

Reg. Imp. 05040110487
Rea 514782**GRUPPO PUBLIACQUA**Sede in VIA VILLAMAGNA 90/C - 50126 FIRENZE (FI)
Capitale sociale Euro 150.280.056,72 i.v.**Relazione sulla gestione al bilancio consolidato al 31/12/2009**

Signori Azionisti,

l'esercizio chiuso al 31/12/2009 riporta un utile d'esercizio di euro 12.657.886.

Struttura di governo della Capogruppo e delle Partecipate

L'attività e la struttura della capogruppo 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.

L'Assemblea Ordinaria degli Azionisti si è riunita il giorno 21 dicembre 2009 presso la sala riunioni dell'impianto dell'Anconella a Firenze ed ha deliberato a maggioranza la nomina del consiglio d'amministrazione composto da Erasmo D'Angelis quale Presidente, Piero Giovannini quale Vicepresidente, Paolo Abati, Caterina Ammendola, Maria Elena Boschi, Giovanni Giani, Andrea Bossola e Alberto Irace quali consiglieri, con l'indicazione del consigliere Alberto Irace quale Amministratore Delegato. Michele Marallo è nominato Presidente del Collegio Sindacale, Carlo Ridella e Sandro Santi quale sindaci Effettivi, Serena Berti e Silvia Casati quali Sindaci Supplenti.

Publiacqua Ingegneria srl ha il seguente Consiglio di Amministrazione:

- Presidente: Amos Cecchi
- Consigliere: Emanuela Cartoni
- Consigliere: Luigi Sorreca

Ha il collegio sindacale composto da Michele Marallo quale presidente e Giancarlo Viccaro e Gino Spagnesi come membri.

Publiutenti srl ha avuto, fino al 04/11/2009, il seguente Consiglio di Amministrazione era composto dai seguenti membri:

- Presidente: Maria Federica Giuliani
- Consigliere: Domenico Lenzi
- Consigliere: Luciano Senatori

Dal 05/11/2009 la presidente è stata sostituita da Caterina Ammendola, mentre gli altri consiglieri sono rimasti in carica.

Sia i Consiglieri di Amministrazione che i membri del collegio sindacale delle partecipate sono in scadenza con l'approvazione del presente bilancio

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

La Capogruppo svolge la propria attività nel settore idrico integrato (SII), dove opera in qualità di gestore nell'Ambito territoriale ottimale 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).

Sotto il profilo giuridico il gruppo è composto dalle sotto elencate società che svolgono le seguenti attività complementari e/o funzionali al core business della capogruppo.

Società	Partecipazione	Controllo	Attività svolta
Publiacqua Ingegneria srl	100%	Diretto	Progettazione di opere idrauliche ed attività ad essa connesse
Publiutenti srl	100%	Diretto	Fornitura di servizi e tecnologie per rilevazione, gestione, contabilizzazione ed esazione dei consumi di acqua ed altri servizi all'utenza.
CCS Customer Care Solutions srl	30%	Collegata	Gestione di servizi di contact center

La capogruppo non consolida il bilancio di CCS Customer Care Solutions srl, in quanto non rientrante nel perimetro di consolidamento sulla base delle previsioni di legge.

Publiacqua inoltre è socia di Water Right Foundation (Associazione attiva nella cooperazione internazionale in campo idrico), del Consorzio Energico (che opera in qualità di cliente idoneo per l'acquisto di energia elettrica) e di Utilitas (Associazione impegnata nell'organizzazione di iniziative volte allo studio, alla ricerca e alla promozione nel settore dei servizi pubblici locali e, più in generale, delle public utilities).

Andamento della gestione

Evoluzione del contesto normativo

Nel 2009 è stata ulteriormente modificata la normativa in merito alla disciplina degli affidamenti nei servizi pubblici locali.

L'articolo 23-bis del D. L. n° 112/08 convertito dalla Legge n° 133/08 disciplina l'affidamento e la gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, in applicazione della disciplina comunitaria e al fine di favorire la più ampia diffusione dei principi di concorrenza, di libertà di stabilimento e di libera prestazione dei servizi di tutti gli operatori economici interessati alla gestione di servizi di interesse generale in ambito locale, nonché di garantire il diritto di tutti gli utenti alla universalità ed accessibilità dei servizi pubblici locali ed al livello essenziale delle prestazioni.

Il D.L. 25 settembre 2009, n° 135 – cd. Decreto Ronchi – convertito con modificazioni nella Legge 20 novembre 2009, n. 166 introduce all'articolo 15 alcune rilevanti novità all'articolo 23 bis D. L. n° 112/2008 in tema di modalità di affidamento dei servizi pubblici locali e del cd. "periodo transitorio".

Dal testo dell'articolo 23 bis, come modificato dal decreto approvato, è ora previsto che la gestione dei servizi pubblici locali sarà conferita "in via ordinaria" attraverso gare pubbliche a società miste e la gestione in house (a totale capitale pub-

blico) sarà consentita soltanto in deroga “per situazioni eccezionali” e dietro parere preventivo dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

Il metodo ordinario di conferimento dei servizi pubblici locali sarà quindi la gara e il ricorso alla società mista dove il privato, individuato mediante procedura ad evidenza pubblica, dovrà essere socio operativo con una quota di partecipazione non inferiore al 40%. A tale regola fa eccezione, tra gli altri, la distribuzione di energia elettrica e del gas.

Inoltre, il comma 9 dell'articolo 23 bis novellato prevede il divieto alle società che gestiscono il servizio in virtù di affidamento diretto ovvero che rientrano nella casistica di cui al punto b) del comma 8 di svolgere servizi o attività per altri enti pubblici o privati, né direttamente, né tramite loro controllanti o altre società che siano da essi controllate o partecipate, né partecipando a gare. Tale disposizione sembra non avere impatti rilevanti sulla società.

L'approvazione del Decreto non ha ricadute sull'affidamento del servizio a Publicacqua, poiché la stessa Società effettua la gestione del servizio idrico integrato coerentemente a quanto stabilito dal comma 8 dall'articolo 23 bis novellato, dal momento che i Soci Pubblici hanno svolto una procedura ad evidenza pubblica per l'individuazione di un socio privato cui sono stati affidati compiti operativi in virtù delle deleghe conferite nei Patti Parasociali.

Sul fronte regolatorio si evidenzia che nel 2009 è stata istituita la **Commissione Nazionale di Vigilanza sulle Risorse Idriche** (art. 9 bis comma 6 della Legge n. 77 del 24 giugno 2009). La Commissione subentra nelle competenze già attribuite all'Autorità di vigilanza sulle risorse idriche e sui rifiuti ai sensi degli articoli 99, 101, 146, 148, 149, 152, 154, 172 e 174 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successivamente attribuite al Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, soppresso con l'entrata in vigore del provvedimento citato.

Non si sono viceversa registrate novità sul fronte della revisione del Metodo tariffario, per quanto, in sede di approvazione del Metodo Normalizzato per la definizione della tariffa (1996), era espressamente prevista la necessità di valutarne l'efficacia alla luce dell'esperienza di un primo quinquennio di applicazione.

La legge del 27 febbraio 2009, n° 13 è intervenuta sulla problematica aperta dalla sentenza 335/08 della Corte Costituzionale e, nello specifico, dei rimborsi per i soggetti privi del servizio di depurazione, all'art. 8-sexies stabilisce che *“gli oneri relativi alle attività di progettazione e di realizzazione o completamento degli impianti di depurazione, nonché quelli relativi ai connessi investimenti, come espressamente individuati e programmati dai piani d'ambito, costituiscono una componente vincolata della tariffa del servizio idrico integrato che concorre alla determinazione del corrispettivo dovuto dall'utente”*. Per quanto attiene al rimborso la legge prevede che *“...in attuazione della sentenza della Corte costituzionale n. 335 del 2008, i gestori del servizio idrico integrato provvedono anche in forma rateizzata, entro il termine massimo di cinque anni, a decorrere dal 1° ottobre 2009, alla restituzione della quota di tariffa non dovuta riferita all'esercizio del servizio di depurazione.”* La stessa legge stabiliva inoltre che, entro due mesi dalla data di entrata in vigore della legge, il ministero competente avrebbe dovuto emettere un decreto attuativo. Il decreto, emesso nel 2009, è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale l'8 febbraio 2010. Restano da definire, da parte dell'Autorità di

ambito le modalità e i tempi di rimborso all'utenza e, congiuntamente, come garantire al gestore le risorse necessarie per effettuare lo stesso rimborso.

Evoluzione del gruppo

Per quanto attiene lo sviluppo societario, si evidenzia che non ha avuto sviluppi rilevanti il percorso per addivenire ad un'unica società per la gestione del servizio idrico integrato negli Ato 2, Ato 3 e Ato 6.

In data 10 marzo 2009 sono entrati nella compagine sociale della capogruppo i Comuni di Bagno a Ripoli, Barberino Val d'Elsa, Greve in Chianti, Impruneta, San Casciano Val di Pesa e Tavarnelle Val di Pesa, tramite cessione da parte del Comune di Firenze di una quota della sua partecipazione in Publicqua (0,06% complessivamente).

Fatti di rilievo verificatosi dopo la chiusura del periodo

Sul fronte legislativo si segnalano due importanti novità:

- a) la prima riguarda le Autorità di Ambito che potrebbero essere soppresse, a partire dal marzo 2011, in virtù dell'approvazione del DL enti locali (maxiemendamento sostitutivo del decreto legislativo varato il 13 gennaio scorso dal Consiglio dei ministri in merito agli «interventi urgenti per il contenimento delle spese negli enti locali»), approvato in un ramo del parlamento il 4 marzo 2010. La nuova normativa prevede che le funzioni di regolazione siano attribuite alle Regioni;
- b) la seconda riguarda la pubblicazione sulla gazzetta ufficiale dell'8 febbraio 2010 del decreto varato il 30 settembre 2009 dal Ministero dell'Ambiente, provvedimento attuativo della legge 13 del 27 febbraio 2009 che norma la problematica scaturita dalla sentenza 335/2008 della Corte Costituzionale.

