



Relazione annuale del Direttore Generale sul Servizio idrico integrato in Toscana per l'anno 2024

Art. 24 L.R. Toscana n.69/2011
Art.30 D.LGS. N.201/2022

Firenze, 9 dicembre 2025



#servizioidricointegrato



La Relazione relativa al 2024, in linea con quanto previsto dalla L.R. 69/2011, è suddivisa nei seguenti capitoli

Capitolo I - Inquadramento delle società idriche toscane

Capitolo II - Investimenti realizzati e livelli di qualità tecnica raggiunti dei gestori

Capitolo III - Livelli di servizio raggiunti dai gestori toscani

Capitolo IV - La tariffa e la bolletta del servizio idrico integrato

I contenuti della Relazione possono ritenersi esaustivi anche ai fini della ricognizione periodica della situazione gestionale del servizio idrico integrato, prevista ai sensi dell'articolo 30 del II D.Lgs n. 201/2022

Relazione, Appendice e Quaderni di approfondimento (Interventi monitorati, RQSII) saranno a breve disponibili sul sito di AIT



INQUADRAMENTO DELLE SOCIETÀ IDRICHE TOSCANE

- Principali dati delle [società idriche](#) toscane 2024
- I [contenuti](#) dell'articolo n.30 del D.Lgs 201/2022
- I dati tecnici
 - [Percentuali utenti serviti](#) da acquedotto, fognatura e depurazione
 - [Volumi fatturati e consistenza reti](#) gestite di acquedotto e fognatura
 - [Addetti al s.i.i.](#) impiegati nel corso del 2024
- I dati economici e patrimoniali
 - Sintesi dei risultati di Conto Economico e Stato Patrimoniale dei bilanci dei gestori
 - [MOL](#) dei gestori
 - Focus sull'[utile](#) di esercizio dei gestori toscani
 - Sintesi di [premi e penali](#) attribuiti da ARERA ai gestori toscani



Interventi realizzati dai gestori nel 2024

- I [Pdl](#) approvati per il periodo regolatorio 2024-2029
- Gli [investimenti](#) realizzati nel rispetto dei Pdl
- Risultati Monitoraggio [investimenti](#) strategici realizzati nel 2024
- [Finanziamenti erogati](#) nell'ambito del PNRR
- [Progetti approvati e i finanziamenti erogati](#) ai gestori da AIT



Standard di [Qualità tecnica](#) RQTI definiti da ARERA

- [Macro indicatori di qualità tecnica](#) definiti da ARERA dal 2024
- [Livelli di qualità tecnica](#) intermedi raggiunti dai gestori toscani
- Sintesi dei risultati ottenuti in termini di sostenibilità ambientale ed energetica



I LIVELLI DI SERVIZI RAGGIUNTI DAI GESTORI TOSCANI, LA TARIFFA E LA BOLLETTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



Standard di qualità contrattuale RQSII stabiliti da ARERA

- [Standard raggiunti](#) dai gestori toscani nel 2024 nei rapporti individuali con gli utenti e Macro indicatori di qualità contrattuale (MC1, MC2) dei gestori toscani rispetto ai livelli obiettivo di ARERA



Risoluzione controversie con gli utenti

- Istituto della [Conciliazione](#) – risultati conciliazione AIT e conciliazione commissione nazionale ARERA



[Incrementi tariffari](#) approvati per il 2024 con l'MTI3

- [Voci](#) che compongono le tariffe toscane
- [Spesa](#) media per le famiglie residenti toscane dell'anno 2024



Erogazione [Bonus idrico nazionale e integrativo](#) per le famiglie in stato di disagio economico



CONCLUSIONI

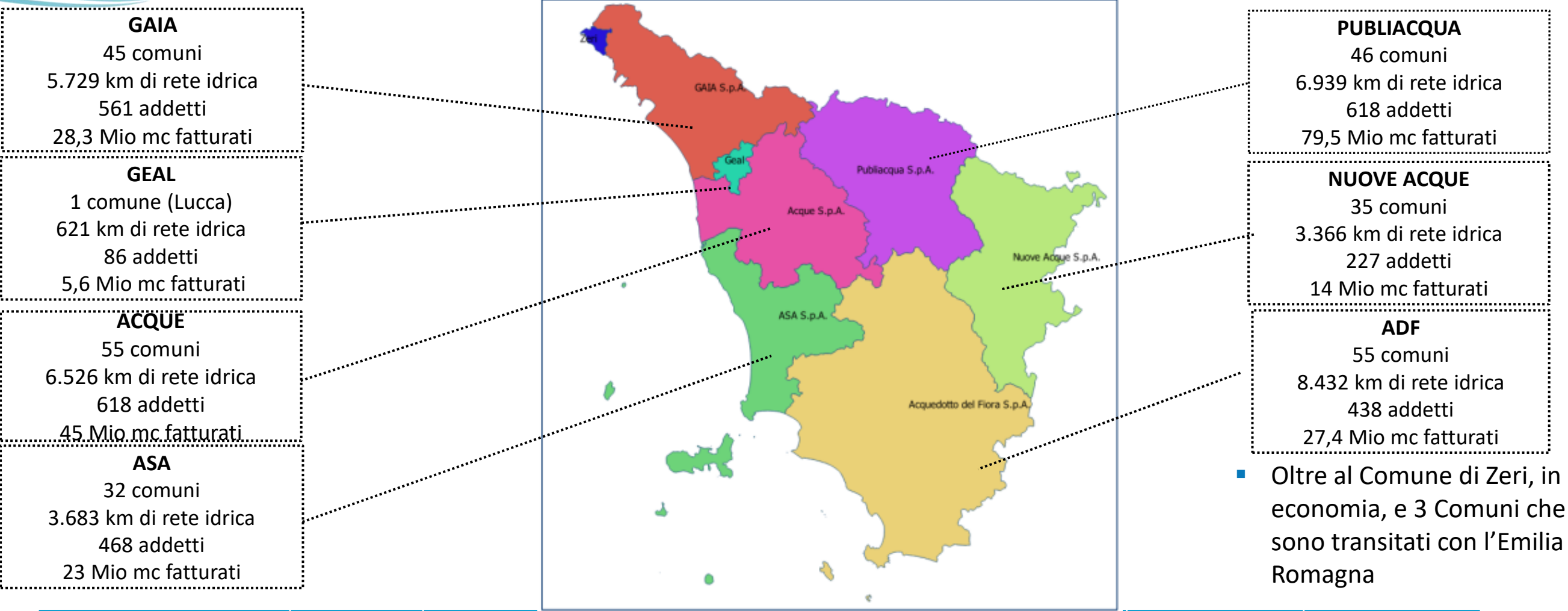
- 🇮🇹 Con il 2024 iniziato il quarto periodo regolatorio ARERA: i gestori toscani confermano elevati livelli di servizio agli utenti, buona redditività ed equilibrio economico-finanziario
- 🇮🇹 Sono conclusi già nei primi mesi dell'anno gli interventi che ponevano la Toscana in procedura di infrazione europea e sono attesi ulteriori miglioramenti ambientali, derivanti dall'opportunità di usufruire dei finanziamenti PNRR
- 🇮🇹 Nel corso del presente periodo regolatorio (2024-2029) previste ulteriori sfide derivanti dall'adozione di obiettivi più stringenti da parte di ARERA derivanti della nuova Direttiva (UE) 2024/3019 sulle acque reflue urbane, che prevede, tra l'altro:
 - Il progressivo raggiungimento di neutralità energetica del settore da raggiungersi per impianti oltre i 10.000 a.e. entro il 2045
 - L'obbligo di estensione delle fognature e di trattamento secondario delle acque reflue per agglomerati superiori a 1.000 a.e. entro il 2035
 - Il progressivo obbligo di trattamento terziario e quaternario per impianti oltre i 150.000 a.e. da raggiungersi rispettivamente entro il 2039 e 2045.



