
“ACQUA BUONA E PULITA PER TUTTI”

***Nel Novarese e nel VCO
è un obiettivo raggiungibile
tenendo in equilibrio
costi, tariffe ed investimenti***

Sabato 14 febbraio 2009

Auditorium Fratelli Olivieri Conservatorio Cantelli, Largo Bellini, Novara

Acqua buona e pulita per tutti

Nel Novarese e nel VCO è un obiettivo raggiungibile tenendo in equilibrio



Programma

Parte prima: COSTI, TARIFFE, RESPONSABILITA' DEGLI ENTI LOCALI E QUADRO NORMATIVO

- 10:15 Costi e tariffe di Acqua Novara.VCO a confronto con le realtà nazionali ed europee
- *ing. F. Colombo Presidente Acqua*
- 10:30 Il modello societario di Acqua Novara.VCO a confronto con le realtà nazionali ed europee
- *ing. Paolo Cerruti Direttore Autorità d'Ambito 1 Piemonte*
- 10:45 Ruoli e Responsabilità degli Enti locali nella gestione del Servizio Idrico Integrato
prof. *C. Zanotti Sindaco del Comune di Verbania*
- 11:00 Il quadro normativo nazionale ed europeo: stato dell'arte e prospettive della gestione pubblica in Italia ed in Europa
prof. F. Bona Galvagno

Parte seconda: ACQUA, BENE PREZIOSO DA NON SPRECARE: INVESTIMENTI, PROGETTI E SERVIZI AGLI UTENTI

- 11:45 Qualità, disponibilità della risorsa idrica e problematiche ambientali nel Novarese e nel VCO - *ing. S. Ravera Direttore ARPA Piemonte*
- 12:00 Il quadro degli investimenti di Acqua Novara.VCO - *ing. M. Lombardi D.O. Acqua*
- 12:15 Aspettative dei cittadini e miglioramento dei servizi agli utenti - *dott. E. G. Fumagalli DA Acqua*
- 12:30 Prospettive e sviluppi di Acqua Novara.VCO - *Avv. Giannangelo Scotti Amministratore Delegato Acqua*
- 12:45 Dibattito

Costi e tariffe di Acqua Novara.VCO a confronto con le realtà nazionali ed europee

