Tutto il consumo	30,0543	1,2780	0,4580	0,6390

* Ai sensi dell'art. 8 sexies della L. 13/2009, le utenze per le quali sono in corso attività di progettazione e di realizzazione o completamente degli impianti di depurazione, pagano una quota variabile di tariffa di depurazione pari a 0,458.

Conto economico riclassificato

Il risultato di esercizio, particolarmente significativo, è frutto principalmente dell'introduzione, all'interno della tariffa, del FNI_{FoNI} (quota di tariffa destinata all'anticipazione degli investimenti), che nell'anno 2013 è stato pari ad oltre 34 mln di euro, oltre che del proseguimento nell'efficientamento della gestione. A tal fine è opportuno rilevare che la

componente tariffaria di anticipazione degli investimenti copre, da sola, il 73% degli utili (22 milioni di euro).

Nel complesso, il *Prodotto di Esercizio* è aumentato di 13,8 mln di euro (+6,6%). I *Costi di Esercizio* sono diminuiti di circa 2,5 mln di euro (-1,9%) principalmente in seguito al decremento del costo per il godimento beni di terzi per circa 2,1 mln di euro, principalmente per effetto della riduzione del canone di concessione (-6,5%) e dei costi per servizi per 1,2 mln di euro (-3,6%).

Il *Margine Operativo Lordo* è cresciuto, quindi, di 16,3 mln di euro (+20,0%), mentre il *Reddito Operativo* è cresciuto di 12,2 mln di euro (+34,6%). Il notevole scostamento del Reddito Operativo rispetto all'esercizio precedente è dovuto principalmente ad un incremento dei ricavi da servizio idrico e da altri ricavi.

Il saldo della *Gestione Straordinaria* subisce un miglioramento rispetto al 2012 (+0,1 mln di euro) per effetto di maggiori proventi, mentre il saldo della Gestione Finanziaria peggiora di 1,2 mln di euro.

L'*Utile di esercizio* si attesta quindi su euro 30,2 mln di euro con una crescita di 7,0 mln di euro (+30,0%) rispetto all'anno precedente, interamente imputabile all'incremento del FONI, al netto delle imposte (+9,9 mln di euro).

Si riporta di seguito il Conto Economico Riclassificato e alcune ulteriori specifiche sulle singole voci che hanno subito scostamenti più rilevanti:

	Bilancio 2012		Bilancio 2013		SCOSTAMENTO Bilancio 2013 vs. Bilancio 2012	
	Conto	%	Conto	%	Conto	%
Ricavi di Vendita	- 200.611.284	95,69	- 216.336.277	96,80	- 15.724.992	7,84%
Ricavi da servizio idrico	- 173.858.922	82,93	- 186.389.063	83,65	- 12.530.140	7,21%
Ricavi acqua all'ingrosso	- 129.969	0,06	- 167.741	0,08	- 37.772	29,06%
Scarichi industriali	- 8.225.367	3,92	- 8.277.022	3,47	- 51.654	0,63%
Ricavi Extratariffa	- 1.241.656	0,59	- 1.318.916	0,59	- 77.260	6,22%
Lavori c/Terzi	- 552.875	0,26	- 223.153	0,10	329.722	-59,64%
Altri ricavi	- 12.988.973	6,20	- 16.221.215	7,26	- 3.232.242	24,88%
Altri ricavi garantiti	- 3.613.522	1,72	- 3.739.167	1,66	- 125.645	3,48%
Incremento Immobilizzazioni per Lavori Interni	- 9.036.474	4,31	- 7.154.330	3,20	1.882.144	-20,83%
PRODOTTO DI ESERCIZIO	- 209.647.759	100,00	- 223.490.607	100,00	- 13.842.848	6,60%
Consumo materie	26.836.300	-12,80	26.607.530	-839,95	- 228.770	-0,85%
Acquisti	8.267.184	-3,94	7.353.247	-3,29	- 913.937	-11,05%
Energia Elettrica	18.287.121	-8,72	19.085.450	-8,54	798.329	4,37%
Rimanenze Iniziali	1.798.528	-0,86	1.516.533	-0,68	- 281.995	-15,68%
Rimanenze Finali	- 1.516.533	0,72	- 1.347.699	0,60	168.833	-11,13%
Margine Industriale Lordo	- 182.811.459	87,20	- 196.883.077	88,09	- 14.071.618	7,70%
Costi operativi	69.656.834	-33,23	67.077.929	-30,01	- 2.578.905	-3,70%
Costi per servizi	32.452.833	-15,48	31.265.901	-13,99	- 1.186.932	-3,66%
Costi godimento beni di terzi	32.516.197	-15,51	30.399.787	-13,60	- 2.116.410	-6,51%
Oneri diversi di gestione	4.687.804	-2,24	5.412.241	-2,42	724.437	15,45%
Valore aggiunto	- 113.154.625	53,97	- 129.805.148	58,08	- 16.650.523	14,71%
Costo Personale	31.652.885	-15,10	31.990.458	-14,31	337.572	1,07%
COSTI DI ESERCIZIO	128.146.019	-61,12	125.675.917	-56,23	- 2.470.102	-1,93%
MOL (EBITDA)	- 81.501.740	38,88	- 97.814.690	43,77	- 16.312.951	20,02%
Ammortamenti	34.928.112	-16,66	45.114.065	-20,19	10.185.953	29,16%
Accantonamenti	7.964.652	-3,80	-	-	- 7.964.652	-100,00%
Svalutazione crediti	3.315.753	-1,58	5.188.842	-2,32	1.873.089	56,49%
Reddito Operativo	- 35.293.223	16,83	- 47.511.784	21,26	- 12.218.561	34,62%
+/- Saldo Gestione Finanziaria	297.880	-0,14	1.468.171	-0,66	1.170.292	392,87%
+/- Saldo Rettifiche di Valore			12.086	-0,01	12.086	
+/- Saldo Gestione Straordinaria	- 1.031.311	0,49	- 1.137.286	0,51	- 105.975	10,28%
Utile ante imposte	- 36.026.654	17,18	- 47.168.812	21,11	- 11.142.158	30,93%
Imposte	12.765.575	-6,09	16.933.368	-7,58	4.167.792	32,65%
Utile / Perdita dell'esercizio	- 23.261.079	11,10	- 30.235.444	13,53	- 6.974.365	29,98%