#servizioidricointegrato



LE GESTIONI TOSCANE NEL 2024



	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	ADF
Numero di comuni gestiti	45	1	55	46	35	32	55
Data inizio affidamento	01-01-2005	06-11-1995	01-01-2002	01-01-2002	01-06-1999	01-01-2002	01-01-2002
Data fine affidamento	31/12/2034	31-12-2026*	31-12-2031	31-12-2026*	31-05-2029	31-12-2031	31-12-2031
Assetto societario	Spa pubblica	Spa mista	Spa mista	Spa mista	Spa mista	Spa mista	Spa mista
%socio privato	-	48	45	40	46	40	40
Principale socio privato	-	ACEA	ACEA	ACEA	SUEZ	IREN/IRETI	ACEA

* Scadenza prorogata





ADEMPIMENTI EX ARTICOLO N.30 DEL D.Lgs.201/2022

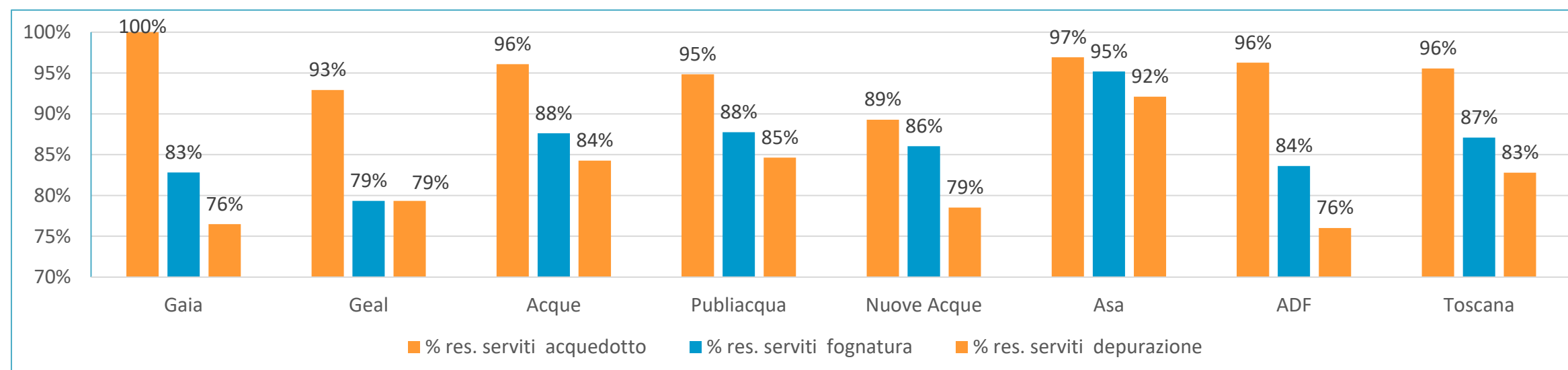
Tenendo conto anche dell'interpretazione del Quaderno n.46/2023 ANCI, AIT raggiunge un duplice obiettivo con la presente Relazione: il rispetto dell'art.24 della L.R Toscana 69/2011 e quello dell'art.30 del D.Lgs 201/2022, avendo verificato che la stessa contiene le informazioni previste nella ricognizione ai sensi dell'Articolo 30

- 1. I comuni ..[..], nonché [..] e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico [..] La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.*
- 2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione [..]*
- 3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.*



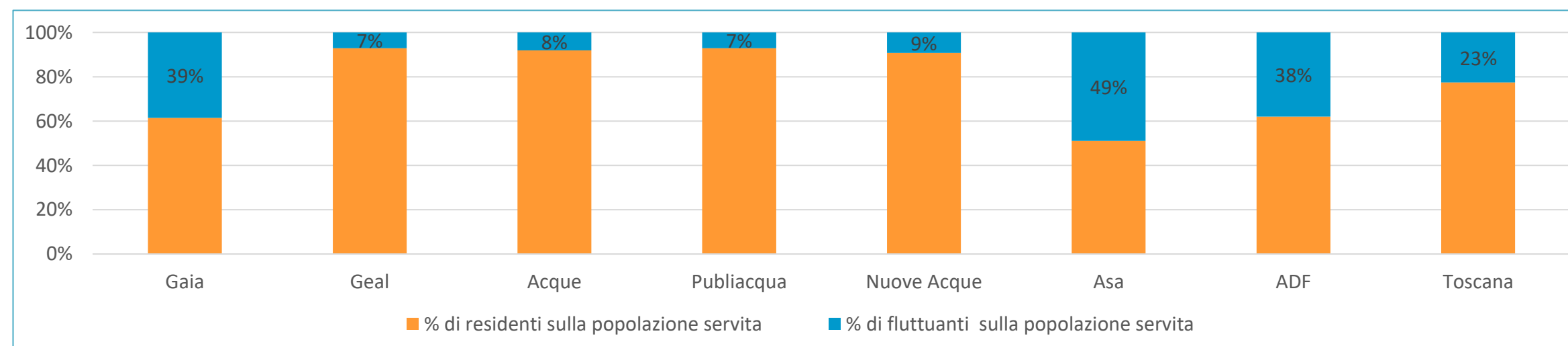
UTENTI DOMESTICI S.I.I. IN TOSCANA

Residenti serviti da Acquedotto, Fognatura e depurazione:



- il 96% dei residenti risulta servito da acquedotto
- gli utenti non serviti sono per la maggior parte residenti in case sparse, dotate di pozzo privato

Rapporto % tra abitanti residenti e fluttuanti in Toscana:

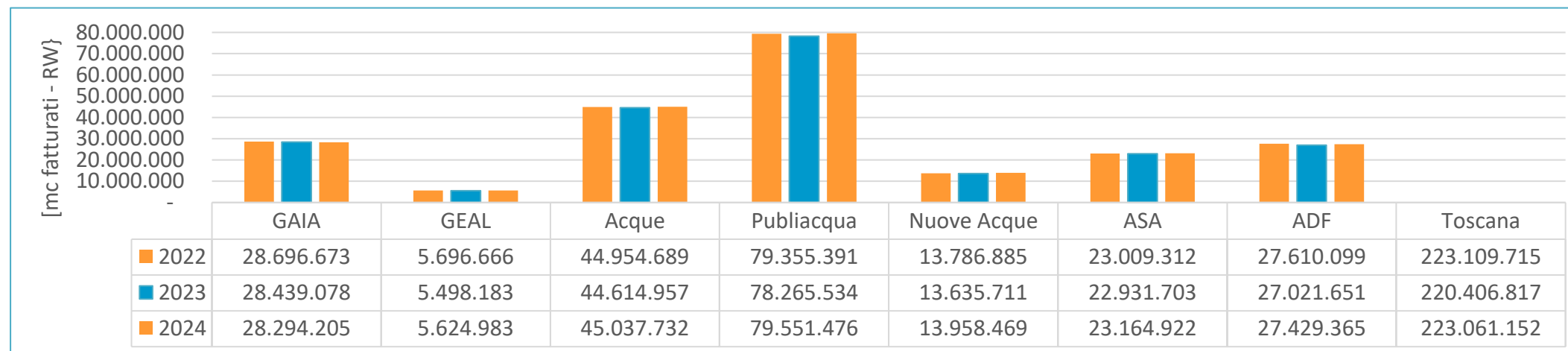


- Per Gaia, Asa e AdF i fluttuanti hanno percentuali rilevanti rispetto i residenti



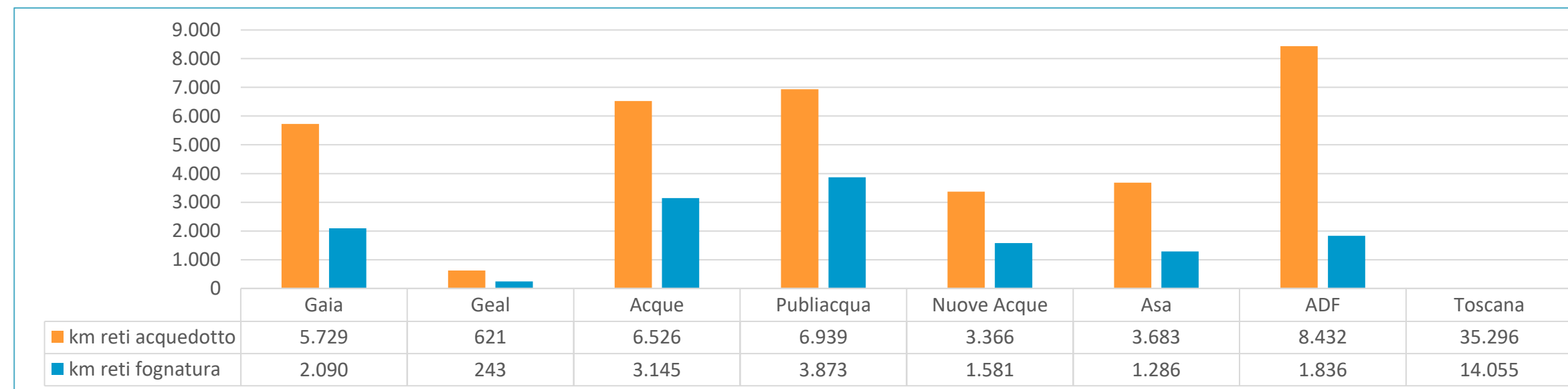
Volumi fatturati in distribuzione 2022-2024:

- Il dato dei consumi nel 2024 in linea con i consumi 2022 dopo la riduzione del 2023