Ing. Franco Colombo

Presidente Acqua Novara.VCO

Il territorio servito da Acqua Novara.VCO

Province coinvolte: Novara e VCO

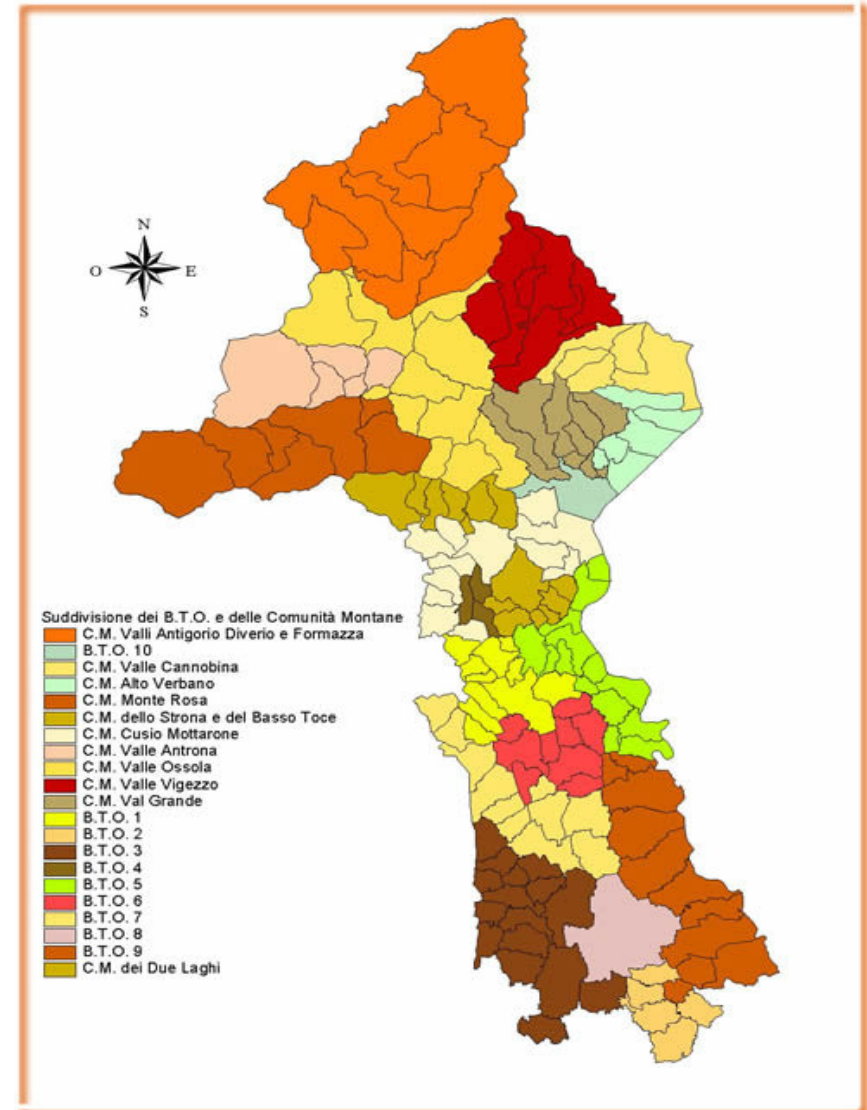
N° Comuni: 149

Abitanti residenti: ~ 500.000

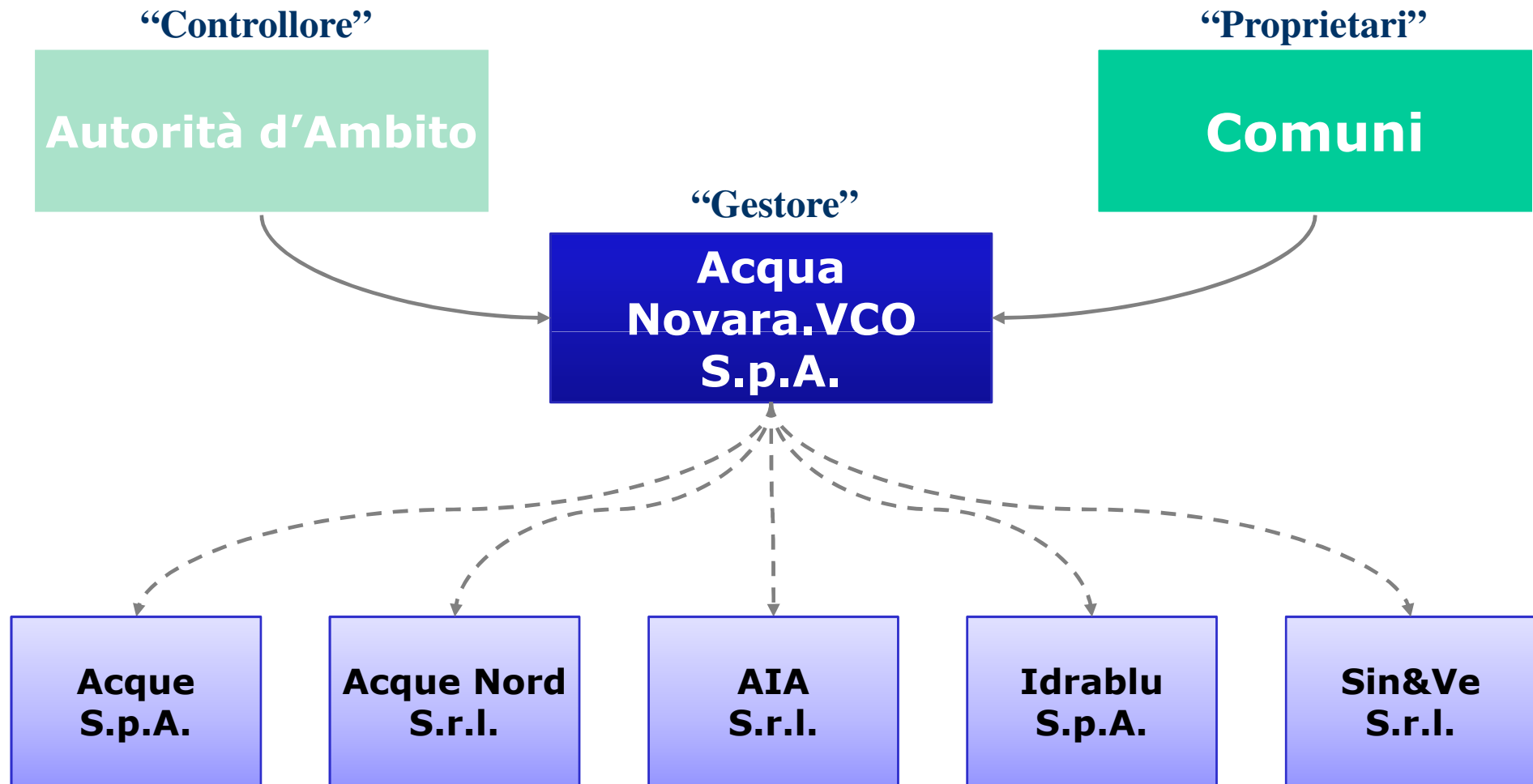
Abitanti fluttuanti ~ 150.000

Utenze ~ 200.000

Volumi distribuiti ~ 50.000.000 m³/anno



Il sistema di gestione del servizio idrico integrato



La tariffa applicata alla famiglia media da Acqua Novara.VCO a confronto con le realtà nazionali ed europee

	Tariffa media
Acqua Novara.VCO (2008)	0,964 €/m³
Italia (2006*)	1,060 €/m ³
Grecia (Atene 2006*)	0,900 €/m ³
Inghilterra (Bristol 2006 *)	1,390 €/m ³
Spagna (Barcellona 2006*)	1,700 €/m ³
Francia (Marsiglia 2006 *)	2,520 €/m ³
Germania (Berlino 2006*)	4,350 €/m ³

La tariffa media è calcolata come spesa unitaria per un consumo domestico di 200 m³ di servizio idrico integrato, I.V.A. inclusa – Elaborazioni Co.Vi.RI. in Comuni con più di 50.000 abitanti per l'anno 2006

La tariffa media ponderale teorica di Acqua Novara.VCO a confronto con le realtà nazionali

	TMP
Acqua Novara.VCO (previsione 2008)	0,964 €/m³
Italia (2007*)	1,230 €/m ³
Nord Ovest	1,010 €/m ³
Nord Est	1,270 €/m ³
Centro	1,350 €/m ³
Sud	1,270 €/m ³
Isole	1,310 €/m ³

La Tariffa Media Ponderale esprime il rapporto tra il fatturato ed il volume erogato e pertanto è una stima di quanto mediamente pagato da un utente per ricevere 1.000 litri di acqua potabile ed essere allacciato al sistema di fognatura e depurazione – * Fonte Blue Book 2008