I ricavi da Servizio Idrico Integrato, calcolati secondo le modalità definite dalla deliberazione 585/2012 dell'AEEG, sono aumentati di 1251 mln di euro (+7,21%) rispetto a quelli dell'anno precedente.

Tra le altre voci di ricavo si evidenzia un incremento di circa 51mila euro (+0,63%) dei ricavi per Scarichi Industriali. Si rileva un incremento della voce Altri Ricavi di circa 3,2 mln di euro, con una variazione di + 24,88% rispetto all'esercizio precedente, principalmente per effetto del rilascio a conto economico di alcuni fondi rischi, a seguito di sentenze o transazioni per le quali l'accantonamento era esuberante.

Infine, i ricavi per Lavori c/terzi subisce un decremento di 0,3 mln di euro pari al 59,64% rispetto all'esercizio precedente.

La voce *Incremento di Immobilizzazioni per Lavori Interni* si è ridotto di 1,9 mln di euro (-20,83%) a seguito di una minore capitalizzazione dei costi del personale e delle capitalizzazioni di magazzino rispetto al 2012.

Sul lato costi, il consumo di materie è rimasto sostanzialmente stabile rispetto all'esercizio precedente con una variazione in diminuzione di circa 0,2 mln di euro (-0,85%). Tale risultato deriva principalmente dall'incremento del costo per l'*Energia Elettrica* che è passata da 18,3 a 19,1 mln di euro; tale incremento è in parte compensato dalla riduzione degli acquisti di circa 0,9 mln di euro pari a -11,05%.

I costi per servizi, nel loro complesso, hanno subito un decremento di 1,2 mln di euro (-3,66%) con alcuni scostamenti all'interno delle singole voci tra cui: a) diminuzione del costo delle manutenzioni per circa 1,6 mln di euro; b) diminuzione delle spese per servizi industriali ed in particolare per le spese per trasporto acqua di circa 0,4 mln di euro; c) diminuzione delle spese per servizi commerciali e relazioni esterne di circa 0,3 mln di euro; d) incremento delle spese per servizi amministrativi e generali di circa 0,6 mln di euro; e) incremento delle spese per servizi al personale e utenze di circa 0,5 mln di euro.

I costi per il godimento di beni di terzi sono diminuiti di 2,1 mln di euro (-6,51%) in seguito alla diminuzione del canone di concessione sulla base di quanto previsto dalla convenzione di affidamento. Gli altri costi per il godimento di beni di terzi sono rimasti costanti.

Gli oneri diversi di gestione sono aumentati di 0,7 mln di euro (+15,45%), per effetto dell'iscrizione all'interno di tale voce dell'importo del FoNi destinato alla copertura delle agevolazioni tariffarie a favore delle utenze disagiate.

Il costo del personale è rimasto sostanzialmente stabile rispetto all'esercizio precedente registrando un lieve incremento del 0,3 mln di euro (+1,07%).

Gli ammortamenti hanno subito un forte incremento di 10,2 mln di euro (+29,16%). Su tale variazione hanno influito, da un lato, i nuovi investimenti effettuati nell'esercizio e, dall'altro, la riclassifica delle manutenzioni straordinarie su beni di terzi. Su questi investimenti, infatti, è stato applicato l'ammortamento finanziario, per le motivazioni esplicite in premessa.

Nel 2013 non sono stati effettuati accantonamenti per rischi ed oneri, in quanto l'importo accantonato negli anni scorsi sono sufficienti.