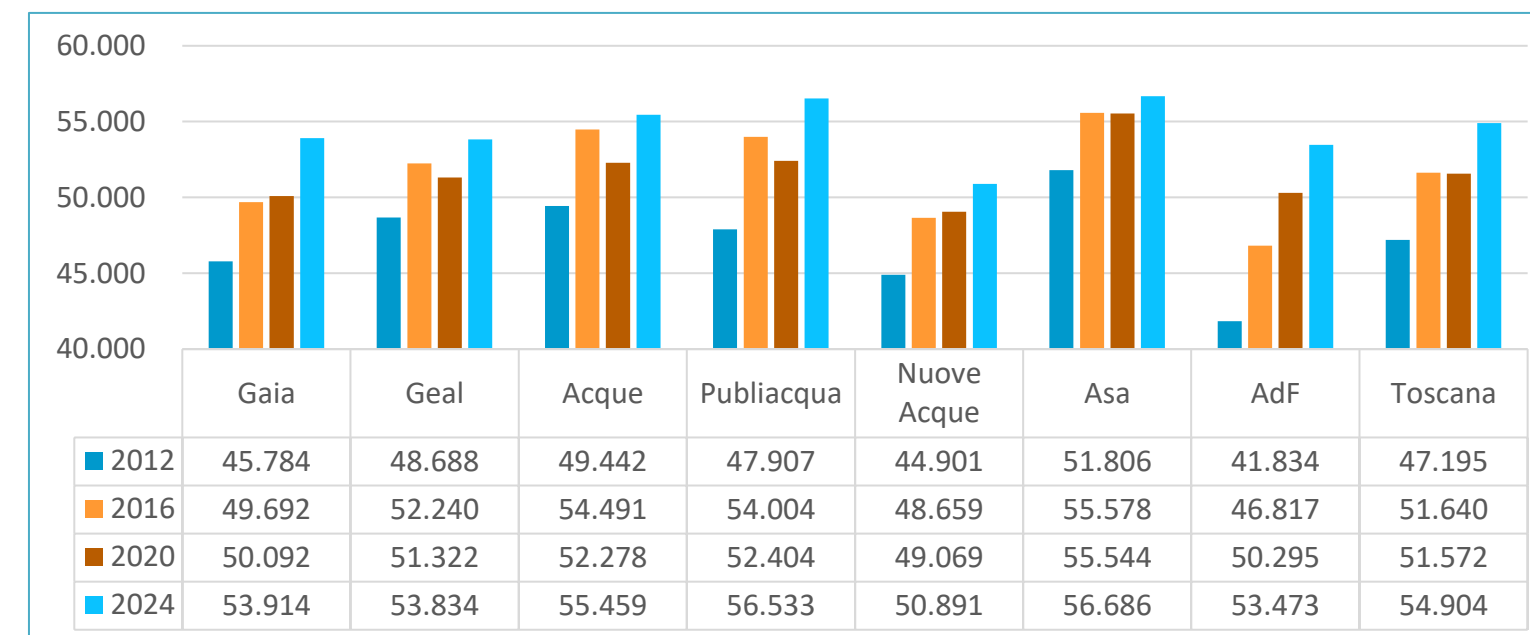
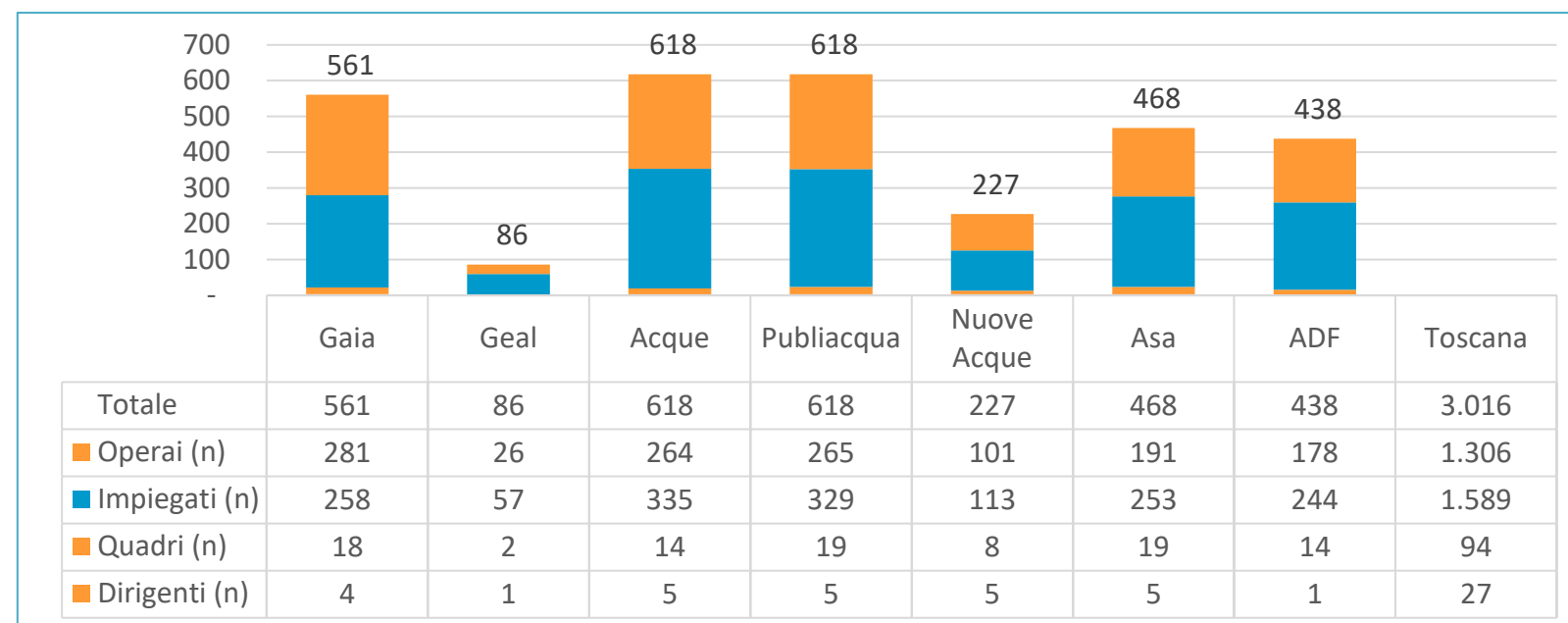
Km di rete di acquedotto e fognatura gestiti:

- Oltre 35.000 km di rete acquedotto da gestire, 8.432 dei quali di AdF e 14.000 km di reti fognarie



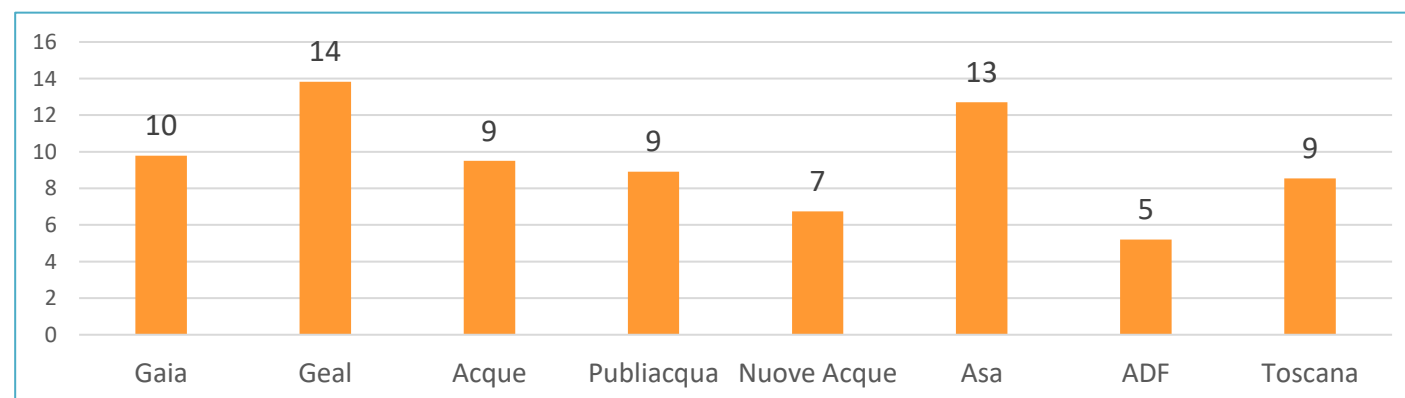
ADDETTI DEL S.I.I. IN TOSCANA

3.000 addetti al s.i.i. nel 2024 – solo dipendenti diretti, cui vanno aggiunti gli addetti comandati dai soci privati, quelli delle società controllate (in riduzione rispetto al passato) e quelli di attività esternalizzate, con un costo medio di circa 55.000 € a dipendente/anno