Rapporti con Aato

Nel corso del 2009 è continuato il percorso di confronto con l'Autorità di Ambito per la modifica dei documenti contrattuali finalizzata a dare maggiore certezza al sistema regolatorio e, conseguentemente, alla soluzione di alcune problematiche che ostacolano il progetto di strutturazione di un finanziamento del Piano di Ambito a lungo termine. In data 18/12/2009 l'Autorità di Ambito ha approvato le modifiche al testo della Convenzione, concordate anche in massima parte con gli "Advisor" individuati nel progetto di finanziamento.

A fine del 2009 l'Autorità di Ambito ha comunicato di voler procedere alla revisione tariffaria triennale.

Nel primo semestre 2010, al fine di proseguire nel progetto di finanziamento del piano, dovranno essere approvate le eventuali modifiche agli Allegati alla Convenzione, di cui Publicqua già nel 2008 ha presentato proposta di modifica all'Autorità.

Nello stesso periodo dovrà inoltre essere effettuata la revisione tariffaria e dovrà essere definito il nuovo Piano di Ambito che, a partire da una rivisitazione delle criticità di servizio e degli obiettivi tecnici da raggiungere mediante gli interventi

previsti, definirà l'ammontare degli investimenti per il periodo 2010-2021, il modello gestionale e lo sviluppo tariffario dei prossimi 11 anni. Come ricordato, la conclusione delle attività sopra richiamate è condizione necessaria per poter proseguire il confronto con gli "Advisor" impegnati nel progetto di strutturazione di un finanziamento a lungo termine senza il quale non sarà possibile l'attuazione dell'ingente mole di investimenti necessari a far fare un salto di qualità al servizio idrico integrato nell'ato 3 Medio Valdarno, con particolare riferimento al settore depurativo e alla tutela ambientale. Nel corso del 2010, non essendosi ancora concluso il progetto di finanziamento, la capacità di investimento sarà limitata alla capacità di autofinanziamento di Publiacqua, salvo individuazione e concessione di ulteriori linee di credito.

Organizzazione aziendale

Il livello occupazionale medio ha sostanzialmente confermato il dato 2008 attestandosi intorno alle 672 unità medie per la capogruppo. In questo numero sono ricompresi anche i dipendenti che Publiacqua ha distaccato alla società di Ingegneria, che sono stati, mediamente 29, Publiacqua Ingegneria ha anche dei dipendenti assunti direttamente, 6 unità al 31 dicembre 2009, mentre Publiacqua ha avuto mediamente 2 dipendenti.

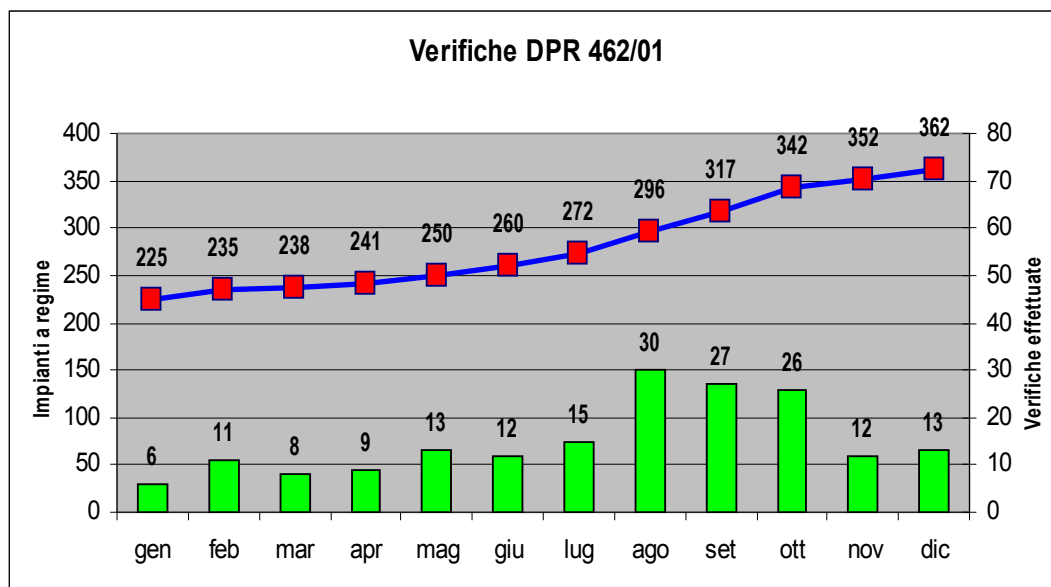
Nel corso del 2009 è proseguito il consolidamento dell'organizzazione già delineata nel 2008 ed è stato effettuato la progettazione di un modello semplificato della Divisione Acque potabili da implementare nel 2010. Sempre nella Direzione Esercizio nella primavera 2009 è stata realizzato l'accentramento delle attività di controllo in remoto degli impianti (telecontrollo) presso l'impianto di Mantignano. Tale riorganizzazione ha permesso l'unificazione delle metodologie e delle procedure di lavoro con conseguente incremento di efficienza ed efficacia possibile, grazie anche alla razionalizzazione del vettore di trasmissione dati con la sperimentazione di nuove tecnologie.

Nell'anno sono stati portati avanti i progetti di analisi delle attività e delle procedure operative della Divisione Commerciale, finalizzati ad una maggiore qualità del servizio fornito all'utenza, con importanti ricadute positive sui servizi di "front office". È stato inoltre avviato un percorso di revisione delle procedure di gestione degli investimenti la cui conclusione, nel 2010, porterà ad una razionalizzazione delle procedure interne ed un maggior controllo dell'andamento del programma degli investimenti. L'obiettivo atteso, oltre ad una maggiore efficienza gestionale, è quello di dotarsi di un sistema di valutazione ex ante ed in itinere della coerenza degli investimenti agli standard tecnici fissati nel rapporto concessorio.

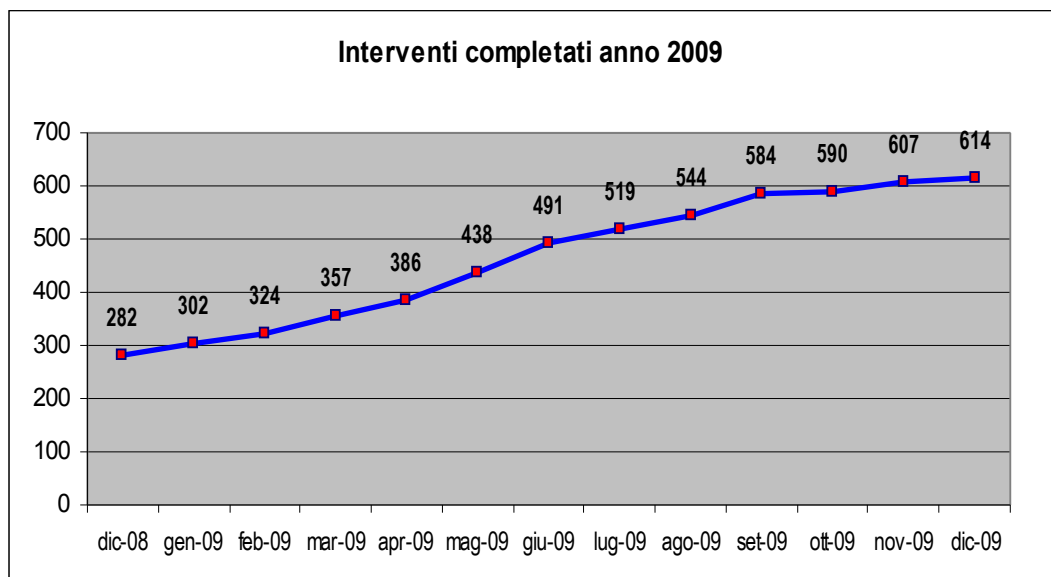
Sicurezza e Formazione

Nel corso del 2009 il gruppo ha organizzato diversi corsi inerenti procedure e dispositivi per accrescere la sicurezza dei luoghi di lavoro, quali il corso di Pronto soccorso e Antincendio e il corso sull'utilizzazione dei dispositivi di protezione individuale (dpi) (autorespiratori, carrelli elevatori e imbracature di sicurezza).

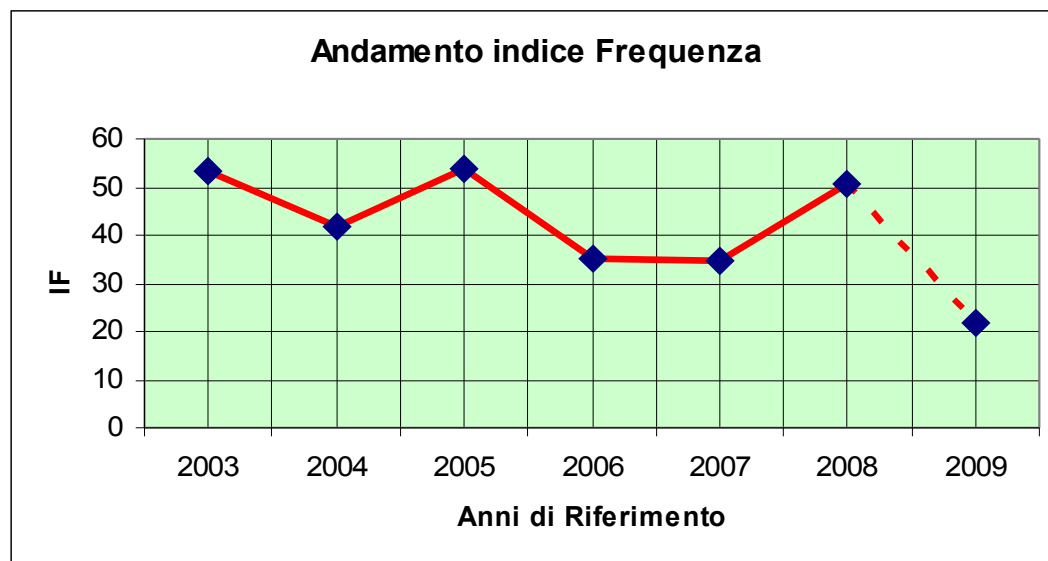
È continuata inoltre l'attività di monitoraggio degli impianti elettrici che ha ormai interessato i principali impianti (n° 362 su un totale di circa 1200 esistenti), di cui oltre un terzo monitorati nel 2009.