L'importo dell'accantonamento per svalutazione dei crediti, pari a 5,2 mln di euro, consente di ritenere completamente coperti gli eventuali rischi di mancati incassi dei crediti degli anni pregressi, per i quali si è operato se-

condo criterio di prudenza (i più anziani sono stati svalutati per percentuali maggiori, così come i crediti cessati).

Il saldo della *gestione finanziaria* (-1,5 mln di euro) registra un peggioramento rispetto all'esercizio precedente. Tale scostamento è dovuto ad un deciso incremento degli oneri finanziari pari 1,1 mln di euro, principalmente per effetto dell'incremento dei tassi applicati sul finanziamento ponente e ad un decremento di 0,1 mln di euro dei proventi finanziari rispetto al 2012. L'indebitamento netto è diminuito di circa 9,5 mln nel 2013 passando da 85,9 a 76,3 mln di euro.

Il *saldo della gestione straordinaria* è rimasto stabile rispetto al 2012 registrando un lieve incremento di 0,1 mln di euro, rispetto all'anno precedente.

I movimenti sovraesposti generano un utile ante imposte di circa 47,2 mln di euro.

Gli aspetti fiscali della gestione mostrano un decremento dell'IRES dovuta (-0,8 mln di euro), un incremento dell'IRAP (+0,6 mln di euro) e un incremento della fiscalità differita di circa 4,4 mln di euro.

L'utile di esercizio si attesta a 30,2 mln di euro.

Gli indicatori di redditività mostrano un buon miglioramento del Roe netto come diretta conseguenza dell'incremento dell'utile netto (passato dai 23,3 mln di euro del 2012, ai 30,2 del 2013).

I principali indici di redditività operativa, invece, ROI e ROS hanno subito un incremento per effetto dell'incremento del reddito operativo.

		REDITIVITA'	
		2012	2013
ROE netto	Risultato netto Patrimonio netto	=	12,28% 14,55%
ROE lordo	Risultato lordo ante imposte Patrimonio netto	=	19,03% 22,70%
ROI	Risultato operativo (Capitale investito - Passività)	=	7,81% 9,74%
ROS	Risultato operativo Ricavi di vendita	=	14,29% 17,66%

Stato patrimoniale riclassificato

Si riporta di seguito lo Stato Patrimoniale Riclassificato:

	31/12/2012	31/12/2013	Scost.
ATTIVITÀ A BREVE			
Cassa e Banche	5.632.803	16.300.752	10.667.949
Crediti Commerciali	84.504.058	59.288.230	-25.215.828
Giacenze di Magazzino	1.380.470	1.211.637	-168.833
Ratei e Risconti Attivi	1.029.509	970.093	-59.416
Altre attività a Breve	31.158.842	38.387.011	7.228.169
Totale attività a breve	123.705.682	116.157.724	-7.547.958
ATTIVITÀ IMMOBILIZZATE			
Immobilizzazioni Materiali	391.797.271	211.676.253	-180.121.019
Immobilizzazioni Immateriali	13.206.596	210.497.867	197.291.271
Partecipazioni e Titoli	104.169	106.587	2.418
Altre Attività Fisse	8.374.595	21.970.026	13.595.431
Totale immobilizzazioni	413.482.631	444.250.732	30.768.101
TOTALE ATTIVITÀ	537.188.313	560.408.456	23.220.143
PASSIVITÀ A BREVE			
Banche a Breve	3.884.649	68.363.902	64.479.253
Fornitori	58.649.498	61.404.061	2.754.563
Altri Debiti	48.344.272	50.132.476	1.788.203
Debiti per imposte	770.734	748.201	-22.533
Totale passività a breve	111.649.154	180.648.639	68.999.486
PASSIVITÀ A MEDIO/LUNGO TERMINE			
Banche a Medio/Lungo	87.625.844	24.263.037	-63.362.807
Altre Passività Pluriennali	106.348.467	112.465.543	6.117.077
Fondi per Rischi ed Oneri	34.061.801	27.231.856	-6.829.945
Fondo TFR	8.151.935	8.037.182	-114.753
Totale passività ML termine	236.188.047	171.997.619	-64.190.428
TOTALE PASSIVITÀ	347.837.201	352.646.259	4.809.058
PATRIMONIO NETTO			
Capitale Sociale	150.280.057	150.280.057	0
Riserve	15.809.977	27.246.697	11.436.720
Utile Netto	23.261.079	30.235.444	6.974.365
Totale Patrimonio Netto	189.351.112	207.762.198	18.411.085
TOTALE	537.188.313	560.408.456	23.220.143

Attività a breve

L'incremento della liquidità (+10,7 mln di euro), deriva principalmente da maggiori incassi derivanti da bollettazione e da minori acquisti sostenuti. I crediti a breve termine sono diminuiti di 25,4 mln di euro subendo una variazione del -30,1%. Il fondo svalutazione crediti ha prodotto un notevole impatto sui crediti in quanto a fronte di un accantonamento dell'esercizio di euro 5,2 mln di euro, si sono registrati utilizzi per 10,5 mln di euro. Tale utilizzo è dovuto allo stralcio dei crediti in base alle disposizioni del D.L. 82/2012 per circa 7,4 mln di euro, oltre che di 3,0 mln di crediti vari non più esigibili.