La tariffa media ponderale teorica di Acqua Novara.VCO a confronto con le realtà piemontesi

	TMP
Acqua Novara.VCO (previsione 2008)	0,9640 €/m³
Piemonte (2007*)	1,1300 €/m ³
ATO2 (Vercelli - 2008)	1,2090 €/m ³
ATO3 (Torino - 2008)	1,1137 €/m ³
ATO5 (Asti - 2008)	1,4330 €/m ³
ATO6 (Alessandria - 2008)	1,2090 €/m ³

La Tariffa Media Ponderale esprime il rapporto tra il fatturato ed il volume erogato e pertanto è una stima di quanto mediamente pagato da un utente per ricevere 1.000 litri di acqua potabile ed essere allacciato al sistema di fognatura e depurazione – * Fonte Blue Book 2008

La spesa media degli utenti domestici di Acqua Novara.VCO a confronto con la realtà nazionale

	Spesa per 100 m ³	Spesa per 250 m ³
Acqua Novara.VCO (Novara - 2008)	84	232
Acqua Novara.VCO (Verbania - 2008)	103	279
Acqua Novara.VCO (Media - 2008)	97	264
ATO2 (Vercelli - 2008)	160	402
ATO3 (Torino - 2008)	103	314
ATO5 (Asti - 2008)	136	434
ATO6 (Alessandria - 2008)	113	323
Italia (media - 2006 *)	109	344

La spesa è relativa al servizio idrico integrato, I.V.A. inclusa – * Elaborazioni Co.Vi.RI. , 2008

Le agevolazioni tariffarie nel Novarese e VCO

■ Tariffe agevolate

- Ai nuclei familiari con indicatore di reddito ISEE < **8.500** €/anno si applica una tariffa agevolata equivalente a 0,65 €/m³
- L'agevolazione vale minimo 10 € a persona su circa 60 € medi di spesa annua per il servizio idrico integrato

■ Rateizzazione dei pagamenti su richiesta

Composizione della tariffa

$$T = (C + A + I \times 7\%) \times (1 + \pi + k)$$

T = tariffa media ponderale

C = costi operativi unitari

A = ammortamenti unitari

I = capitale investito medio unitario

π = tasso inflazione programmata

K = incremento tariffario massimo applicabile

Incidenza in tariffa delle componenti di costo - Acqua Novara.VCO a confronto con le principali realtà nazionali

Previsioni 2008	Costi operativi	Rimborsi e contributi	Investimenti (ammortamenti e remunerazione capitale investito)
Acqua Novara.VCO	65%	31% (19%) **	4% (16%)**
Piemonte *	60%	16%	24%
Italia *	60%	11%	29%
Nord Ovest	59%	15%	26%
Nord Est	51%	13%	35%
Centro	53%	13%	34%
Sud	64%	7%	29%
Isole	73%	3%	24%

* Fonte Blue Book 2008

** Al netto degli investimenti avviati da EELL e Società patrimoniali nel 2007

I canoni di Acqua Novara.VCO a confronto con la realtà nazionale

Previsioni 2008	Rimborsi e contributi al m ³	Rimborsi e contributi pro-capite
Acqua Novara.VCO	0,30 0,18**	30 18**
Piemonte *	0,18	18
Italia *	0,13	11
Nord Ovest	0,15	16
Nord Est	0,17	14
Centro	0,17	14
Sud	0,09	8
Isole	0,04	3

* Fonte Blue Book 2008

** Al netto degli investimenti avviati da EELL e Società patrimoniali nel 2007

I costi operativi di Acqua Novara.VCO a confronto con la realtà nazionale

Previsioni 2008	Costi operativi al m ³	Costi operativi pro-capite
Acqua Novara.VCO	0,63	62
Piemonte *	0,68	73
Italia *	0,74	65
Nord Ovest	0,60	75
Nord Est	0,65	59
Centro	0,72	61
Sud	0,81	65
Isole	0,95	80

* Fonte Blue Book 2008

Composizione dei costi di Acqua Novara.VCO

	%
Personale	30%
Energia	26%
Manutenzioni	11%
Altri servizi	20%
Materiali	9%
Ammortamenti, svalutazioni, ecc.	4%

Proiezioni in base al consuntivo 2007 delle società del Gruppo

Incidenza dei costi del personale di Acqua Novara.VCO a confronto con la realtà nazionale

Previsioni 2008	Incidenza sui costi operativi
Acqua Novara.VCO **	30%
Piemonte *	29%
Italia *	32%
Nord Ovest	28%
Nord Est	23%
Centro	36%
Sud	32%
Isole	42%

* Fonte Blue Book 2008

** Previsione in base a consuntivo 2007, incrementi contrattuali e budget risorse

Equilibrio tra tariffe, costi e investimenti

$$T = (C+A+I \times 7\%) \times (1+\pi+k)$$

OBIETTIVI

- C \Rightarrow riduzione dello 0,5% annuo
- A = aliquote fiscali
- I = piano concordato con EELL
- π = inflazione programmata
- K = funzionale al rispetto dei vincoli