In generale, gli investimenti realizzati nel 2009 per lo sviluppo della sicurezza sui luoghi di lavoro hanno riguardato 312 impianti per una spesa di circa 2 mln di euro.



L'indice di frequenza infortuni (IF), calcolato come rapporto tra il numero di infortuni e il numero delle ore lavorate nel periodo in esame, evidenzia una tendenza alla contrazione (i dati 2009 sono parametrati sul dato a giugno).



A seguito delle attività descritte, e dei risultati ottenuti Publicacqua ha beneficiato della riduzione del tasso assicurativo INAIL del 5%.

Sviluppo rapporti con utenza della capogruppo

Sul fronte commerciale da segnalare, oltre il miglioramento dei dati relativi ai tempi di attesa al telefono e agli sportelli al pubblico - finalizzati ad una maggiore accessibilità alle informazioni e ai servizi offerti - lo sviluppo di attività tese a risolvere alcune problematiche, determinate dalla scarsa affidabilità delle banche dati trasmesse dai precedenti gestori, e a garantire una maggiore qualità nella contabilizzazione dei consumi. In particolare si ricorda:

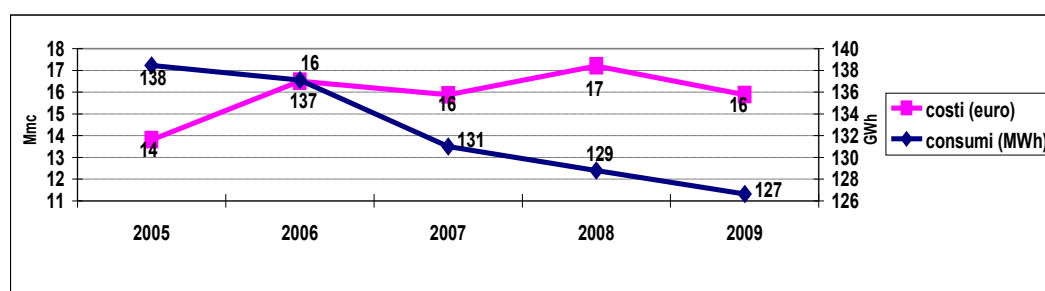
- i) *Aggiornamento database utenti*: nel corso del 2009 si è conclusa una prima fase della ricerca del codice fiscale/partita Iva per gli utenti per i quali questo dato non era stato trasmesso dai precedenti gestori. Sono state aggiornate 20.655 utenze sulle 37.000 che ne erano sprovviste (10% circa del numero totale delle utenze attive). Questo lavoro ha anche consentito di acquisire ulteriori informazioni su circa 10.000 utenti che saranno la base per il proseguo delle attività;
- ii) *Censimento amministratori di condominio*: avviato nel 2009, il censimento delle utenze condominiali permetterà di acquisire per circa 12.000 utenze i dati dell'Amministratore e procedere, ove necessario, ad una corretta intestazione del contratto di somministrazione. L'acquisizione di tali dati è un presupposto essenziale per arrivare al superamento dei problemi emersi nella gestione delle utenze raggruppate (condomini);
- iii) *Sostituzione programmata dei contatori*: l'anno 2009 è stato contrassegnato anche dall'accelerazione del progetto rinnovo del parco contatori cominciato nel 2008 e con l'importante collaborazione di Publicacqua Ingegneria. I nuovi contatori di classe C installati consentono una maggior precisione e affidabilità nella misurazione dei consumi. Il progetto costituisce quindi un presuppo-

sto essenziale nel garantire una migliore qualità del servizio erogato. Grazie alle attività svolte, sono stati sostituiti 17.833 contatori, di cui 15.000 nel corso del 2009. Il progetto ha investito per il momento i comuni di Firenze (7.346 contatori sostituiti fino ad oggi), Prato (3.704), Pistoia (3.576), Calenzano (491), Campi Bisenzio (1.146), Sesto Fiorentino (1.078) e Signa (492).

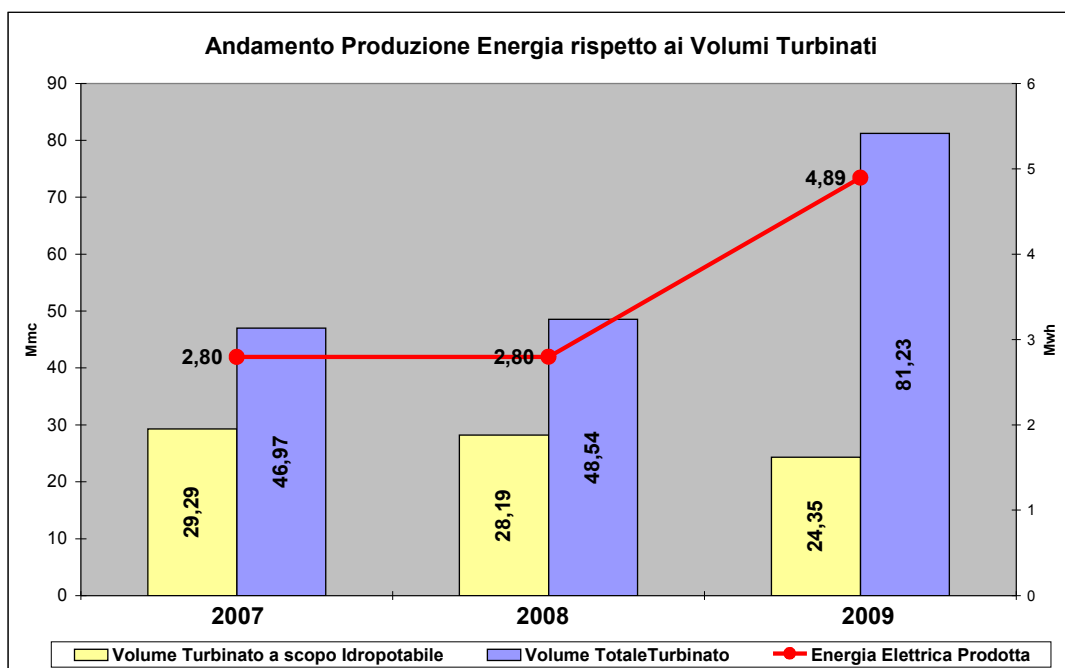
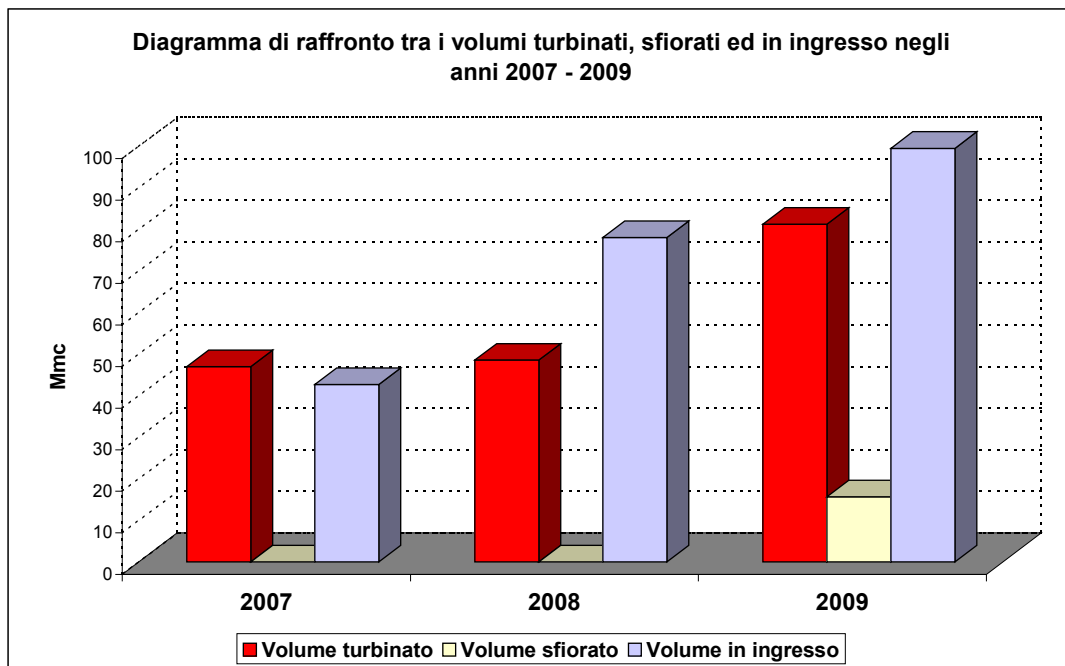
Relativamente alla sostituzione dei contatori è da evidenziare la capacità organizzativa dimostrata dalla società nell'affrontare l'emergenza gelo verificatasi nel mese di dicembre. In pochi giorni sono stati infatti sostituiti circa 5.400 contatori rotti a causa dell'eccezionale ondata di freddo verificatasi.

Attività per il risparmio energetico e produzione energia

Nel 2009 la capogruppo, con il supporto progettuale di Publicacqua Ingegneria, ha progredito nell'implementazione di attività finalizzate a conseguire risultati di efficientamento degli impianti. Grazie al monitoraggio mensile dei consumi/costi di energia elettrica, monitoraggio che nei 15 impianti più energivori è stato attuato attraverso l'elaborazione e l'analisi di specifici indici di efficienza energetica, si è determinato un risparmio di circa l'1% nei MWh utilizzati, con risultati significativi anche sul fronte economico.