Le giacenze di magazzino si sono ridotte di 0,2 mln di euro (-12,2%), per effetto della continuazione del processo di ottimizzazione nell'uso delle stesse, in collaborazione con la Direzione Esercizio.

I ratei e risconti hanno subito un decremento di circa 0,1 mln di euro (-5,8%).

Le altre attività a breve hanno subito un incremento di 7,2 mln di euro (+23,2 mln di euro)

Attività immobilizzate

L'incremento delle immobilizzazioni al netto degli ammortamenti e alienazioni dell'esercizio (complessivamente 17,2 mln di euro, +4,2%) è dettagliato nello specifico paragrafo più avanti nella presente relazione.

Le altre attività fisse hanno subito un incremento di 13,6 mln di euro (+162,3%) e si riferiscono a crediti per conguagli tariffari di riconoscere, il cui importo potrà essere fatturato dopo il 2013.

Passività a breve

Le banche passive a breve termine subiscono un sostanziale incremento (+64,5 mln di euro) in seguito alla riallocazione a breve termine dei finanziamenti in scadenza nel 2014.

I debiti verso fornitori sono aumentati nell'esercizio di 2,8 mln di euro (+4,7%) in seguito ad una lieve modifica dei tempi medi di pagamento.

Gli altri debiti subiscono un incremento di 1,8 mln di euro pari al +3,7%. Tale incremento è dovuto all'aumento dei debiti verso collegate (+1,1 mln di euro) per effetto di pagamenti e compensazioni intercompany, contestualmente sono aumentati anche gli altri debiti di circa 0,4 mln di euro e i debiti verso istituti di previdenza di circa 0,3 mln di euro.

I debiti tributari sono rimasti sostanzialmente stabili rispetto allo scorso anno.

Passività a medio/lungo termine

Le banche passive a medio/lungo termine subiscono un decremento di circa 63,4 mln di euro (-72,3%) in seguito al riclassificazione a breve termine dei finanziamenti in scadenza nel 2014.

L'aumento delle altre passività pluriennali (+6,0 mln di euro, +5,6%) deriva dall'incremento dei depositi cauzionali (+1,0 mln di euro, +3,4%), nonché della crescita dei risconti passivi (+4,9 mln di euro, +6,4%).

Il decremento dei fondi per rischi ed oneri (-6,8 mln di euro, -20,1%) è dovuto agli utilizzi effettuati nel corso del 2013.

Il fondo TFR è rimasto sostanzialmente stabile rispetto allo scorso anno ma al suo interno si sono verificati i seguenti movimenti: erogazioni ed anticipi a dipendenti (-0,3 mln di euro), accantonamento dell'esercizio (+1,5 mln di euro) e la quota riversata ai Fondi di Previdenza scelti dai singoli dipendenti (-1,3 mln di euro).

Patrimonio netto

L'incremento del patrimonio netto (+18,4 mln di euro, +9,7%), è l'effetto dell'aumento delle riserve e dell'utile portato a nuovo (+11,4 mln di euro, +72,3%) e dell'utile netto dell'anno in corso (+7,0 mln di euro, +30,0%).

Andamento degli investimenti

Nel corso del 2013 Publiacqua ha realizzato investimenti per circa 64,3 milioni di euro al lordo dei contributi, principalmente nel settore acque potabili e nelle infrastrutture per la distribuzione della risorsa.

Una parte di tali investimenti è stata finanziata da Contributi Pubblici o da utenti per la realizzazione di allacciamenti.

Si riportano di seguito i principali indicatori di finanziamento delle immobilizzazioni, che mostrano la stabilità sostanziale dei margini e dei quozienti di struttura.

FINANZIAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI			2012	2013
Margine primario di struttura*	Patrimonio netto - Attivo fisso	=	-224	-236
Quoziente primario di struttura	Patrimonio netto Attivo fisso	=	0,46	0,47
Margine secondario di struttura*	(Patrimonio netto + Passivo fisso) - Attivo fisso	=	12,16	-64,38
Quoziente secondario di struttura	(Patrimonio netto + Passivo fisso) Attivo fisso	=	1,03	0,86
* valori in mln di euro				
FINANZIAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI			2012	2013
Margine primario di struttura*	Patrimonio netto - Attivo fisso	=	-224	-236
Quoziente primario di struttura	Patrimonio netto Attivo fisso	=	0,46	0,47
Margine secondario di struttura*	(Patrimonio netto + Passivo fisso) - Attivo fisso	=	12,16	-64,56
Quoziente secondario di struttura	(Patrimonio netto + Passivo fisso) Attivo fisso	=	1,03	0,85
* valori in mln di euro				

Gli indicatori di solvibilità mostrano peggioramento per effetto dell'incremento delle passività correnti.