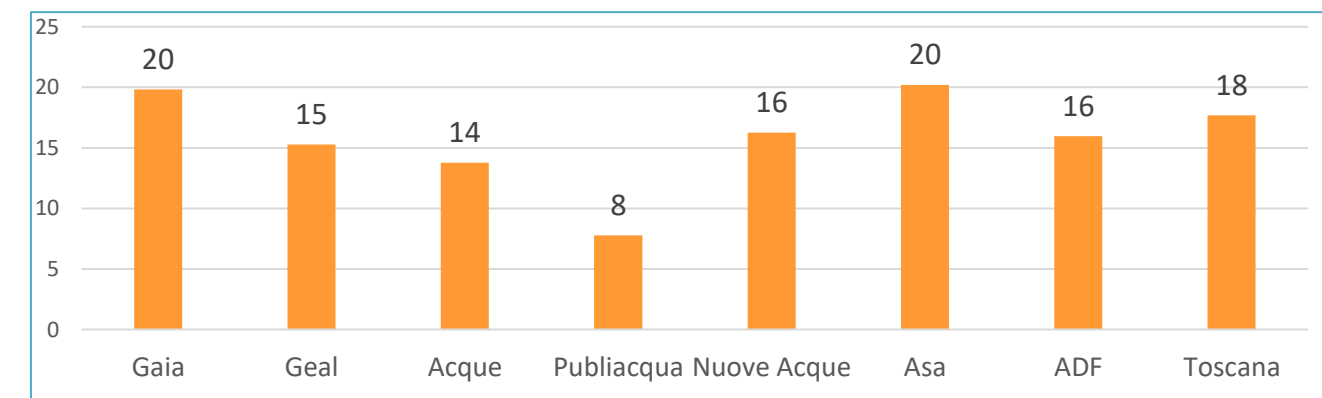


Sintesi del confronto sui dati del personale:

Numero di addetti per 100 km di rete acquedotto gestita



Numero di addetti per Mio mc fatturati

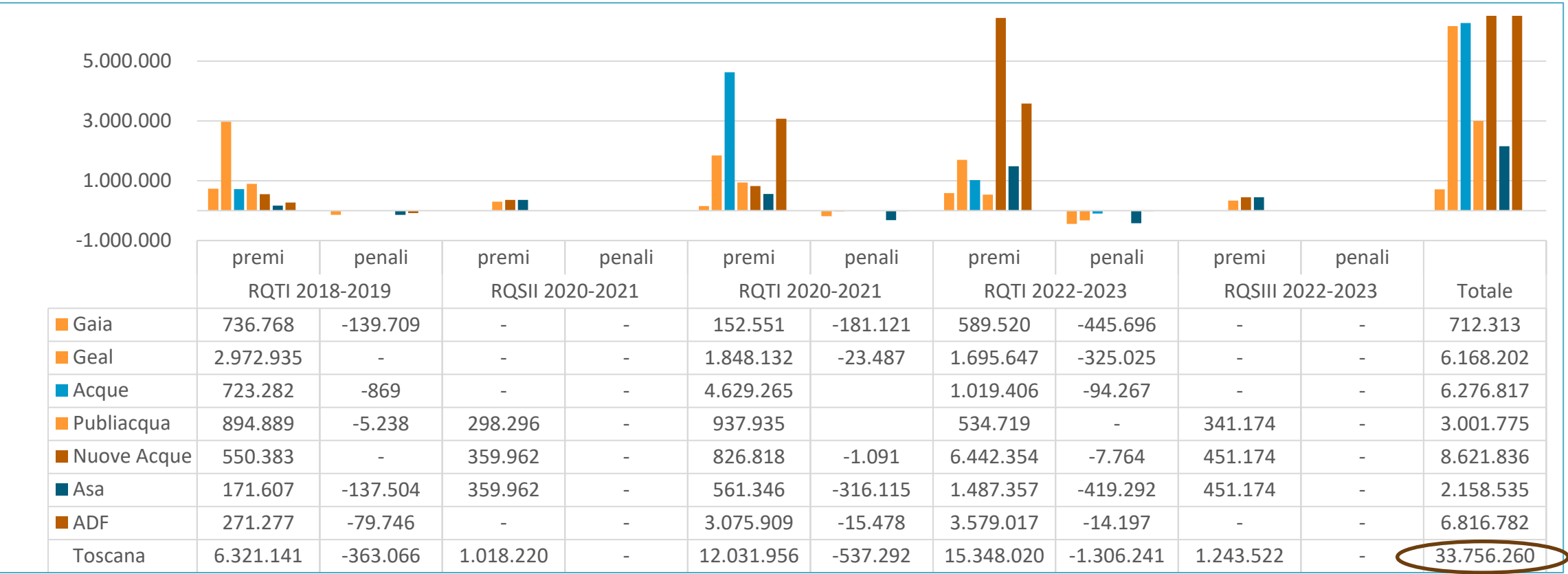




MECCANISMI INCENTIVANTI ARERA – PREMI E PENALI COMPLESSIVI MECCANISMO INCENTIVANTE

A partire dal 2017, ARERA ha stabilito l’applicazione di meccanismi incentivanti della regolazione della qualità tecnica (RQTI) e contrattuale del servizio idrico (RQSII). In base al raggiungimento o meno di obiettivi biennali, i gestori sono premiati/penalizzati

Nel 2023 usciti i primi risultati di valutazione relativi ai bienni 2018-2019 e 2020-2021, nel 2024 i risultati relativi al biennio 2022-2023:



1. Relativamente all’RQTI 2023-2024, tra i primi tre per miglioramento rispetto al livello di partenza (Stadio IV) o per livello raggiunto in un macro-indicatore (Stadio III) a livello nazionale:

Stadio III – Migliori 3 gestioni in Italia:

- Geal è risultato il migliore per il macro-indicatore M6
- Nuove Acque è risultato il migliore per macro-indicatore M1

Stadio IV– Migliori 3 gestioni in Italia:

- Nuove Acque è risultato il migliore per macro-indicatore M5
- Asa è risultato secondo per il macro-indicatore M6
- AdF è risultato terzo per il macro-indicatore M2.

2. Il meccanismo previsto per l’RQSII, non prevede premi di valore inferiore ai costi riconosciuti per la Qualità contrattuale in tariffa (OPEXqc)

Ad oggi i gestori toscani hanno ottenuto oltre 33,7 milioni di euro di premi con risultati RQSII influenzati dalla presenza di OPEXqc

Per l’RQTI 2022-2023 premio medio per residente servito di 4,4 €, in Relazione confronto con i premi e le penali deliberate a livello nazionale da ARERA