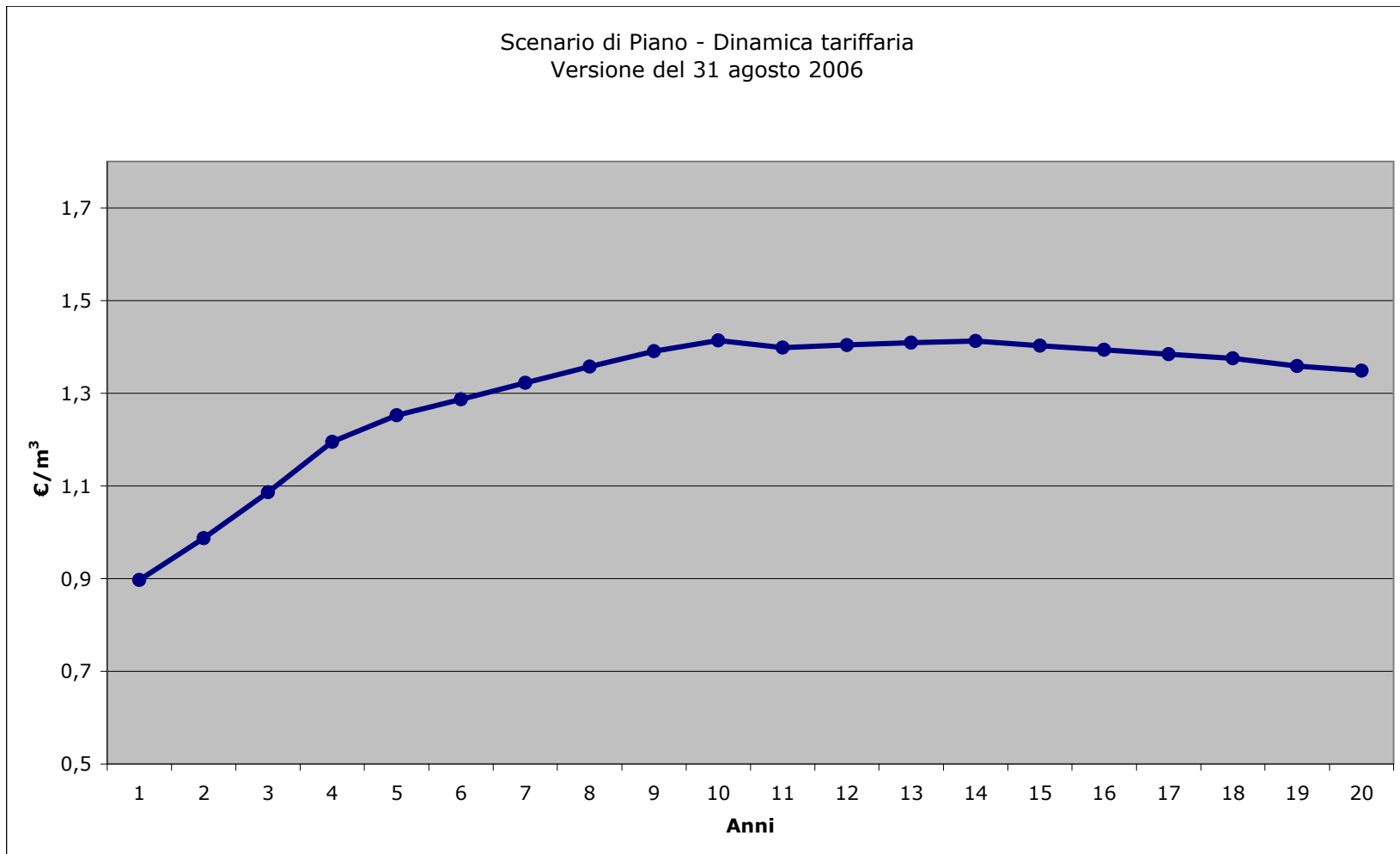
VINCOLI FINANZIARI

- DSCR min 1,2
- Debt/Equity 80÷20

VINCOLI ECONOMICI

- RISULTATO NETTO > 0
- UTILI reinvestiti > 80%

Dinamica tariffaria



Il modello societario di Acqua Novara.VCO a confronto con le realtà nazionali ed europee

ing. Paolo Cerruti

Direttore Autorità d'Ambito 1 Piemonte

Ruoli e responsabilità degli Enti Locali nella gestione del Servizio Idrico Integrato

Prof. Claudio Zanotti

Sindaco del Comune di Verbania

Ruoli degli Enti Locali nella gestione del Servizio Idrico Integrato



Responsabilità degli Enti Locali: "indirizzo" del Servizio Idrico Integrato



Responsabilità degli Enti Locali: "controllo" del Servizio Idrico Integrato

componente
Autorità d'Ambito



Controllo amministrativo

- Rispetto programma investimenti
- Rispetto piano tariffario
- Raggiungimento obiettivi di qualità del servizio

socio del
Gestore



Controllo analogo

- Verifica periodica dei risultati di gestione (Assemblea)
- Verifica degli aspetti significativi (Comitato)

Controllo analogo (1)

ARTICOLO 8 CONTROLLO ANALOGO=====

8.1 L'esercizio da parte dei Comuni di un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi, viene effettuato attraverso l'assemblea ordinaria, che a tal fine dovrà essere convocata almeno con frequenza trimestrale. In tale veste, l'assemblea ordinaria provvede:=====

- alla valutazione del livello di efficienza ed efficacia della gestione del servizio da parte della società e delle sue controllate nonché del suo andamento generale e del grado di raggiungimento degli obiettivi, con audizione, almeno due volte l'anno, del Presidente e del Direttore Generale o dell'Amministratore delegato;=====
- all'approvazione del budget, del piano industriale, del piano degli investimenti e del bilancio pluriennale di previsione, sia propri che delle società controllate;=====
- all'approvazione del budget annuale d'esercizio delle attività direttamente espletate e del budget annuale consolidato con quelli delle SOT;=====
- all'approvazione degli aggiornamenti del budget a seguito di verifica trimestrale in corso d'esercizio; =====
- all'approvazione degli schemi dei contratti di servizio;=====
- all'approvazione dell'indirizzo strategico e delle più rilevanti operazioni.=====