		SOLVIBILITÀ'		2012	2013
Margine di disponibilità*	Attivo circolante - Passività correnti	=	11,08	-65,13	
Quoziente di disponibilità	Attivo circolante Passività correnti	=	1,10	0,64	
Margine di tesoreria*	(Liquidità differite + Liquidità Immediate) - Passività correnti	=	9,70	-66,34	
Quoziente di tesoreria	(Liquidità differite + Liquidità Immediate) Passività correnti	=	1,09	0,63	
* valori in mln di euro					
		SOLVIBILITÀ'		2012	2013
Margine di disponibilità*	Attivo circolante - Passività correnti	=	11,08	-65,31	
Quoziente di disponibilità	Attivo circolante Passività correnti	=	1,10	0,64	
Margine di tesoreria*	(Liquidità differite + Liquidità Immediate) - Passività correnti	=	9,70	-66,52	
Quoziente di tesoreria	(Liquidità differite + Liquidità Immediate) Passività correnti	=	1,09	0,63	
* valori in mln di euro					

Rendiconto finanziario

Si riporta di seguito il Rendiconto Finanziario:

	31/12/2012	31/12/2013
FLUSSI DI CASSA GENERATI DALL'ATTIVITA' OPERATIVA:		
<i>Utile (perdita) d' esercizio</i>	23.261.079	30.235.444
<i>Rettifiche di voci che non hanno effetto sulla liquidità</i>		
Ammortamenti	34.928.112	45.114.065
Utilizzo Risconti Passivi Pluriennali	-5.471.614	-5.970.667
T.F.R. maturato nell' esercizio	1.609.467	1.490.864
T.F.R. pagato nell' esercizio	-1.597.080	-1.605.617
Utilizzo (incremento) Imposte Anticipate	-2.423.216	2.049.089
Accantonamento fondo svalutazione Crediti	3.315.753	5.188.842
Utilizzo fondo svalutazione Crediti	-4.171.878	-10.492.702
Accant. (utilizzo) fondi per rischi ed oneri	5.300.395	-6.829.945
<i>Flussi di cassa dall'attività operativa</i>	54.751.017	59.179.374
riduzione (incremento) Rimanenze	281.995	168.833
riduzione (incremento) Crediti	10.504.481	7.646.998
riduzione (incremento) Ratei e risconti attivi	432.058	59.416
incremento (riduzione) risconti passivi	-173.812	401.536
incremento (riduzione) Fornitori	-1.882.418	2.754.563
incremento (riduzione) Debiti diversi	-14.459.035	2.992.933
incremento (riduzione) Debiti tributari	-29.680	-22.533
<i>Flussi di cassa da Variazioni nelle attività e passività correnti</i>	-5.326.411	14.001.745
<i>Flussi di cassa generati dall'attività operativa corrente</i>	49.424.606	73.181.119
Acquisizione di immobilizzazioni tecniche	-248.475.445	165.472.009
Incrementi nelle attività immateriali	184.260.201	-227.756.325
Rettifica Progetto PILA/alienazioni	1.962.024	0
incremento (riduzione) risconti passivi pluriennali	9.197.614	10.481.477
(incremento) decremento immobilizzazioni finanziarie	33.333	-2.418
<i>Flussi di cassa generati da attività d'investimento</i>	-53.022.272	-51.805.257
Free Cash Flow	-3.597.666	21.375.862
Dividendi distribuiti/da distribuire	-11.824.359	-11.824.359
Altre variazioni nei conti di patrimonio netto	0	0
<i>Flussi di cassa generati dall'attività finanziaria</i>	-11.824.359	-11.824.359
Variazione Netta Fabbisogno/Riduzione Indebitamento Netto	-15.422.025	9.551.503
Posizione finanziaria netta iniziale		-70.455.665
Posizione finanziaria netta finale		-85.877.691
		-76.326.188

L'indebitamento finanziario netto finale è inferiore a quello del 2013 di oltre 9,6 mln di euro. Il flusso di cassa generato dall'attività operativa (59,2 mln di euro) al netto di quanto utilizzato per effetto delle variazioni di circolante netto (+14,0 mln di euro), è stata sufficiente a coprire il fabbisogno generato dall'attività di investimento.

Principali Indicatori Finanziari

I quozienti di indebitamento finanziario mostrano una lieve riduzione, per effetto della diminuzione del debito verso le banche dell'incremento del patrimonio netto.