Per quanto attiene la produzione energetica, realizzata nella centrale idroelettrica di Bilancino, il dato del 2009 (4.894.715 kWh) evidenzia un risultato positivo, grazie anche all'andamento delle precipitazioni che hanno reso possibile un maggiore rilascio della risorsa invasata.



Qualità del servizio erogata dalla capogruppo

I dati inerenti la qualità erogata del servizio, relativamente agli standard della carta del servizio soggetti a indennizzo, evidenziano un'evoluzione positiva nella capacità aziendale di rispettare i tempi di esecuzione degli interventi richiesti: è in forte diminuzione rispetto al 2008 il numero di sfioramenti della carta dei servizi (-17%; la percentuale di sfioramenti sul totale pratiche è del 2,2%) con conseguente riduzione degli indennizzi erogati. Nel complesso la percentuale di indennizzi

erogati, sul totale pratiche è pari all'1,8%.

<u>Indennizzi</u>	Anno 2009	Anno 2008	Confronto 2009/2008
N° Totale pratiche	35.013	37.042	-5,5%
N° Indennizzi	656	678	-3,2%
% Indennizzi/pratiche	1,87%	1,83%	

Per quanto attiene agli standard inerenti l'avvio del rapporto contrattuale (tempi preventivazione, allacciamento, attivazione e riattivazione della fornitura e disattivazione della stessa) i dati 2009 evidenziano il raggiungimento di punte di eccellenza in queste attività, con percentuali di rispetto degli standard della carta nella quasi totalità degli eventi.

<u>Avvio rapporto contrattuale</u>	Anno 2009	Anno 2008	Confronto 2009/2008
N° Totale pratiche	14.471	15.224	-4,9%
N° Indennizzi	34	68	-50,0%
% Indennizzi/pratiche	0,23%	0,45%	

Un segnale di efficientamento si ha anche dalla contrazione significativa del numero dei reclami giunti all'azienda (-29,5%). A fronte di questo segnale positivo, rimangono invece le criticità di gestione delle risposte alle contestazioni ricevute, come si evidenzia dall'incremento nel valore assoluto e nella percentuale di indennizzi erogati.

<u>Reclami scritti</u>	Anno 2009	Anno 2008	Confronto 2009/2008
N° Totale pratiche	617	875	-29,5%
N° Indennizzi	93	77	20,8%
% Indennizzi/pratiche	15,07%	8,80%	

I dati relativi all'attività svolta dalla 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, confermano la contrazione del contenzioso: le nuove pratiche diminuiscono infatti del -33,7%. Segnaliamo inoltre che la percentuale di pratiche accolte si attesta costantemente negli anni intorno ad un terzo delle pratiche esaminate. L'anno 2009 è

stato caratterizzato da un particolare impegno della Commissione mirato a ridurre i tempi di analisi delle pratiche e delle risposte all'utenza (183 pratiche esaminate nell'anno, contro 57 nel 2008).

Attività Commissione Mista Conciliativa	Anno 2009	Anno 2008	Confronto 2009/2008
N° Totale nuove pratiche	63	95	- 33,7%
Esaminate	183	57	+ 221,1%
Accolte	67	20	

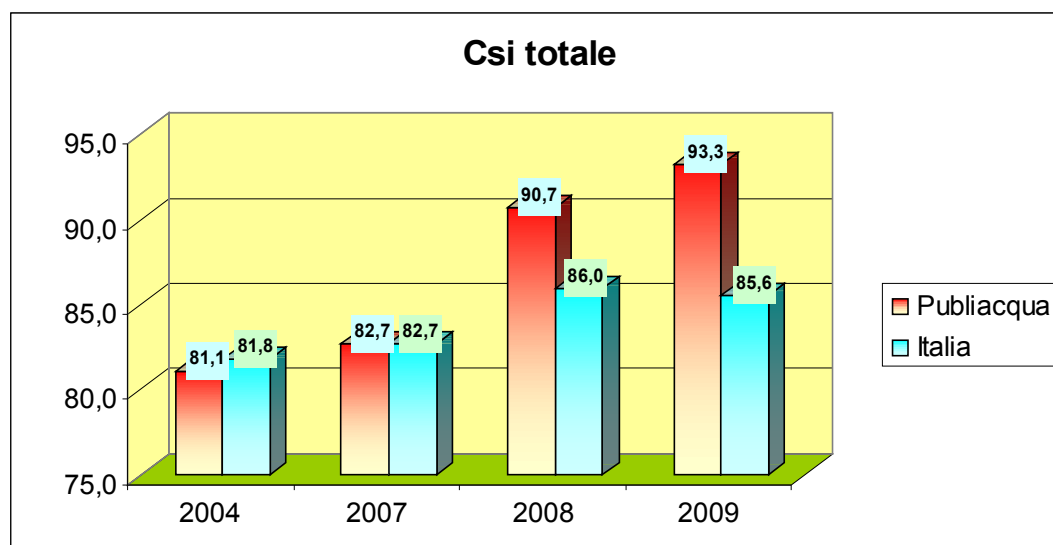
Un significativo miglioramento si ha negli standard relativi all'accessibilità del servizio per gli utenti, determinato dalla riorganizzazione delle procedure e delle attività nell'area commerciale, come evidenziato dalla contrazione dei tempi di attesa allo sportello e dalla gestione delle telefonate al numero verde commerciale. Nel primo caso nel 2009 si registra una riduzione di 11 minuti del tempo di attesa (- 33%), che si attesta mediamente sui 19 minuti e 22 secondi contro il dato del 2008 pari a 30 minuti e 23 secondi.

Nel caso dello sportello telefonico commerciale (800 238 238) è stata data risposta al 91,4% delle oltre 220.000 telefonate ricevute nel 2009, superando quindi l'obiettivo prefissato del 90%. Questo dato indica un miglioramento significativo rispetto al livello di servizio del 2008 (64,4%), anno in cui sono stati scontati i problemi connessi alla fase di avvio della nuova modalità di gestione del servizio. Il tempo medio di attesa al telefono, pari a 55 secondi, in linea con l'anno precedente, evidenzia un buon livello di efficienza del servizio.

Per lo sportello telefonico segnalazione guasti (800 314 314) alle oltre 110.000 richieste è stato dato risposta al 82,7% con un tempo medio di attesa di 40 secondi. I dati del verde guasti sono influenzati negativamente dai problemi conseguenti all'emergenza gelo di fine anno. In soli 11 giorni (20-30 dicembre) sono arrivate quasi 27.000 telefonate. Nei primi 11 mesi dell'anno il livello di servizio è stato pari al 92,9%, migliore di quello del 2008 (88,3%).

Qualità del servizio della capogruppo percepita

La rilevazione sulla qualità percepita da parte degli utenti è stata svolta da Istituto Piepoli spa. Il *customer satisfaction index, csi*, determinato mediante una media ponderata dei giudizi espressi dagli utenti per i diversi ambiti esaminati e dell'importanza attribuita agli stessi ambiti dagli intervistati, evidenzia una crescita assai forte nella soddisfazione del servizio reso: *dall'81,1 per cento del 2004 al 90,7 del 2008 ed al 93,3 di oggi*. È senza dubbio degno di nota che il dato di Publicacqua sia superiore di circa 8 punti percentuali a quello nazionale (93,3 contro 85,6). Inoltre, mentre l'indice di soddisfazione a livello nazionale è sostanzialmente stabile, negli stessi anni di riferimento l'indice di soddisfazione degli utenti di Publicacqua è cresciuto in maniera significativa.



Le risposte fornite evidenziano giudizi particolarmente positivi in tutte le aree territoriali. La variabilità per area è quindi molto diminuita rispetto alle precedenti indagini, evidenziando un ulteriore passo avanti nella qualità del servizio sull'intero territorio di Publiacqua.

L'indice che negli ultimi tre anni segna l'incremento più rilevante e che sicuramente è alla base dell'innalzamento del dato complessivo di soddisfazione (che si muove oggi con performance in linea con i più efficienti gestori italiani ed europei) è quello relativo alla gestione commerciale, in cui si rileva un sostanziale apprezzamento per i tempi e la regolarità di fatturazione.

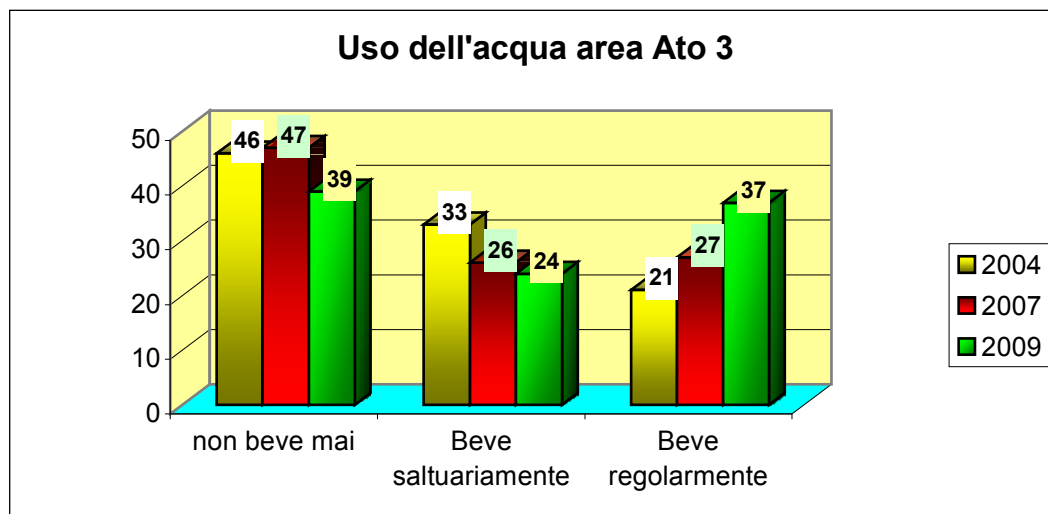
Tra i servizi che hanno contribuito ad accrescere l'indice di soddisfazione degli utenti un ruolo lo ha sicuramente svolto il servizio di avviso telefonico in caso di lavori programmati o di emergenza (*Phone*). Avviato nel maggio 2008, al dicembre 2009 sono state effettuate circa 129.000 chiamate di avviso all'utenza di eventuali disservizi.