Controllo analogo (2)

8.2 Né il piano industriale, né gli altri documenti programmatici possono essere approvati o attuati dagli organi amministrativi delle società prima che siano stati esaminati dall'Assemblea. Gli atti di amministrazione posti in essere in deroga o in contrasto con i documenti approvati dall'assemblea nell'ambito dell'esercizio del controllo analogo costituiscono ragione di revoca per giusta causa dell'amministratore che li ha posti in essere.=====

8.3 Si procederà inoltre alla nomina di una apposita Commissione, secondo quanto stabilito dall'Accordo di Programma tra i Comuni soci. Tale Commissione potrà accedere a tutti i documenti contabili e sociali, potrà chiedere informazioni all'organo amministrativo ed eserciterà il controllo in itinere dello stato di attuazione degli obiettivi, anche sotto il profilo dell'efficacia, efficienza ed economicità, con successiva relazione ai Comuni. Essa potrà inoltre formulare direttive ed indirizzi all'organo amministrativo che saranno vincolanti per lo stesso.=====

8.4 L'incarico di componente la Commissione è gratuito.=====

Controllo analogo (3)

8.5 Inoltre, come stabilito dall'Atto di Indirizzo dell'Autorità d'Ambito, l'organo amministrativo opererà affinché:=====

- tutte le attività del servizio idrico integrato svolte in territori non appartenenti all'ATO siano scorporate obbligatoriamente entro l'anno successivo a quello in cui

compaiono a bilancio; =====

- tutte le deliberazioni di amministrazione straordinaria che possono essere causa della perdita dei requisiti necessari per il mantenimento dell'affidamento in-house (variazione dell'oggetto sociale, acquisizione di aziende e/orami d'azienda, ecc.) siano sottoposti a preventiva approvazione da parte dell'Autorità d'Ambito; =====

- il piano finanziario del Gestore, in quanto parte integrante del Piano d'Ambito, sia sottoposta a preventiva approvazione dell'Autorità d'Ambito; =====

8.5 Sono comunicati all'Autorità d'Ambito: =====

- preventivamente all'approvazione, tutti gli atti fondamentali della gestione (piano industriale, budget, bilancio), per autonome valutazioni inerenti la compatibilità con il Piano d'Ambito; =====

- periodicamente, i dati fondamentali inerenti il controllo di gestione e le prestazioni erogate, affinché possa verificare il rispetto dei principi e degli standard di efficienza, economicità e qualità previsti dalla convenzione di affidamento.=====

Responsabilità degli Enti Locali: "miglioramento" del Servizio Idrico Integrato

componente
Autorità d'Ambito

Progressivo innalzamento degli standard di servizio

- Confronto con il mercato
- Confronto con i portatori di interesse
- Indagini di soddisfazione degli utenti

Adeguamento degli strumenti di incentivazione/penalizzazione del gestore

socio del
Gestore

Progressiva innalzamento degli obiettivi di produttività, efficacia ed efficienza

- Confronto con il mercato

Adeguamento degli strumenti di incentivazione del personale

Il quadro normativo nazionale ed europeo: stato dell'arte e prospettive della gestione pubblica in Italia ed in Europa

prof. Federico Bona Galvagno

Qualità, disponibilità della risorsa idrica e problematiche ambientali nel Novarese e nel VCO

Ing. Silvano Ravera

Direttore Generale A.R.P.A. Piemonte

Il quadro degli investimenti di Acqua Novara.VCO

Ing. Marco Lombardi

Direttore Operativo Acqua Novara.VCO

Il servizio offerto – cifre significative

- Popolazione ~ 500.000 (residenti)+150.000 (fluttuanti)
- Densità abitativa media ~ 93 in/km² (3,38-1.170)
- Altitudine media ~ 719 m.s.l.
- Utilizzo di acqua ~ 5.870.000.000 m³/anno
 - 48% agricoltura
 - 47% idroelettrico
 - 3,4% industria
 - 1,6% usi potabili
 - ~ 50.000.000 m³/anno
 - ~ 100 m³/anno pro-capite
 - ~ 200 litri al giorno pro-capite per usi domestici

Impianti e reti gestiti da Acqua Novara.VCO

- **Acquedotto**
 - 833 punti di adduzione (289 pozzi, 34 derivazioni superficiali, 510 sorgenti)
 - 191 impianti di trattamento (38 purificazione, 143 disinfezione, 10 trattamenti per acque superficiali)
 - 568 serbatoi
 - 97 stazioni di pompaggio
 - 4.138 km di rete
- **Fognatura**
 - 2.142 km di rete
 - 514 stazioni di sollevamento
- **Depurazione**
 - 120 impianti di trattamento chimico-fisico
 - 180 vasche di sedimentazione Imhoff
- **Personale ~ 250 dipendenti (2.000 utenti per dipendente)**

Gli investimenti di Acqua Novara.VCO a confronto con le realtà nazionali ed europee

Il piano degli investimenti prevede una spesa annua media a livello di ATO pari a circa 40 €/ab/anno

Tabella 11 – Stima della spesa per investimento nei servizi idrici in USA, Inghilterra e Galles e in Itali, (valori in €, pesati con Purchasing Power Parities (PPP OECD))