STRUTTURA DEI FINANZIAMENTI			2012	2013
Quoziente di indebitamento complessivo	(Passivo medio lungo termine + Passivo corrente) Patrimonio netto	=	1,84	1,70
Quoziente di indebitamento finanziario			Passività di finanziamento Patrimonio netto	= 0,48 0,45
STRUTTURA DEI FINANZIAMENTI			2012	2013
Quoziente di indebitamento complessivo	(Passivo medio lungo termine + Passivo corrente) Patrimonio netto	=	1,84	1,70
Quoziente di indebitamento finanziario	Passività di finanziamento Patrimonio netto	=	0,48	0,45

Attività di ricerca e sviluppo

Ai sensi dell'articolo 2428 comma 2 numero 1 si dà atto delle seguenti informative: la società ha svolto attività di studio e ricerca applicativa nei campi della potabilizzazione delle acque e del trattamento delle acque reflue per quanto attiene al superamento delle problematiche di processo e l'adozione di tecnologie innovative.

Di tali costi sono stati identificati, nell'esercizio 2013, soltanto circa 10 mila euro (per attività di studi di fattibilità e ricerca interferenze), che sono stati imputati ad investimento, mentre gli altri costi di ricerca sono stati imputati, secondo quanto previsto dal principio contabile n° 24, a conto economico.

Rapporti con imprese controllate, collegate, controllanti e imprese sottoposte al controllo di queste ultime

I rapporti, che non comprendono operazioni atipiche e/o inusuali, sono regolati da normali condizioni di mercato, come tutti gli altri rapporti con parti correlate.

La società ha intrattenuto i seguenti rapporti con la collegata Ingegnerie Toscane:

Debiti vs Ingegnerie Toscane	
Debiti commerciali v/impresa collegata	8.794.415
Totale Debiti vs Ingegnerie Toscane	8.794.415
Crediti vs Ingegnerie Toscane	
Crediti v/impresa collegata	640.905
Totale crediti vs Ingegnerie Toscane	640.905
Costi vs Ingegnerie Toscane	
<i>per capitalizzazioni:</i>	7.293.797
Progettazione, Direzione Lavori, Collaudi e varie	
<i>per costi di esercizio:</i>	2.085.646
Consulenze tecniche e altre attività professionali	
Totale Costi vs Ingegnerie Toscane	9.379.443
Ricavi vs Ingegnerie Toscane	
Affitto ramo d'azienda	53.521
Contratto di service	15.000
Rimborso carburante	25.207
Rimborso noleggio automezzi	22.882
Rimborso telefonia mobile	9.275
Rimborso assicurazioni	19.328
Registrazione contratto locazione Via De Sanctis	5.484
Spese automezzi	792
Collaboratori	25.000
Rimborso ticket	45.076
Rimborso personale comandato	1.996.686
Contatori	7.411
Totale Ricavi vs Ingegnerie Toscane	2.225.661

I rapporti tra le parti vengono regolati secondo normali condizioni di mercato a complemento del servizio richiesto.

Relativamente ad Ingegnerie Toscane si precisa che la Società è nata ai sensi dell'art. 218 del decreto legislativo 163/2006. La società configura una cosiddetta "impresa comune" e conseguentemente ad essa – in forza della stessa disposizione di legge – i soci possono affidare in modo diretto le attività di natura ingegneristica senza fare ricorso alla disciplina delle procedure di evidenza pubblica previste per gli appalti di servizi.

L'obiettivo della legge è quello di permettere ad una o più società o enti che gestiscono servizi pubblici, di organizzare in forma societaria comune la divisione ingegneria, nella sua accezione più ampia, allo scopo di utilizzare una diversa organizzazione del lavoro che meglio si adatti alla peculiare funzione "produttiva" da svolgere.

Informazioni ai sensi dell'art. 2428, comma 3, al punto 6-bis, del Codice civile

A norma dell'art. 2428 comma 3, punto 6-bis del codice civile, così come modificato dai D. Lgs. n° 394/03, n° 32/2007 e n° 195/2007, si espongono di seguito le informazioni richieste.

Rischi emersi valutazione management D. Lgs. 231/01, Azioni di mitigazione e rischio residuo 231, Sistema di controllo interno 231

La revisione del modello di organizzazione gestione e controllo ex d.lgs. 231/2001 adottato nel 2008, scaturita anche a seguito della robusta riorganizzazione aziendale, ha portato ad una completa rivalutazione della mappatura del rischio e si è conclusa nel 2012 con l'approvazione da parte del CdA.

Durante il 2012 sono state svolte le attività di formazione ed informazione al personale e sono stati pianificati gli Audit congiuntamente dalla struttura preposta e dall'Organismo di Vigilanza.

Gli audit sono proseguiti anche durante tutto il 2013, in linea con la pianificazione prevista e formalizzata al CdA dall'Organismo di Vigilanza. In particolare sono state analizzate le strutture titolari delle attività a maggiore rischio reato come individuate dall'analisi fatta in sede di aggiornamento del modello. Gli esiti degli audit, indicati direttamente ai responsabili, al fine di intraprendere le azioni del caso, sono riportati in forma sintetica nella relazione annuale che l'organismo di vigilanza invia al CdA entro i primi mesi di ogni anno.