Nel settore, relazione/informazione con l'utente, l'indice di soddisfazione rimane un po' al di sotto della media complessiva di Publiacqua, malgrado i dati relativi ai tempi di attesa agli sportelli e al numero verde commerciale evidenzino importanti miglioramenti. Publiacqua sta già attuando progetti di miglioramento che si muovono nella direzione di: 1) razionalizzare la struttura e sviluppare ulteriormente le competenze degli addetti agli uffici che si occupano di relazione con il pubblico, già comunque apprezzati dagli utenti; 2) sviluppare le pratiche che si possono svolgere via telefono. Altri progetti sono in studio come lo sviluppo delle operazioni effettuabili sul sito internet che, grazie anche alla possibile collaborazione con gli Uffici di relazione col pubblico (Urp) dei Comuni, potrà ridurre l'obbligo per l'utente di presentarsi allo sportello o di comunicare con il numero verde commerciale.

Uso dell'acqua per bere

Un dato assai significativo, a conferma dell'impegno di lavoro e di investimenti messo in atto da Publiacqua, è quello relativo all'uso dell'acqua di rubinetto per bere.

Nel complesso dell'Atto Medio Valdarno si sviluppa la tendenza a farlo regolarmente: dal 21 per cento del 2004 al 37 per cento attualmente, mentre la percentuale complessiva di utenti che dichiarano di bere costantemente o saltuariamente l'acqua del rubinetto giunge a circa il 61 per cento.



Oltre un terzo della popolazione (37 per cento) beve l'acqua regolarmente, un aumento di oltre 16 punti percentuali dal 2004. Complessivamente circa 203.000 abitanti in più che bevono l'acqua del sindaco. Un incremento importante se si pensa che una riduzione per il sistema famiglie di oltre 40.000 metri cubi di acquisto di acqua imbottigliata implica un risparmio notevole, da 8,1 (ipotizzando un costo di 20 centesimi al litro) a 16,2 milioni di euro (ipotizzando un costo di 40 centesimi al litro), un risparmio pari a 100/200 euro a persona. Il consumo da parte di un terzo della popolazione dell'acqua del sindaco porta, oltre che ad un cospicuo risparmio annuo per le famiglie, anche ad una riduzione per la collettività di una considerevole quantità di bottiglie di plastica (all'incirca 300 milioni di pezzi) da produrre e da smaltire.

Descrizione delle tariffe applicate dalla capogruppo

Le tariffe applicate nel 2009 sono quelle approvate dall'Autorità di ambito il 15 dicembre 2008.

Tipologia di uso	Fascia di consumo annuo (mc/anno)	Quota fissa (Euro/Utente)	Quota variabile tariffa Acquedotto (€/mc) A	Quota variabile tariffa Fognatura (€/mc) B	Quota variabile tariffa Depurazione (€/mc) C	Quota variabile tariffa Servizio Idrico Integrato (€/mc) A+B+C
Uso domestico	Tutto il consumo	23.37				
	0 - 60		0.28	0.30	0.55	1.13
	61 - 150		1.01	0.30	0.55	1.86
	151 - 200		2.11	0.30	0.55	2.96
	Oltre 200		3.17	0.30	0.55	4.02
Uso agricolo	Tutto il consumo	23.37	1.01	0.30	0.55	1.86
Piccolo uso produttivo (fino a 500 mc/anno)	Tutto il consumo	35.05				
	0 - 100		1.01	0.30	0.55	1.86
	101 - 200		2.11	0.30	0.55	2.96
	Oltre 200		3.17	0.30	0.55	4.02
Grande uso produttivo	501 - 1.000	105.15		0.30	0.55	
	Oltre 1.000	280.41		0.30	0.55	
	fino a all'impegno annuale richiesto		1.01	0.30	0.55	1.86
	da 1 volta l'impegno annuale a 2 volte		2.11	0.30	0.55	2.96
	oltre 2 volte l'impegno annuale		3.17	0.30	0.55	4.02
Uso pubblico	Tutto il consumo	23.37	1.01	0.30	0.55	1.86

tutti gli importi espressi sono senza IVA

Secondo quanto previsto dal Piano di Ambito l'aumento della tariffa reale media è stato del 5 per cento più il tasso di inflazione programmata pari all'1,5 per cento e sono costruite tenendo conto degli effetti della sentenza 335/08 della Corte Costituzionale. L'Autorità di Ambito ha innalzato, infatti, il costo al metro cubo per la quota di tariffa relativa alla depurazione, passata da 0,42 €/mc a 0,55 €/mc, per consentire al gestore di mantenere l'equilibrio economico-finanziario, così come previsto dal metodo normalizzato per la determinazione della tariffa.

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

Conto economico riclassificato

Il risultato di esercizio, particolarmente significativo, è frutto principalmente del proseguimento nell'efficientamento della gestione.

CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO GRUPPO PUBLICACQUA						
	Bilancio 2008		Bilancio 2009		Scostamento	
RICAVI DI VENDITA	163.153.151	91,6%	168.382.295	93,9%	5.229.144	3,2%
- Ricavi da servizio idrico	146.059.519	82,0%	151.585.568	84,5%	5.526.049	3,8%
- Ricavi acqua all'ingrosso	140.000	0,1%	161.219	0,1%	21.219	15,2%
- Scarichi Industriali	5.456.863	3,1%	4.510.167	2,5%	-946.696	-17,3%
- Ricavi Extratariffa	822.042	0,5%	632.692	0,4%	-189.349	-23,0%
- Lavori c/Terzi	652.025	0,4%	668.657	0,4%	16.632	2,6%
- Altri ricavi	7.656.617	4,3%	8.654.316	4,8%	997.699	13,0%
- Altri ricavi garantiti	2.366.085	1,3%	2.169.677	1,2%	-196.408	-8,3%
INCREMENTO IMMOBILIZZAZIONI	14.939.326	8,4%	10.902.864	6,1%	-4.036.463	-27,0%
PRODOTTO DI ESERCIZIO	178.092.477	100%	179.285.159	100%	1.192.682	0,7%
CONSUMO MATERIE	24.021.410	13,5%	23.408.854	13,1%	-612.556	-2,6%
Acquisti	6.238.336	3,5%	7.316.780	4,1%	1.078.444	17,3%
Energia elettrica	17.209.479	9,7%	15.963.983	8,9%	-1.245.496	-7,2%
Rimanenze Iniziali	2.988.663	1,7%	2.463.344	1,4%	-525.319	-17,6%
Rimanenze Finali	-2.415.068	-1,4%	-2.335.253	-1,3%	79.816	-3,3%
Margine Industriale Lordo	154.071.067	86,5%	155.876.305	86,9%	1.805.238	1,2%
COSTI OPERATIVI	65.465.364	36,8%	62.539.460	34,9%	-2.925.904	-4,5%
- costi per servizi	35.037.376	19,7%	32.076.957	17,9%	-2.960.419	-8,4%
- costi godimento beni di terzi	26.380.888	14,8%	26.655.044	14,9%	274.155	1,0%
- oneri diversi di gestione	4.047.099	2,3%	3.807.459	2,1%	-239.641	-5,9%
Valore Aggiunto	88.605.703	49,8%	93.336.845	52,1%	4.731.142	5,3%
COSTO PERSONALE	30.986.075	17,4%	31.645.885	17,7%	659.810	2,1%
COSTI DI ESERCIZIO	120.472.850	68%	117.594.200	66%	-2.878.650	-2,4%
MOL (EBITDA)	57.619.628	32,4%	61.690.959	34,4%	4.071.332	7,1%
- AMMORTAMENTI	21.274.408	11,9%	23.523.435	13,1%	2.249.027	10,6%
- ACCANTONAMENTI	4.721.666	2,7%	4.924.909	2,7%	203.243	4,3%
- SVALUTAZIONE CREDITI	9.951.873	5,6%	7.020.194	3,9%	-2.931.679	-29,5%
REDDITO OPERATIVO	21.671.682	12,2%	26.222.422	14,6%	4.550.741	21,0%
+/- SALDO GESTIONE FINANZIARIA	-5.865.727	-3,3%	-2.045.547	-1,1%	3.820.180	-65,1%
+/- SALDO RETTIFICHE DI VALORE	-17.914	0,0%	0	0,0%	17.914	-100,0%
+/- SALDO GESTIONE STRAORDINARIA	738.103	0,4%	-862.327	-0,5%	-1.600.430	-216,8%
UTILE ANTE IMPOSTE	16.526.144	9,3%	23.314.548	13,0%	6.788.404	41,1%
- IMPOSTE	7.941.863	4,5%	10.656.662	5,9%	2.714.799	34,2%
Irap	2.903.938	1,6%	2.838.401	1,6%	-65.538	-2,3%
Ires	10.560.713	5,9%	10.062.648	5,6%	-498.065	-4,7%
Imposte differite	-5.522.788	-3,1%	-2.244.386	-1,3%	3.278.402	-59,4%
UTILE/PERDITA D'ESERCIZIO	8.584.281	4,8%	12.657.886	7,1%	4.073.605	47,5%

I ricavi da Servizio Idrico Integrato sono cresciuti del 3,8% rispetto a quelli dell'anno precedente. Tale percentuale è inferiore all'aumento tariffario deliberato dall'Autorità di Ambito (+6,5%), poiché nella tariffa del 2009 è compreso anche il recupero di quota parte dei conguagli relativi agli anni precedenti per 8,4 mln di euro.