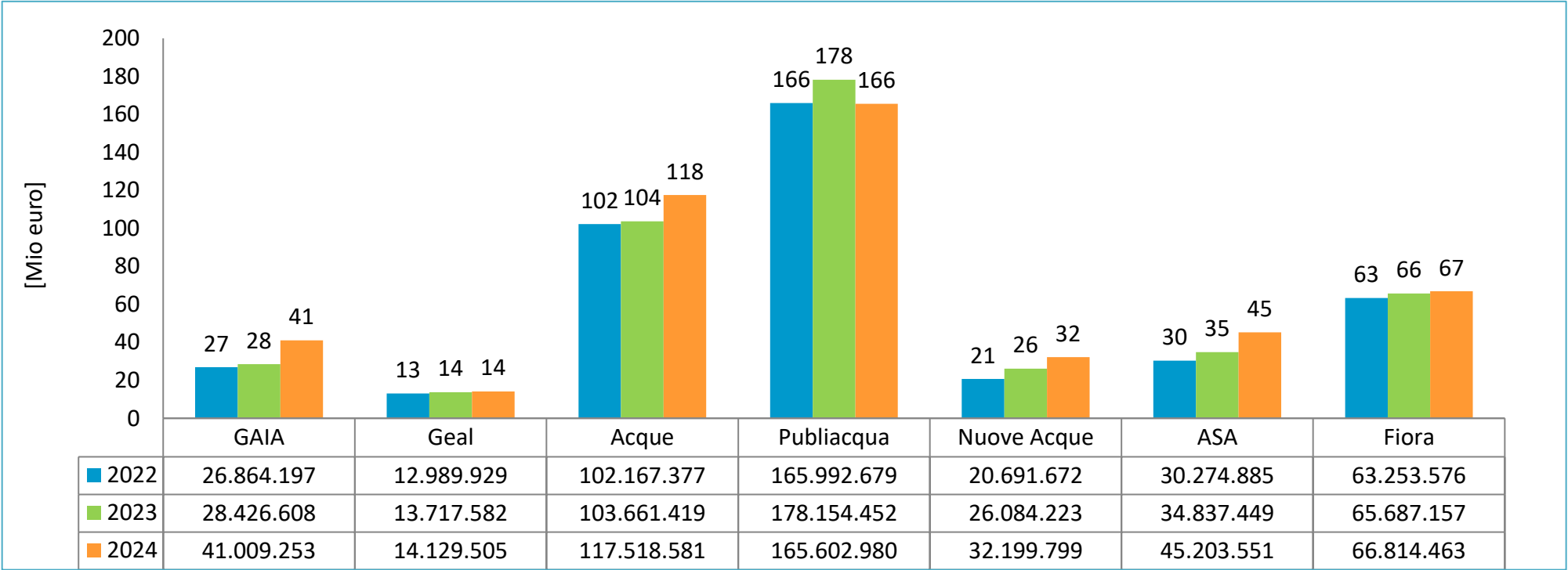
I risultati 2022-2023 influenzati negativamente da eventi meteorici imprevedibili





ANDAMENTO DEL MOL DEI GESTORI 2022-2024

MOL calcolato da AIT adottando un criterio omogeneo per tutti i gestori toscani e pertanto in alcuni casi tale valore può differire dal valore indicato in bilancio



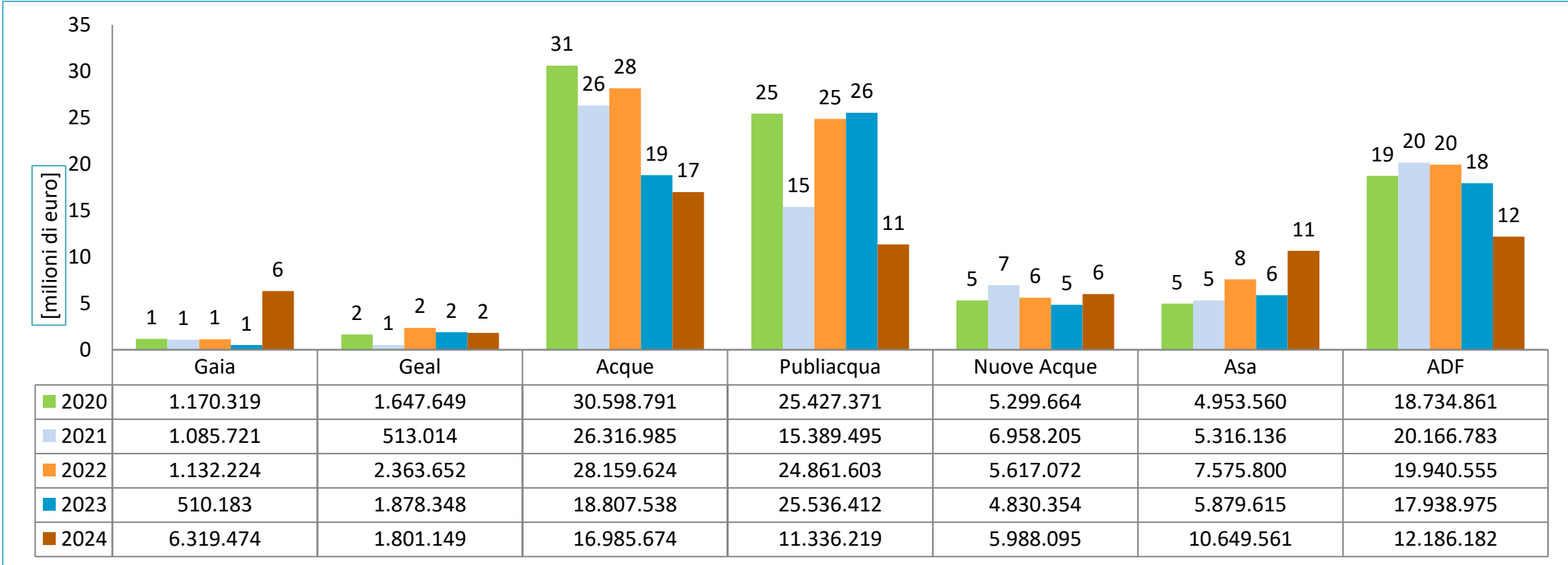
L'aspetto finanziario per i ricavi è mitigato dall'approccio di iscrizione dei ricavi garantiti adottato dai gestori toscani (il fatturato effettivo è in alcune annualità inferiore per la contrazione dei volumi e gli importi mancanti vengono recuperati con i conguagli tariffari)

È possibile osservare, nel triennio 2022-2024, una generale stabilità nell'andamento del MOL dei gestori idrici toscani con alcune società che mostrano un andamento crescente negli anni.