Attenzione particolare è stata dedicata ai reati presupposto previsti all'articolo 25 septies del d.lgs. 231/2001 (omicidio colposo o lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro).

Nel corso del 2013 si è reso necessario un ulteriore aggiornamento del modello, per allinearla alla normativa vigente, il documento è stato approvato nella seduta del CdA del 18 Dicembre 2013.

Costituiscono flusso informativo per l'Organismo di Vigilanza gli esiti delle certificazioni dei sistemi di gestione aziendali secondo le norme ISO.

Rischi strategici

Oltre a quanto già evidenziato nell'evoluzione del contesto normativo e nei fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio, non si segnalano particolari rischi legati al contesto politico ed economico-sociale, nazionale e locale, che possano influenzare sostanzialmente il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali.

Rischi mercato e finanziari

1. Rischio prezzo delle commodities

Nell'esercizio della sua attività la società è esposta a vari rischi di mercato, ed in particolare al rischio di oscillazione dei tassi di interesse, al rischio di credito ed al rischio di liquidità.

Per minimizzare tali rischi la società tiene costantemente sotto controllo la situazione, valutando periodicamente l'opportunità o meno di dotarsi di strumenti di copertura.

2. Rischio tassi di interesse

Con l'obiettivo di ridurre l'ammontare di indebitamento finanziario soggetto alla variazione dei tassi di interesse e di ridurre il costo della provvista, la Società ha valutato l'opportunità di dotarsi di contratti di interest rate swaps, non ritenendo opportuno però, in questa fase di prosecuzione del processo per la costruzione di un finanziamento strutturato per il finanziamento di tutti gli investimenti previsti dal piano di ambito, dotarsi di strumenti di copertura.

3. Rischio liquidità

La società monitora costantemente la situazione finanziaria attuale, prospettica e la disponibilità di adeguati affidamenti bancari. In particolare, sono costantemente monitorati i tempi di incasso e di scadenza delle bollette, i tempi di rimborso e le necessità di richiesta dei finanziamenti e le dilazioni di pagamento ai fornitori.

La società ha provveduto alla sostituzione e all'ampliamento del finanziamento ponte a breve termine di 60 mln di euro scaduto nel novembre 2012. Oltre a BNL e BBVA è entrata a far parte del pool di banche finanziarie MPS Capital Services e l'importo disponibile è aumentato da 55 mln di euro a 75 mln di euro.

Nello stesso Contest del Finanziamento MPS Capital Services, coordinato dal Banco Bilbao, si era aggiudicato l'incarico di advisory per la strutturazione di una operazione finanziaria a medio/lungo termine; tale attività era legata all'entrata in vigore del Metodo Tariffario Definitivo. Poiché la nuova metodologia è stata introdotta solamente a fine dicembre con la delibera n° 643/2013, non è stato possibile attivare l'incarico entro i termini previsti.

Con riferimento al suddetto Finanziamento ponte in scadenza a maggio 2014, rinviamo a quanto contenuto nel paragrafo "Situazione Finanziaria".

4. Rischio di volatilità degli strumenti finanziari

La società, non avendo utilizzato strumenti finanziari derivati, non è soggetta a particolari rischi di volatilità.

5. Rischio prezzo

Per quanto riguarda le vendite, le tariffe applicate nel corso del 2013 sono quelle approvate dal Commissario dell'Autorità Idrica Toscana per la conferenza territoriale n° 3. Il 28 dicembre 2012 con deliberazione 585/2012 l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ha approvato il Metodo Tariffario Transitorio da applicare anche sull'annualità 2013.

6. Rischio credito

Il rischio di credito di Publiacqua è essenzialmente attribuibile:

- ai rapporti con le società controllate e collegate, per cui non si è ritenuto opportuno il ricorso a particolari strumenti di copertura;
- ai rapporti di credito verso utenti per i quali il rischio di credito è da considerarsi in linea alla media del settore. A garanzia di residuali rischi possibili è stato stanziato un fondo svalutazione crediti consistente. La società sta operando un'attività sempre più attenta e puntuale di monitoraggio e recupero del credito, al fine di ridurre sempre di più il rischio correlato a questa tipologia di rapporti;

7. Rischio di default e covenants sul debito

La società monitora costantemente i covenants sul debito contratto. Sulla base dei dati di bilancio, non esiste, al momento, alcun rischio di default.

8. Rischio cambio

La società opera prevalentemente in euro e solo saltuariamente e per importi molto limitati effettua operazioni con valute diverse dall'euro espandendosi al rischio di cambio. Per tale motivo non si avvale di strumenti di copertura di tale rischio.

Rischi operativi

I principali rischi operativi, correlati con la gestione degli impianti di trattamento reflui e di potabilizzazione, oltre che per i lavori di manutenzione, sono parzialmente coperti attraverso apposite polizze di responsabilità civile verso terzi.