Tra gli altri ricavi si rileva un forte decremento dei ricavi per scarichi industriali (-0,9 mln di euro, -17,3%), per effetto della crisi economica che ha colpito il territorio servito, soprattutto l'area pratese. I ricavi per lavori conto terzi sono aumentati, rispetto al 2008, di 16 mila euro (+2,6%).

Gli altri ricavi hanno avuto un buon andamento (+0,9 mln di euro, +13,0%), per effetto di: a) crescita dei ricavi da produzione energia elettrica della Centrale di Bilancino (+0,3 mln di euro, +69,5%, per la maggior produzione meglio evidenziata sopra nella presente relazione); b) incremento del ricavo per rimborso dell'assicurazione per perdite occulte, sia a seguito dell'incremento del premio, sia per l'incremento degli utenti che hanno aderito (+0,4 mln di euro, +43,7%); c) incremento della quota di competenza dei contributi conto impianti (+0,4 mln di euro, +12,8%); d) riduzione dei rimborsi vari ricevuti, specialmente da utenza (-0,3 mln di euro, -11,7%).

La voce incremento di immobilizzazioni per lavori interni si è ridotta di 4,0 mln di euro (-27%) a seguito del minor valore degli investimenti realizzati nel 2009 rispetto al 2008 (-0,8 mln di euro, -9,9%) e per l'assenza, nel 2009 della capitalizza-

zione dell'attività interna svolta da Publiacqua Ingegneria per il completamento del progetto PILA (-3,2 mln di euro).

Sul lato costi, si evidenzia una riduzione del consumo di materie prime, per complessivi 0,6 mln di euro (-2,6%). Tale risultato è frutto della riduzione dei costi per l'acquisto di Energia Elettrica (-1,2 mln di euro, -7,2%), grazie sia alla riduzione dei consumi, che della tariffa media.

I costi per consumi di materiali a magazzino sono cresciuti di 1,0 mln di euro (+17,3%), principalmente per effetto dell'acquisto dei contatori utilizzati per la sostituzione programmata del 2009.

I costi per servizi sono diminuiti di circa 2,9 mln di euro (-8,4%), a seguito di: a) aumento dei costi per manutenzioni e riparazioni (+0,7 mln di euro, +9,0%); b) diminuzione di costi per servizi vari industriali per effetto dell'assenza dei costi esterni per il completamento del progetto PILA (-3,3 mln di euro, -28,4%); c) riduzione dei costi per servizi commerciali (-0,5 mln di euro, -10,6%), per effetto dei costi per la lettura dei contatori e del costo per la stampa ed invio bollette; f) aumento degli altri costi per complessivi 0,2 mln di euro.

I costi per il godimento beni di terzi sono cresciuti di 0,3 mln di euro (+1,0%), per effetto della crescita 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 si sono ridotti di 0,2 mln di euro (-5,9%).

Il costo del personale è aumentato di 0,7 mln di euro (+2,1%), principalmente per effetto del rinnovo contrattuale e degli scatti di anzianità, oltre che delle nuove assunzioni in Publiacqua Ingegneria.

Gli ammortamenti sono cresciuti di 2,3 mln di euro (+10,6%), a seguito della messa in attività di immobilizzazioni realizzate nell'esercizio e dal completamento di quelle iniziate negli anni precedenti.

Gli accantonamenti per rischi ed oneri (4,9 mln di euro) si riferiscono al rischio di competenza dell'esercizio 2009 del contenzioso del personale, a seguito del rivendicato riconoscimento degli scatti di anzianità, interpretando il passaggio, nel 2002, dai comuni alla società Publiacqua come un continuum del contratto (incremento di circa 0,4 mln di euro, con un importo complessivo del rischio salito a 4,9 mln di euro accantonati); ai rischi correlati con i contenziosi contrattuali (+3,7 mln di euro per accantonamento e -0,4 mln di euro per utilizzi, con un valore complessivo del fondo pari ad euro 6,5 mln di euro); +0,4 mln di euro di accantonamento per pulizia caditoie non effettuata, anche se prevista in tariffa; +0,4 mln di euro per rischi correlati a sanzioni ambientali comminate avverso le quali la società ha presentato ricorso (importo attuale del fondo 1,2 mln di euro).

L'importo rilevante di svalutazione dei crediti, pari a 7,0 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 secondo criterio di prudenza (i più anziani sono stati svalutati per percentuali maggiori, così come i crediti cessati).

Il consistente miglioramento del saldo della gestione finanziaria (-3,8 mln di euro) deriva dalla forte diminuzione dei tassi di riferimento sul mercato creditizio, oltre che del rimborso a fine 2008 di circa 1,4 mln di euro del finanziamento, contratto da Publicacqua Ingegneria, per il progetto PILA..

Le imposte correnti sono aumentate di 0,6 mln di euro rispetto al 2008, anche se il maggior utile ante imposte (+6,8 mln di euro, +41,4%) è stato compensato dalle minori riprese fiscali (-5,0 mln di euro), particolare proveniente principalmente dal minor accantonamento a fondo svalutazione crediti indeducibile (-3,0 mln di euro). L'effetto positivo delle imposte anticipate a conto economico è diminuito di 3,3 mln di euro (-59,4%) in quanto una parte del fondo svalutazione crediti per il quale si riteneva ragionevolmente di poter recuperare le imposte, in sede di redazione del bilancio 2009 è stato valutato indeducibile fiscalmente (4,9 mln di euro).

Gli indicatori di redditività mostrano un notevole miglioramento del Roe netto, conseguenza dell'incremento dell'utile netto (passato dagli 8,5 mln di euro del 2008, ai 12,4 del 2009), in quanto il patrimonio netto è cresciuto soltanto dell'incremento della riserva legale.

Il Roe Lordo è cresciuto maggiormente di quello netto, per effetto del minor impatto delle imposte rispetto all'anno precedente.

I principali indici di redditività operativa, invece, ROI e ROS sono migliorati per effetto della crescita del reddito operativo.

INDICATORI	REDDITIVITA'		2008	2009
	ROE netto	$\frac{\text{Risultato netto}}{\text{Patrimonio netto}}$	=	5,45%
ROE lordo	$\frac{\text{Risultato lordo ante imposte}}{\text{Patrimonio netto}}$	=	10,49%	14,38%
ROI	$\frac{\text{Risultato operativo}}{\text{(Capitale investito - Passività)}}$	=	5,59%	6,88%
ROS	$\frac{\text{Risultato operativo}}{\text{Ricavi di vendita}}$	=	11,78%	14,18%
* valori in mln di euro				

Stato patrimoniale riclassificato

Si riporta di seguito lo Stato Patrimoniale Riclassificato:

	31/12/2008	31/12/2009	Scost.
ATTIVITÀ A BREVE			
Cassa e Banche	6.311.014	7.637.031	1.326.017
Crediti Commerciali	88.760.312	72.713.863	-16.046.449
Giacenze di Magazzino	2.415.068	2.286.977	-128.091
Ratei e Risconti Attivi	2.487.518	1.717.866	-769.652
Altre attività a Breve	31.500.876	27.209.683	-4.291.193
Totale attività a breve	131.474.787	111.565.419	-19.909.368
ATTIVITÀ IMMOBILIZZATE			
Immobilizzazioni Materiali	156.273.890	156.818.336	544.446
Immobilizzazioni Immateriali	157.239.714	168.533.041	11.293.327
Partecipazioni e Titoli	44.669	54.669	10.000
Altre Attività Fisse	42.458.447	49.280.064	6.821.617
Totale immobilizzazioni	356.016.720	374.686.109	18.669.390
TOTALE ATTIVITÀ	487.491.507	486.251.528	-1.239.978
PASSIVITÀ A BREVE			
Banche a Breve	4.193.990	66.809.573	62.615.583
Fornitori	55.578.487	45.735.392	-9.843.095
Altri Debiti	51.496.045	53.319.995	1.823.949
Debiti per imposte	555.095	853.365	298.270
Totale passività a breve	111.823.617	166.718.324	54.894.707
PASSIVITÀ A MEDIO/LUNGO TERMINE			
Banche a Medio/Lungo	105.764.088	39.634.389	-66.129.699
Altre Passività Pluriennali	90.615.739	92.819.309	2.203.570
Fondi per Rischi ed Oneri	13.140.288	16.602.704	3.462.416
Fondo TFR	8.598.720	8.372.741	-225.979
Totale passività ML termine	218.118.835	157.429.143	-60.689.692
TOTALE PASSIVITÀ	329.942.452	324.147.467	-5.794.985
PATRIMONIO NETTO			
Capitale Sociale	150.280.057	150.280.057	0
Riserve	-1.315.283	-833.881	481.402
Utile Netto	8.584.281	12.657.886	4.073.605
Totale Patrimonio Netto	157.549.055	162.104.061	4.555.007
TOTALE	487.491.507	486.251.528	-1.239.978

Attività a breve

La crescita della liquidità (+1,3 mln di euro, +21,0%) discende dagli importanti incassi ricevuti a fine 2009.

L'importante riduzione dei crediti a breve termine (-16,0 mln di euro, -18,1%) è conseguenza di molte attività compiute nel corso dell'esercizio.

Le giacenze di magazzino si sono ridotte di 0,1 mln di euro (-5,3%), per effetto della continuazione del processo di ottimizzazione nell'uso delle stesse, in collaborazione con la Direzione Esercizio.

La riduzione dei Ratei e Risconti Attivi è frutto, principalmente, del rilascio a conto economico della quota di interessi relativa all'attualizzazione dei debiti per canone di concessione.