ANDAMENTO DEGLI UTILI 2020-2024

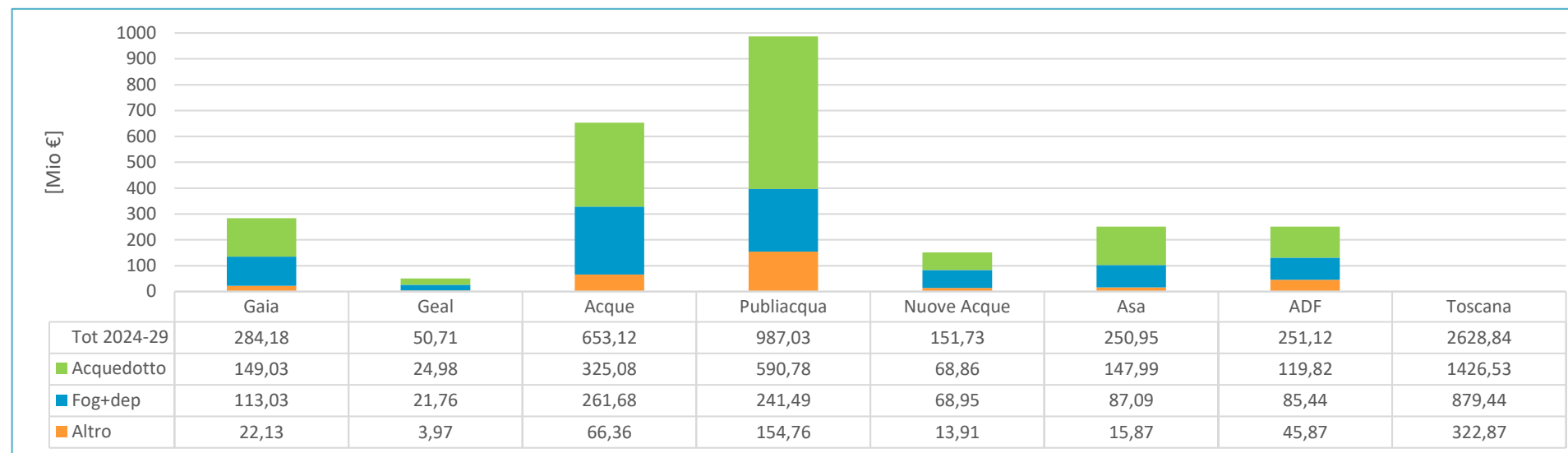


- 🇮🇹 L'utile di esercizio che formalmente deriva dalla differenza "ricavi-costi", nel settore idrico si traduce nella differenza tra "costi previsti e costi effettivi"
- 🇮🇹 L'utile è influenzato dalle politiche aziendali in materia di ammortamenti, accantonamenti, contabilizzazione del FoNI fra i ricavi, nonché della gestione finanziaria e/o straordinaria
- 🇮🇹 Per il 2024, ARERA ha riconosciuto un adeguamento inflattivo dei costi operativi tariffari rispetto alla precedente predisposizione, con un incremento cumulato del 13,7%. Tale misura ha comportato un aumento significativo dei ricavi e, di conseguenza, degli utili di esercizio. Alcuni gestori hanno adottato specifiche politiche di bilancio volte a compensare tale effetto, altri come Gaia ed Asa hanno fatto emergere integralmente il beneficio economico derivante dall'adeguamento inflattivo, che si è tradotto in un aumento di utili
- 🇮🇹 In Relazione, focus su voci che compongono gli utili, su utili/mc fatturato, e sulla distribuzione dividendi

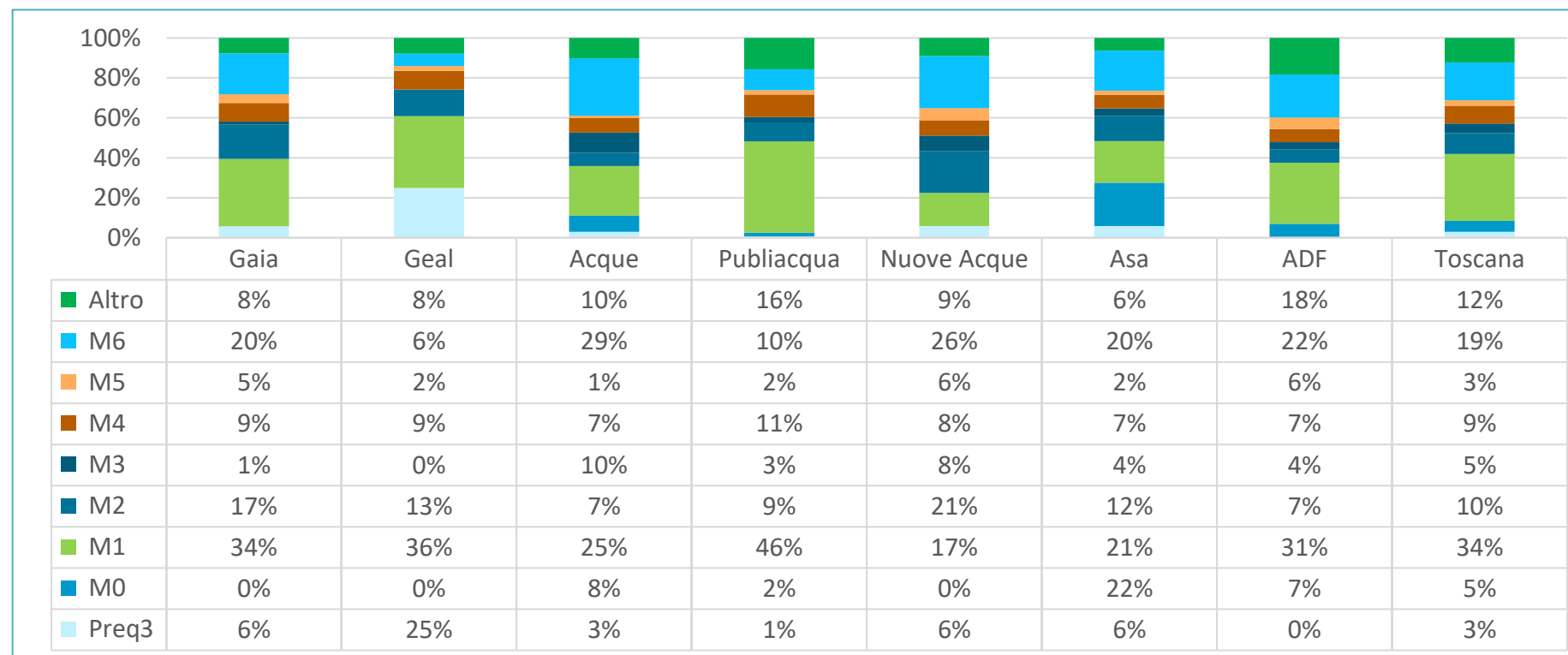


PDI DEL IV PERIODO REGOLATORIO

 Nel 2024 approvati i Programmi degli interventi per il periodo 2024-2029 con prevalenza sul servizio acquedotto