Rischi regolatori

I rischi derivanti dall'attività regolatoria sono gestiti attraverso una costante e puntuale corrispondenza con l'Autorità Idrica Toscana e con l'AEEG, come sopra evidenziato, in particolare, in merito alla sentenza sulla depurazione e alla maturazione dei conguagli tariffari a favore del gestore, come garantito dalla convenzione di affidamento.

Rischi contenzioso (legale, giuslavoristico e fiscale)

I rischi correlati con i contenziosi sono monitorati costantemente e sono

contenuti attraverso la costituzione di apposito fondo dello stato patrimoniale.

Informazioni ai sensi dell'art. 2428, comma 2 del Codice civile

A norma dell'art. 2428 comma 2 così come introdotto dal D. Lgs. n° 32/2007 e sulla base delle indicazioni fornite dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (CNDCEC) si espongono di seguito le informazioni relative all'ambiente e al personale.

Personale

Nel corso del 2013 non si sono verificati né infortuni gravi sul lavoro, né morti, per i quali sia stata accertata la responsabilità della società.

Ambiente

Nel corso del 2013 non sono state comminate sanzioni o pene definitive per reati o danni ambientali, né la società è stata dichiarata colpevole in via definitiva per danni causati all'ambiente.

La società ha conseguito nel 2004 la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000 per il servizio fornito all'utenza ed in particolare per l'erogazione del servizio di potabilizzazione e depurazione delle acque reflue urbane industriali e domestiche, per la progettazione e gestione appalti per la costruzione di impianti di depurazione, potabilizzazione e reti idriche e fognarie; per la manutenzione dei relativi impianti di potabilizzazione, di depurazione, acquedottistici e fognari.

Nel 2005 la società ha conseguito la certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2004 per la conduzione dell'impianto di depurazione acque reflue urbane di San Colombano e per gli impianti di potabilizzazione di Anconella e Mantignano.

Evoluzione prevedibile della gestione

Per quanto attiene gli aspetti regolatori nel corso del 2014 sono attesi, tra gli altri, la definizione dei meccanismi di Unbundling da parte dell'AEEG, la conclusione della quarta revisione tariffaria e la redazione, da parte dell'AIT del nuovo Piano di Investimenti 2014-2021.

La deliberazione 643/2013 prevede, inoltre, che entro fine marzo 2014 l'AIT provveda ad approvare le Tariffe 2014-2015, il Piano degli Interventi e il Piano Economico Finanziario 2014-2021. A tal fine sono già iniziati, da fine 2013, gli incontri con l'Autorità, per definire le modalità di rendicontazione e di verifica dei dati.

Tale attività è di notevole importanza e si dovrà completare con l'AEEGSI, in ogni caso, al massimo entro luglio 2014, consentendo quindi l'applicazione delle tariffe per l'anno in corso.

Nel 2014 sarà portato a termine il progetto di Customer Relationship Management, da cui sono attesi risultati importanti, previa revisione dei pro-

cessi aziendali, in termini di efficacia ed efficienza nelle relazione con l'utenza. Di particolare rilievo la possibilità, data all'utente, di verificare in tempo reale lo stato delle sue pratiche e di avere canali multipli di contatto con la società, tra cui le applicazioni mobile per comunicare letture e gestire le fatture. Un ulteriore efficientamento nei processi operativi, dopo quello derivante dal progetto WFM, è atteso dall'avvio del contratto con appaltatore unico che, nelle sue modalità di intervento, si doterà degli stessi meccanismi di controllo e monitoraggio implementati da Publiacqua. Sarà quindi garantita una maggiore possibilità alla società di verificare il rispetto delle SLA da parte dei nostri fornitori e, contemporaneamente, una maggiore trasparenza per cittadini e Autorità.

Destinazione del risultato d'esercizio

La quota FoNI per l'esercizio 2013, da destinare ad investimenti prioritari, risulta essere pari ad euro 37.736.160 , come evidenziato in nota integrativa. Con propria nota dell'ottobre 2012, l'Autorità Idrica Toscana ha chiarito le modalità di destinazione delle suddette somme alla realizzazione degli investimenti prioritari, ammettendo la possibilità per il gestore di varia-re l'elenco degli stessi fino al completamento della revisione tariffaria. Il gestore ha provveduto ad individuare gli investimenti realizzati nel corso del 2013, aventi natura prioritaria ed ha verificato che l'ammontare complessivo degli investimenti 2013 è risultato ampiamente superiore alla quota FoNI come sopra indicata. Qualora l'AIT confermi l'impostazione già adottata nel 2012 anche per il 2013, si propone all'Assemblea di destinare l'utile di esercizio come segue:

Riserva legale	1.511.772,20
Distribuzione Dividendi	12.592.942,86
Utili portati a nuovo	16.130.728,94
Utile d'esercizio	30.235.444,00

Vi ringraziamo per la fiducia accordataci e Vi invitiamo ad approvare il bilancio così come presentato.

Presidente del Consiglio di amministrazione
FILIPPO VANNONI