Le altre attività a breve si sono ridotte di 4,3 mln di euro (-13,6%), per effetto: a) della riduzione dei crediti finanziari verso società collegate, per il rimborso, da parte di CCS, di una parte del finanziamento originariamente erogato (-66 mila

euro); b) della riduzione dei crediti tributari, principalmente a seguito dell'erogazione, da parte della Direzione Regionale delle Entrate, del credito IVA relativo agli anni 2007 e 2008 (-6,5 mln di euro, -42,9%); c) dell'incremento dei crediti per imposte anticipate (+2,2 mln di euro, +13,8%).

Attività immobilizzate

L'incremento delle immobilizzazioni al netto degli ammortamenti e alienazioni dell'esercizio (complessivamente 11,8 mln di euro, +3,8%) è dettagliato nello specifico paragrafo più avanti nella presente relazione.

Le altre attività fisse si compongono dei crediti per conguagli tariffari, sia già riconosciuti, che da riconoscere dall'autorità di ambito, il cui importo non potrà essere fatturato prima del 2011. L'incremento dell'esercizio (+6,8 mln di euro, +16,1%) è al netto dell'importo che sarà fatturato nel 2010, secondo quanto previsto dalla revisione tariffaria del luglio 2007 (10,7 mln di euro).

Passività a breve

L'incremento delle banche passive a breve termine, per quasi 62,6 mln di euro, è effetto della scadenza al 25 febbraio 2010 del finanziamento ponte stipulato con BBVA e BNL, che nell'esercizio precedente scadeva oltre i 12 mesi e quindi era classificato nel medio-lungo termine.

La riduzione dei debiti verso fornitori (-9,8 mln di euro, -17,7%) è il frutto in parte di una migliore gestione degli stessi.

L'aumento degli altri debiti (+1,8 mln di euro, +3,5%) è frutto dell'incremento sia dei debiti verso istituti previdenziali e di sicurezza sociale (+0,1 mln di euro, +17,3%) sia degli altri debiti (+1,7 mln di euro, +3,3%).

L'incremento dei debiti tributari (+0,3 mln di euro, +53,7%) è dovuto in parte all'aumento delle ritenute IRPEF verso dipendenti.

Passività a medio/lungo termine

La riduzione delle banche passive a medio/lungo termine, per quasi 66,1 mln di euro (-62,5%), è sempre frutto della scadenza al 25 febbraio 2010 del finanziamento ponte stipulato con BBVA e BNL.

L'aumento delle altre passività pluriennali (+2,2 mln di euro, +2,4%) è l'effetto combinato dell'incremento di depositi cauzionali e dei relativi interessi (+1,0 mln di euro), nonché dei risconti passivi (+1,2 mln di euro).

L'incremento dei fondi per rischi ed oneri (+3,5 mln di euro) è dovuto agli accantonamenti effettuati nel fondo rischi su appalti (+1,7), nel fondo rischi e contenzioso (+0,7), nel fondo spese legali (+0,6), nel fondo rischi cosap/tosap (+0,3) ed infine nel fondo sanzioni ambientali (+0,2).

La diminuzione del fondo TFR (-0,2 mln di euro, -2,6%) è determinata da erogazioni ed anticipi a dipendenti.

Patrimonio netto

L'incremento del patrimonio netto (+4,6 mln di euro, +2,9%), considerato che il capitale sociale è rimasto invariato, è effetto dell'aumento delle riserve (+0,5 mln di euro, +36.66%) e dell'utile netto (+4,1 mln di euro, +47,5%).

Andamento degli investimenti

Nel corso del 2009 il Gruppo Publiacqua ha realizzato investimenti per circa 39 milioni di euro al lordo dei contributi, principalmente nel settore acque potabili e nelle infrastrutture per la distribuzione della risorsa (58%).

Dal punto di vista territoriale, la distribuzione degli investimenti per dimensione dei comuni evidenzia come sia tuttora garantita una maggiore spesa, in termini, proporzionali, nelle aree meno abitate e di minore densità, obiettivo solidaristico a base della legge 36/94 di riforma del settore idrico.

Se analizziamo infatti la spesa per investimenti, confrontandola con la distribuzione della popolazione residente, appare chiaro come nei comuni medio piccoli, dove vive il 38% della popolazione servita nel corso del 2009 si sia concentrato il 60% delle risorse spese.

Si riportano di seguito i principali indicatori di finanziamento delle immobilizzazioni, che mostrano la stabilità sostanziale del margine del quoziente primario di struttura, mentre si rileva un consistente peggioramento del margine e del quoziente secondario di struttura, per effetto della riclassificazione del finanziamento ponte tra le passività a breve termine.

INDICATORI	FINANZIAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI		
		2008	2009
Margine primario di struttura*	Patrimonio netto - Attivo fisso	= -156	-163
Quoziente primario di struttura	$\frac{\text{Patrimonio netto}}{\text{Attivo fisso}}$	= 0,50	0,50
Margine secondario di struttura*	(Patrimonio netto + Passivo fisso) - Attivo fisso	= 49,01	-22,42
Quoziente secondario di struttura	$\frac{(\text{Patrimonio netto} + \text{Passivo fisso})}{\text{Attivo fisso}}$	= 0,90	0,68
* valori in mln di euro			

Anche gli indicatori di solvibilità risentono della scadenza ravvicinata finanziamento ponte. Sia il margine di disponibilità che il margine di tesoreria sono peggiorati, sempre per effetto della riduzione delle banche a breve, classificate tra le passività correnti.

INDICATORI	SOLVIBILITA'		2008	2009
	Margine di disponibilità*	Attivo circolante - Passività correnti	=	19,48
Quoziente di disponibilità	$\frac{\text{Attivo circolante}}{\text{Passività correnti}}$	=	1,17	0,67
Margine di tesoreria*	(Liquidità differite + Liquidità Immediate) - Passività correnti	=	17,07	-57,54
Quoziente di tesoreria	$\frac{(\text{Liquidità differite} + \text{Liquidità Immediate})}{\text{Passività correnti}}$	=	1,15	0,65
* valori in mln di euro				

Rendiconto finanziario

La posizione finanziaria netta finale è inferiore a quella di fine 2008 (-4,8 mln di euro, -4,7%). La società ha finanziato gli investimenti e la distribuzione dei dividendi 2008 con l'autofinanziamento aziendale, che è stato all'incirca 38,4 mln di euro, con una crescita di circa 4,7 mln di euro (+13,9%).

La gestione del circolante netto ha generato flussi di cassa per 6,8 mln di euro, a seguito di una importante riduzione dei crediti effettuata dalla capogruppo.

	31/12/2008	31/12/2009
FLUSSI DI CASSA GENERATI DALL'ATTIVITA' OPERATIVA:		
Utile (perdita) d' esercizio	8.584.281	12.657.886
<i>Rettifiche di voci che non hanno effetto sulla liquidità</i>		
Ammortamenti	21.274.408	23.523.435
Utilizzo Risconti Passivi Pluriennali	-2.812.670	-3.171.500
T.F.R. maturato nell' esercizio	1.531.261	1.483.882
T.F.R. pagato nell' esercizio	-2.959.462	-1.709.861
Utilizzo (incremento) Imposte Anticipate	-5.522.788	-2.249.338
Accantonamento fondo svalutazione Crediti	9.951.873	7.020.194
Utilizzo fondo svalutazione Crediti	-1.654.013	-2.625.972
Accant. (utilizzo) fondi per rischi ed oneri	5.305.428	3.462.416
<i>Flussi di cassa dall'attività operativa</i>	33.698.318	38.391.142
riduzione (incremento) Rimanenze	573.595	128.091
riduzione (incremento) Crediti	28.442.350	11.304.474
riduzione (incremento) Ratei e risconti attivi	2.293.156	769.652
incremento (riduzione) risconti passivi	18.861	1.357.908
incremento (riduzione) Fornitori	-17.727.089	-9.843.095
incremento (riduzione) Debiti diversi	-888.277	2.833.674
incremento (riduzione) Debiti tributari	-8.605.718	298.270
<i>Flussi di cassa da Variazioni nelle attività e passività correnti</i>	4.106.878	6.848.974
<i>Flussi di cassa generati dall'attività operativa corrente</i>	37.805.196	45.240.116
Acquisizione di immobilizzazioni tecniche	-9.409.436	-12.005.823
Incrementi nelle attività immateriali	-38.536.125	-25.979.951
Rettifica Progetto PILA/alienazioni	2.624.566	2.624.566
incremento (riduzione) risconti passivi pluriennali	7.100.189	3.007.438
(incremento) decremento immobilizzazioni finanziarie	-148.753	56.667
<i>Flussi di cassa generati da attività d'investimento</i>	-38.369.559	-32.297.103
Free Cash Flow	-564.363	12.943.013
FLUSSI DI CASSA DALL'ATTIVITA' FINANZIARIA		
assunzione (rimborso) di nuovi finanziamenti a medio lungo termine		
incremento (riduzione) risconti passivi pluriennali		
Dividendi distribuiti	-3.516.680	-7.905.095
Altre variazioni nei conti di patrimonio netto	-1.946.523	-197.784
<i>Flussi di cassa generati dall'attività finanziaria</i>	-5.463.203	-8.102.879
Variazione Netta Fabbisogno/Riduzione Indebitamento Netto	-6.027.567	4.840.133
Posizione finanziaria netta iniziale	-97.619.498	-103.647.065
Posizione finanziaria netta finale	-103.647.065	-98.806.932

Principali Indicatori Finanziari

La riduzione del quoziente di indebitamento evidenzia l'effetto positivo della riduzione dell'indebitamento a breve termine, conseguenza della rinegoziazione del finanziamento ponte, che scadrà il 25 febbraio 2010. Per far fronte al suddetto rimborso, la società ha avviato un percorso per la strutturazione di un finanziamento a medio lungo termine, attraverso la scelta di un advisor finanziario, che porterà alla definitiva copertura del fabbisogno generato dalla realizzazione degli investimenti (dal 2010 alla fine dell'affidamento nel 2021).