Stime investimenti nel SII	Popolazione	Investimenti per anno Mln €/PPP		Investimenti per anno per abitante €/PPP	
		Minimo	Massimo	Minimo	Massimo
USA, USD, CBO, 2001, (2001-2019)	285.226.284	20.425	32.498	72	114
Inghilterra e Galles, GBP, 2002, (2005-2010)	52.455.300	4.189		80	
Italia, €, Comitato, 2007, (2007-2025)	59.131.287	1.955		33	

Fonte: Comitato, elaborazioni indagini 2007, CBO (2002), OFWAT (2003)

Come si può vedere i valori di investimento estrapolati per l'Italia (33 €/ab anno) sono un po' meno della metà di quelli previsti per l'Inghilterra e il Galles (80 €/ab anno) e addirittura poco più di un terzo del massimo previsto per gli USA (72-114 €/ab anno).

Struttura di piano e programma degli investimenti

Tipologia Intervento	Tipologia	PST 2007-2009		PdA		
Manutenzione straordinaria		€	32.957.476	59%	€ 273.066.000	61%
	A	€	10.724.903	19%	€ 151.721.000	34%
	F	€	6.239.600	11%	€ 8.357.000	22%
	D	€	5.442.170	10%	€ 22.988.000	5%
	A,F	€	1.789.298	3%		0%
	A,F,D	€	8.761.505	16%		0%
Nuova infrastrutturazione		€	22.556.499	41%	€ 150.125.000	34%
	A	€	6.587.847	12%	€ 40.027.000	9%
	F	€	4.057.500	7%	€ 398.000	20%
	D	€	11.430.152	21%	€ 20.700.000	5%
	A,F	€	20.000	0%		0%
	A,F,D	€	461.000	1%		0%
Industrializzazione della gestione					€ 22.712.000	5%
Totale complessivo		€	55.513.975		€ 445.903.000	

Investimenti in capo a EELL sostenuti da Acqua Novara.VCO

<i>Tipologia</i>	<i>Rimborsi annui (2007)</i>	
A	€	1.403.362
F	€	3.618.894
D	€	889.842
A-F	€	224.299
F-D	€	1.205
Totale complessivo	€	6.137.602

Obiettivi strategici

- Estensione del servizio idrico integrato a tutti i residenti dei centri abitati
- Riduzione delle perdite
- Industrializzazione della gestione
- Potenziamento dei sistemi di approvvigionamento ed accumulo
- Depurazione di tutte le reti fognarie
- Adeguamento del sistema di depurazione ai nuovi standard europei di abbattimento dei azoto e fosforo

Estensione del servizio acquedotto

- Situazione attuale copertura del 99% del territorio
- Zone scoperte Medio e Alto Verbano
- Obiettivo copertura del 100% entro il 2016
- Interventi necessari 4.600 nuovi allacciamenti
- Investimento previsto 2,3 M€

Riduzione delle perdite

- Situazione attuale 25%-35%
- Obiettivo 15% medio entro 2016 anni
- Interventi necessari
 - installazione misuratori
 - Installazione contatori
 - Ricerca perdite
 - Sostituzione condotte ammalorate
- Investimento previsto 3,8 M€

Le perdite in Italia

- 800 milioni di metri cubi persi all'anno dalle principali società idriche nazionali (Sole 24 ore del 27.1.09 pag.17) con conseguenti a) riduzione nella qualità del servizio e b) sprechi in termini di consumi energetici (una delle voci più importanti dei conti economici dei gestori)

Potenziamento di approvvigionamento e accumulo

Situazione attuale

- Disponibilità idrica giornaliera pro-capite ~ 269 lt
- Riserva idrica giornaliera pro-capite ~ 87 lt

▪ Obiettivo

- Disponibilità idrica giornaliera pro-capite ~ 277lt
- Riserva idrica giornaliera pro-capite ~ 200 lt

▪ Interventi necessari

- Nuove fonti approvvigionamento (pozzi, lago)
- Realizzazione serbatoi

▪ Investimento previsto 23,3 M€

Estensione del grado di copertura del servizio di depurazione

- Situazione attuale copertura del 72% del territorio
- Obiettivo + 22% della capacità di depurazione
- Interventi necessari potenziamento impianti
- Investimento previsto 20.700M€

Potenziamento del sistema di depurazione

- Situazione attuale ~59% N e ~77% P
- Zone scoperte Impianti carico > 15.000 a.e.
- Obiettivo Abbattimento 75% N e P
- Interventi necessari Adeguaamento e Potenziamento
- Investimento previsto 2.600M€ + 10.800M€

Potenziamento del sistema di depurazione

Comune	Descrizione intervento	Obiettivo	Importo Lavori
Novara	Progettazione Potenz ID Novara per la riduzione dei nutrienti in uscita al depuratore	Abbattimento del 80% N e 80% P	€ 150.000
Cerano	Progettazione potenziamento ID Cerano per la riduzione dei nutrienti in uscita al depuratore	Abbattimento del 75% N e 80% P	€ 200.000
Bellinzago Novarese	Potenziamento ID Bellinzago	Abbattimento del 75% N e 70% P	€ 485.000
Briga Novarese	APQ n° 4 Completamento e potenziamento impianto post denitrificazione depuratore intercomunale di Briga Novarese	Abbattimento del 75% N	€ 150.000
Borgomanero Cureggio	APQ n° 4 Realizzazione impianto di abbattimento dell'azoto totale sul depuratore di Via Piovale in Borgomanero. Realizzazione del collegamento in pressione tra i depuratori di Via Resega e Via Piovale e contestuale dismissione dell'impianto di Via Resega.	Abbattimento del 75% N	€ 895.000
Domodossola-Crevoladossola-Montecrestese	Convogliamento impianto depurazione Domo1 su Domo2 e potenziamento relativo impianto di defosfatazione (intervento 2007-2013PdA)	Abbattimento del 85% N	€ 790.000