STRUTTURA DEI FINANZIAMENTI			
		2008	2009
Quoziente di indebitamento complessivo	$\frac{\text{(Passivo medio lungo termine + Passivo corrente)}}{\text{Patrimonio netto}}$	= 2,09	2,00
Quoziente di indebitamento finanziario	$\frac{\text{Passività di finanziamento}}{\text{Patrimonio netto}}$	= 0,70	0,66

Descrizione tariffe applicate

Le tariffe applicate sono quelle approvate dall'Autorità di Ambito, in particolare, dal 1/1/2008 al 15 dicembre 2008 sono state utilizzate le seguenti tariffe:

Tipologia di uso	Fascia di consumo annuo (mc/anno)	Quota fissa (Euro/Utente)	Quota variabile tariffa Acquedotto (€/mc) A	Quota variabile tariffa Fognatura/Depurazione (€/mc) B	Quota variabile tariffa Servizio Idrico Integrato (€/mc) A+B
Uso domestico	Tutto il consumo	23.37			
	0 - 80		0.28	0.72	1.00
	81 - 150		1.01	0.72	1.73
	151 - 200		2.11	0.72	2.83
	Oltre 200		3.17	0.72	3.89
Uso agricolo	Tutto il consumo	23.37	1.01	0.72	1.73
Piccolo uso produttivo (fino a 500 mc/anno)	Tutto il consumo	35.05			
	0 - 150		1.01	0.72	1.73
	151 - 200		2.11	0.72	2.83
	Oltre 200		3.17	0.72	3.89
Grande uso produttivo	501 - 1.000	105.15			
	Oltre 1.000	280.41			
	fino a all'impegno annuale richiesto		1.01	0.72	1.73
	da 1 volta l'impegno annuale a 2 volte		2.11	0.72	2.83
	oltre 2 volte l'impegno annuale		3.17	0.72	3.89
Uso pubblico	Tutto il consumo	23.37	1.01	0.72	1.73

A seguito della delibera del 15 dicembre con la quale l'Autorità di Ambito prendeva atto della sentenza della corte costituzionale n° 335 del 2008, le tariffe sono state modificate come segue, con validità a partire dal 16 dicembre:

Tipologia di uso	Fascia di consumo annuo (mc/anno)	Quota fissa (Euro/Utente)	Quota variabile tariffa Acquedotto (€/mc) A	Quota variabile tariffa Fognatura (€/mc) B	Quota variabile tariffa Depurazione (€/mc) C	Quota variabile tariffa Servizio Idrico Integrato (€/mc) A+B+C
Uso domestico	Tutto il consumo	23.37				
	0 - 80		0.28	0.30	0.55	1.13
	81 - 150		1.01	0.30	0.55	1.86
	151 - 200		2.11	0.30	0.55	2.96
	Oltre 200		3.17	0.30	0.55	4.02
Uso agricolo	Tutto il consumo	23.37	1.01	0.30	0.55	1.86
Piccolo uso produttivo (fino a 500 mc/anno)	Tutto il consumo	35.05				
	0 - 150		1.01	0.30	0.55	1.86
	151 - 200		2.11	0.30	0.55	2.96
	Oltre 200		3.17	0.30	0.55	4.02
Grande uso produttivo	501 - 1.000	105.15		0.30	0.55	
	Oltre 1.000	280.41		0.30	0.55	
	fino a all'impegno annuale richiesto		1.01	0.30	0.55	1.86
	da 1 volta l'impegno annuale a 2 volte		2.11	0.30	0.55	2.96
	oltre 2 volte l'impegno annuale		3.17	0.30	0.55	4.02
Uso pubblico	Tutto il consumo	23.37	1.01	0.30	0.55	1.86

L'Autorità di Ambito ha innalzato il costo al metro cubo per la quota di tariffa relativa alla depurazione, passata da 0,42 €/mc a 0,55 €/mc, per consentire al gestore di mantenere l'equilibrio economico-finanziario, così come previsto dal metodo normalizzato per la determinazione della tariffa. Le altre componenti sono rimaste invariate.

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.

Poiché tali costi non erano, però, facilmente identificabili nell'esercizio 2008, sono stati imputati, secondo quanto previsto dal principio contabile n° 24, a conto economico.

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

Approvata nel 2008 il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. n.231/01, nel 2009 si è costituito l'Organismo di Vigilanza. La piena operatività del Modello si avrà nel corso del 2010. Sarà infatti costituita la struttura di audit e, contemporaneamente, sarà esteso il Modello, oggi definito sui reati amministrativi e contro la Pubblica Amministrazione, ai reati inerenti la sicurezza sul lavoro.

Nel corso del 2009 la Società ha aderito all'attività di Risk Control attuata da Acea spa mediante la redazione delle schede di controllo.

Rischi strategici

Non esistono particolari rischi strategici, data la natura del business in cui la società si trova ad operare.

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 project financing 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.

Nell'ambito della gestione in esame segnaliamo, inoltre, che Publiacqua con le proprie controllate aderisce, dal 2004, al consolidato fiscale nazionale e alla liquidazione Iva di gruppo. Questi ultimi rappresentano due istituti rivelatisi nella sostanza importantissimi, poiché consentono la riunione delle posizioni debitorie e creditorie delle singole società aderenti in capo a Publiacqua spa nei confronti dell'Erario.

In data 25 febbraio 2010 ha provveduto a rimborsare il finanziamento ponte precedentemente contratto, con un nuovo finanziamento, con scadenza, però a 12 mesi, invece che a 18 mesi meno un giorno. Tale finanziamento ha, inoltre, dei vincoli per l'estensione di ulteriori 6 mesi meno un giorno: a) completamento del processo di revisione della convenzione, degli allegati e del Piano di Ambito; b) accettazione delle Due Diligence Tecnica e Legale relative al progetto di finanziamento a lungo termine. Il mancato rispetto dei vincoli costringerà la società a rimborsare il suo debito a breve termine di 60 mln di euro il 25 febbraio 2011, tramite linee di credito alternative oppure aumento di capitale.

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, non si rileva, ad oggi, rischio di riduzione dei prezzi, in quanto la tariffa è determinata dall'Autorità di Ambito e il ricavo per servizio idrico integrato è garantito. Per le poche attività non regolate, che pesano in misura molto ridotta sul totale del fatturato, non esistono rischi di prezzo.

In merito ai prezzi di acquisto delle materie prime, l'importante riduzione del prezzo al barile del petrolio iniziata nell'ultimo quarto del 2008 ha ridotto notevolmente il rischio di aumento dei prezzi dell'energia elettrica (materia prima principale per la distribuzione e la potabilizzazione dell'acqua potabile e per la raccolta e depurazione delle acque reflue), nonché delle materie prime derivate dal petrolio (in particolare prodotti chimici). Ciò detto, la società rimane esposta all'evoluzione del costo delle materie prime, soprattutto per energia elettrica, su base triennale, .

6. *Rischio credito*

Il rischio di credito di Publicacqua 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 pari al 16,9% dell'ammontare dei crediti verso terzi. La società sta operando in 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 esponendosi 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 di Ambito, 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 2009 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 2009 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 Mantigna-

no.

Fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio

Nei primi mesi del 2010 sono state approvati due importanti atti normativi in materia di scarichi fognari e depurativi:

- a) il 2 febbraio la Camera dei Deputati ha approvato la proposta di legge relativa alla disciplina sanzionatoria degli scarichi di acque reflue che, modificando il comma 5 dell'art. 137 della D.lgs. 152/2006, ripristina il precedente regime sanzionatorio proprio del D. Lgs. 152/1999.
- b) la Legge Regionale n° 396/10 approvata dal Consiglio Regionale della Toscana in data 10 febbraio, prevede che le Aato definiscano un piano stralcio del Piano di Ambito in cui sia organizzato un programma di interventi indifferibili ed urgenti di realizzazione ed adeguamento degli impianti di depurazione e di collettamento, agli impianti di depurazione, delle acque reflue urbane provenienti da agglomerati maggiori di 2000 abitanti equivalenti. Nelle more della realizzazione degli interventi, da concludersi entro il 2015, gli scarichi sono autorizzati.

Le due norme intervengono a delimitare la responsabilità del gestore, dando, in particolare la seconda, alle Autorità di Ambito l'obbligo di individuare ed assicurare le risorse finanziarie necessarie per poter procedere alla sistemazione delle problematiche connesse al mancato collettamento degli scarichi fognari ai depuratori.

Evoluzione prevedibile della gestione

Nel corso dell'anno dovrebbe concludersi il processo di revisione dei documenti contrattuali, necessario per l'ottenimento del finanziamento strutturato, oltre che dei regolamenti del servizio avviato con l'Autorità di Ambito. Nel primo semestre dell'anno infine l'Assemblea dell'AATO dovrebbe approvare il Piano operativo degli investimenti 2007-2011.

Nel corso dell'anno saranno approfondite le questioni inerenti l'aggregazione, dalla valutazione delle società attuali alla definizione di un piano industriale unico, alla definizione dello statuto e dei patti parasociali della società operativa e della holding pubblica, ponendo così le basi definitive per la costituzione del gestore unico.

Documento programmatico sulla sicurezza

Ai sensi dell'allegato B, punto 26, del D. Lgs. n. 196/2003 recante Codice in materia di protezione dei dati personali, gli amministratori danno atto che la Società si è adeguata alle misure in materia di protezione dei dati personali, alla luce delle disposizioni introdotte dal D. Lgs. n. 196/2003 secondo i termini e le modalità ivi indicate. In particolare segnaliamo che il Documento Programmatico sulla Sicurezza, depositato presso la sede sociale e liberamente consultabile, è stato approvato in data 31 marzo 2006 ed è stato aggiornato in data 23 dicembre 2008.

Presidente del Consiglio di amministrazione
ERASMO D'ANGELIS