Industrializzazione della gestione

- Telecontrollo
- Gestione informatizzata delle reti (GIS)

Aspettative dei cittadini e progetti di miglioramento dei servizi agli utenti

Dott. Elia Gimmi Fumagalli

Direttore Amministrativo Acqua Novara.VCO

Definizione di servizio idrico integrato

- Definizione di servizio idrico integrato (art.4 p. f) L.36/94):
 - L'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue

Servizio, non prodotto

- Non vendiamo acqua ma la portiamo nelle case: l'acqua infatti non è un bene di cui il gestore si può appropriare con logica privatistica. Ai sensi dell'art.144 del D.Lgs.152/2006 (che riprende l'art.1 della L.Galli):
"tutte le acqua superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo, appartengono al demanio dello stato (...)."

Quali aspettative dal nuovo gestore

- Le aspettative, pur differenziandosi in funzione della storia del servizio in ciascun comune (gestione in economia (efficiente o inefficiente?), Gestione tramite società (efficiente o inefficiente?) puntano sicuramente su alcuni *driver* comuni

Aspettative dei cittadini sulla gestione dei servizi idrici

1. Qualità dell'acqua erogata
2. Continuità nell'erogazione del servizio
3. Efficacia dei sistemi fognari e di depurazione
4. Tempestività nella soluzione dei problemi
5. Economicità dei servizi erogati

1. Qualità dell'acqua erogata

- L'indagine condotta da Demoskopea nel marzo 2006 su un campione di 2000 famiglie (fonte: piano d'ambito approvato il 15/9/2006), evidenzia come il 62,7% dell'utenza non beva mai o solo raramente l'acqua del rubinetto
- La motivazione più ricorrente, a giustificazione di tale scelta, è la cattiva qualità dell'acqua erogata

1. Qualità dell'acqua erogata (continua)

- Vi è quindi, mediamente (con eccezioni significative, come a Novara, dove quasi il 50% degli intervistati ha dichiarato di bere l'acqua del rubinetto), un problema di percezione sulla qualità dell'acqua erogata, che impone di intervenire per migliorare la valutazione di questo parametro di qualità.
- Ai sensi di legge il gestore deve erogare al punto di consegna, senza deroghe, acqua microbiologicamente pura con le caratteristiche di cui al D.Lgs.31/2001.

2. Continuità nell'erogazione del servizio

- La carenza idrica è un problema che, negli ultimi cinque anni, non ha toccato il nostro territorio. Le fonti di approvvigionamento del nostro ATO sono, nella maggior parte dei casi, le falde acquifere. Tuttavia vi sono territori che nel 2003 hanno sofferto in misura rilevante la carenza idrica (area del Lago d'Orta). Nel 2003 il problema fu in parte alleviato grazie al confezionamento (in sacchetti sigillati) di acqua potabile
- Come gestore garantiamo la seguente dotazione minima acquedottistica : 1) quantità: 150 l/ab/giorno; 2) portata per unità abitativa: 0,10 l/s; 3) pressione: 1,50 bar

3. Efficacia dei sistemi fognari e di depurazione

- Il D.Lgs.152/60 (art.100) impone **reti fognarie** per agglomerati con ab.equival.superiore a 2.000 progettate in modo che si prevenano 1) fenomeni di rigurgito con fuoriuscita delle acque reflue dalle sezioni fognarie e 2) l'inquinamento dei ricettori per tracimazioni dovute a particolari eventi meteorici; Al di sotto dei 2 mila a.e. sono richiesti sistemi individuali o altri sistemi pubblici o privati che consentano gli stessi livelli di protezione ambientale
- In merito alla **depurazione**, il gestore ha assunto l'impegno a scaricare nei corpi idrici recettori, con continuità e senza deroghe, acque depurate secondo le caratteristiche definite dal D.Lgs.152/06 e dalla L.R.Piemonte 13/90 e s.m.i.. Per garantire tale obiettivo effettuiamo controlli analitici periodici su oltre 120 scarichi (CS)

4. Tempestività nella soluzione dei problemi

- Tutti i problemi che causano una riduzione dei parametri di qualità devono essere risolti in tempi certi e ragionevoli
- La tempestività è un elemento talmente rilevante che sulla stessa l'Autorità d'Ambito ha definito in capo al gestore penali significative commisurate al fatturato

4. (continua) tempestività – penali

- Attivazione fornitura acquedotto entro 15 giorni (30 per lavori complessi: i.e. oltre i 4 metri) (Carta dei Servizi) – penale 0,3%
- Allacciamento fognatura entro 60 giorni (CS) – penale 0,3%
- Attesa al telefono: 2 minuti - penale 0,3%
- Attesa agli sportelli: 30 minuti (CS) – penale 0,3%
- Risposta ai reclami scritti: 30 giorni (CS) – penale 0,3%
- Riparazione guasti: a) 2 ore in caso di pericoli per incolumità o igiene pubblica, b) 12 ore per guasti agli impianti, c) 12 ore per guasti a tubazioni sino a 300 mm. d) 24 ore per guasti a tubature diametro superiore (CS) - penale 0,5%
- La carta dei servizi prevede inoltre una penale di 26 euro in favore del cliente laddove i ritardi riguardino, tra l'altro: 1) rilascio preventivi; 2) esecuzione lavori; 3) attivazioni forniture; 4) durata interruzioni programmate; 5) risposte ai reclami

5. Economicità dei servizi erogati

- L'obiettivo è quello di garantire servizi di qualità ad una tariffa equa. L'art.149, p.4) del D.Lgs.152/06 prevede infatti che, nella definizione del piano d'ambito, si rispettino i principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione
- Dall'indagine Demoskopea (2006) è emerso un prezzo ritenuto giusto (ossia né eccessivo né a buon mercato) di 1,00 euro/m³. La tariffa media del 2008 è di 0,964 euro/m³ (rispetto a 1,004 euro/m³ previsto nel piano d'ambito)

Progetti di miglioramento

1. Investimenti
2. Rapporti con i clienti
3. Progetti di cui all'art.13 della convenzione di affidamento
4. Progetti di cui all'art.24 della convenzione di affidamento
5. Economicità del servizio

2. Rapporti con i clienti: presenza capillare sul territorio

- Abbiamo 11 sportelli aperti al pubblico distribuiti sulle due province (6 a Novara e 5 nel VCO). Questa capillarità è per noi un punto di forza, anche se ha un costo organizzativo ed economico importante. Questo ci consente infatti di intrattenere un rapporto diretto e continuo con i clienti

2. Rapporti con i clienti: condivisione del lay out bollette

- Le attuali bollette, identiche per tutti i comuni gestiti, sono state elaborate prendendo il meglio delle precedenti modalità di stampa e migliorandolo ulteriormente con il supporto delle associazioni dei consumatori (soprattutto sui *forfait*)

2. Rapporti con i clienti : protocollo con le associazioni dei consumatori

- Recentemente abbiamo sottoscritto con l’Autorità d’Ambito e con le più importanti associazioni dei consumatori un protocollo per attivare una procedura di ricomposizione bonaria delle contestazioni/reclami. Questo per ridurre i rischi di costosi contenziosi legali, consentendo ai clienti di utilizzare uno strumento di reclamo “gratuito”

2. Rapporti con i clienti: ulteriori progetti

- Numero verde
- Indagine di *customer satisfaction*
- Disponibilità analisi *on line*

3. Progetti ex art.13 della convenzione di affidamento

- Progressiva integrazione dei processi di bollettazione e gestione dei flussi finanziari
- Attivazione di un sistema di controllo di gestione e di *reporting* unico all'autorità d'ambito
- Adozione di un codice etico e di un modello di gestione per prevenzione dei reati di cui al D.Lgs.231/2001
- Certificazione di qualità ISO 9001:2000
- Certificazione ambientale ISO 14001:2001 (o EMAS)
- Certificazione OHSAD 18001 (gestione della sicurezza)
- Unico *software* gestionale per tutti i processi aziendali
- Piano industriale finalizzato all'aggregazione in un'unica società

4. Progetti ex art.24 convenzione

- “Il gestore si impegna ad implementare sistemi informatizzati di gestione dei processi aziendali che permettano la tracciabilità delle prestazioni erogate ai clienti e la registrazione delle variabili soggette a standard, obiettivi e altri requisiti (...) ai fini della periodica verifica del grado di rispetto degli impegni presi”

5. Economicità del servizio

- Controllo dei costi (*budgeting* e analisi scostamenti)
- Acquisti in *pool* (energia elettrica)
- Contenimento dell'organico (rapporto dipendenti/abitanti tra i più bassi a livello nazionale)
- Recupero evasione per accrescere i ricavi
- Economie di scala *post* aggregazione GUA-SOT

Prospettive e sviluppi di Acqua Novara.VCO

Avv. Giannangelo Scotti

Amministratore Delegato Acqua Novara.VCO

Prospettive e sviluppi

- Riorganizzazione delle società del gruppo
- Consolidamento della struttura patrimoniale
- Finanziamento del piano di investimenti ventennale

Riorganizzazione delle società del gruppo

- Costituzione di una società unica con riduzione dei costi
 - Societari
 - Consulenze
 - Imposte
 - Oneri finanziari
 - Outsourcing (saturazione delle strutture organizzative internalizzando attività di progettazione, direzione lavori, esecuzione allacciamenti e opere, analisi di laboratorio, gestione del personale)

Consolidamento della struttura patrimoniale

Valutazione delle opzioni di:

- incorporazione delle società patrimoniali residue dai processi aggregativi che hanno portato alla nascita delle SOT e conseguente
 - consolidamento della struttura patrimoniale e riduzione del rischio di copertura di perdite da parte dei soci
 - valorizzazione in tariffa dei cespiti (ammortamenti e remunerazione del capitale investito utili alla generazione di flussi di cassa liberi per il finanziamento degli investimenti e la conseguente riduzione degli oneri finanziari)
 - eliminazione di costi di esistenza delle società patrimoniali
- ristrutturazione del portafoglio mutui degli EELL relativo agli investimenti pregressi

Finanziamento del piano ventennale degli investimenti

- Reperimento delle risorse per finanziare gli investimenti sino al 2011 (finanziamento “ponte”)
- Strutturazione della gara per coprire gli investimenti sino al 2017 (finanziamento “long-term”; successivamente al 2017 Acqua Novara.VCO sarà in grado di autofinanziare il 100% degli investimenti e nel contempo restituire il debito)