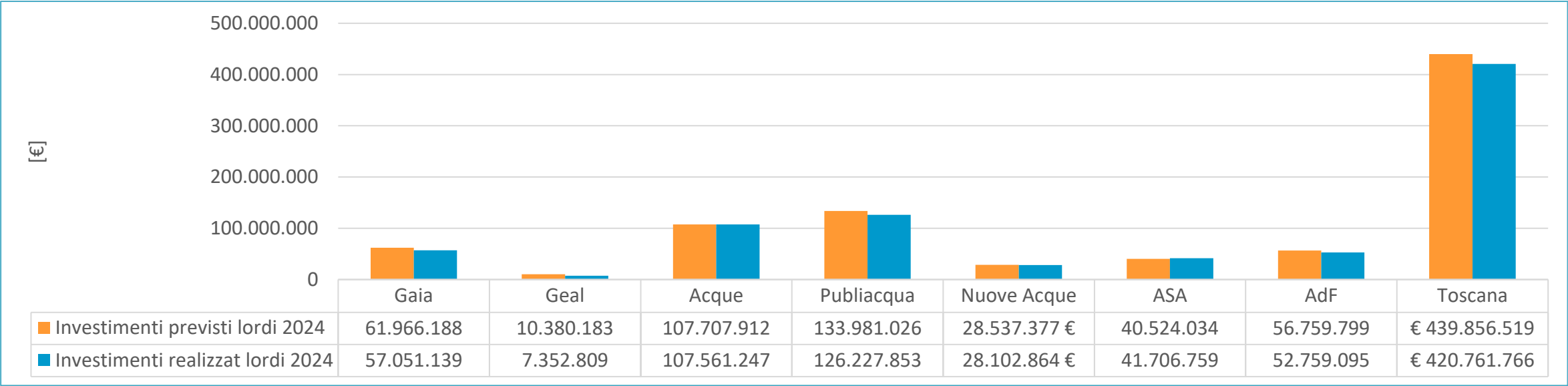
 Gli investimenti sono ripartiti per criticità tecniche individuate da ARERA:



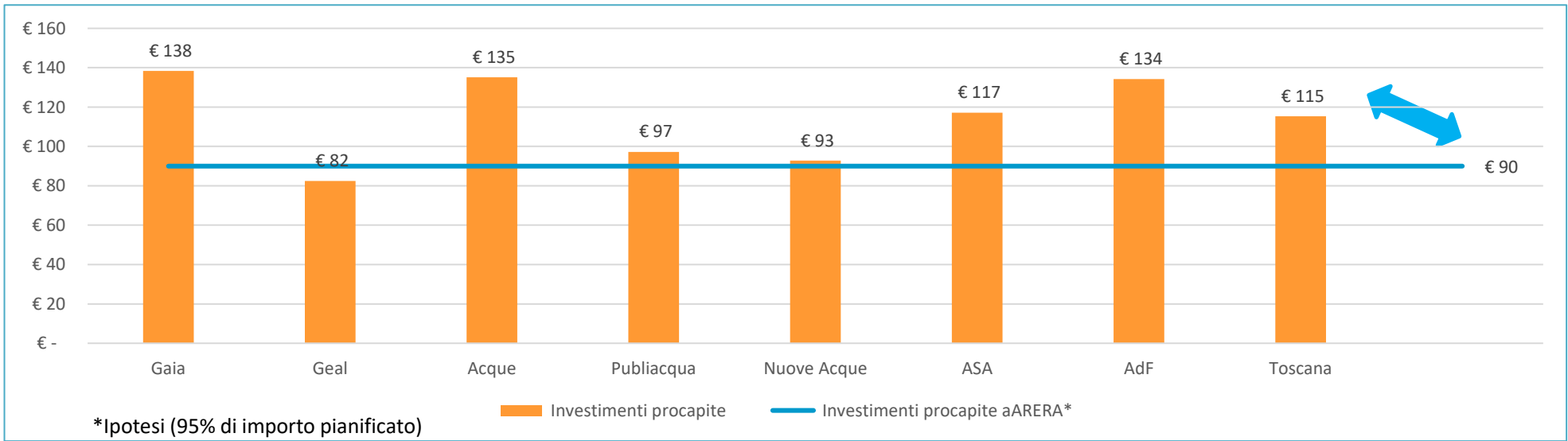


INVESTIMENTI COMPLESSIVI REALIZZATI NEL 2024

Nel 2024 sono stati realizzati complessivamente investimenti per oltre 420 milioni di euro, in linea con quelli pianificati ed approvati da AIT per il primo anno



Gli investimenti procapite sostenuti in Toscana 2024 sono superiori di quelli stimati sui dati ARERA



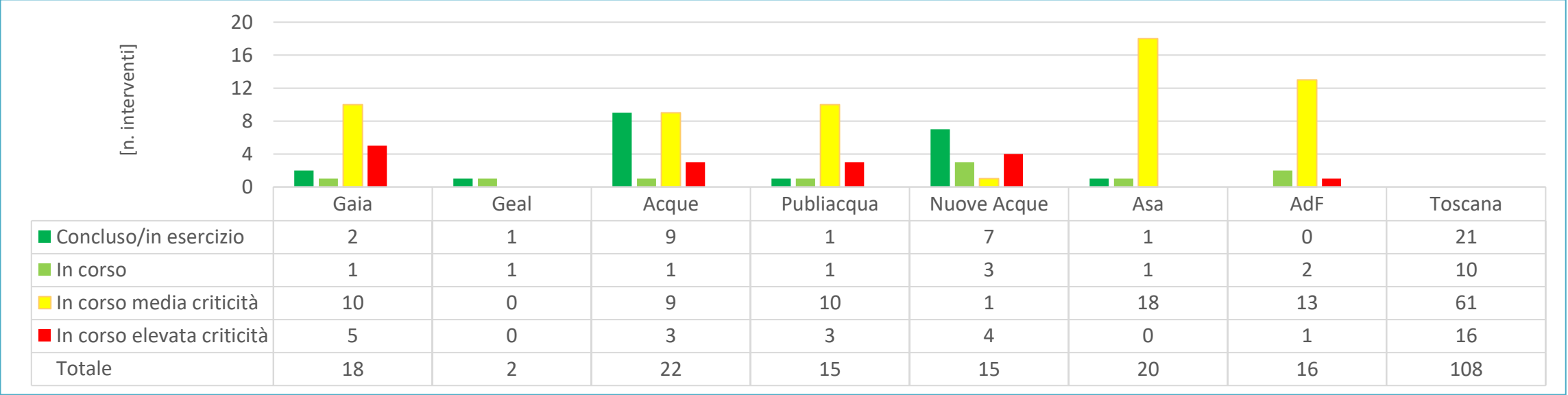


FOCUS DI MONITORAGGIO INVESTIMENTI RITENUTI STRATEGICI DA AIT

Focus AIT in Relazione su 108 interventi rilevanti, pianificati per il 2024:

- interventi appartenenti alle procedure Infrazione comunitarie (6 interventi) – tutti conclusi ad oggi
- interventi appartenenti al Piano Stralcio relativi al servizio di fognatura e depurazione per scarichi >2.000 AE (26 interventi)
- interventi previsti dall’Accordo di programma su fognatura e depurazione per scarichi <2.000 AE (54 interventi)
- Interventi che presentavano una specifica rilevanza (22 interventi)

Sintesi cromatica stato avanzamenti interventi strategici al 31/12/2024:



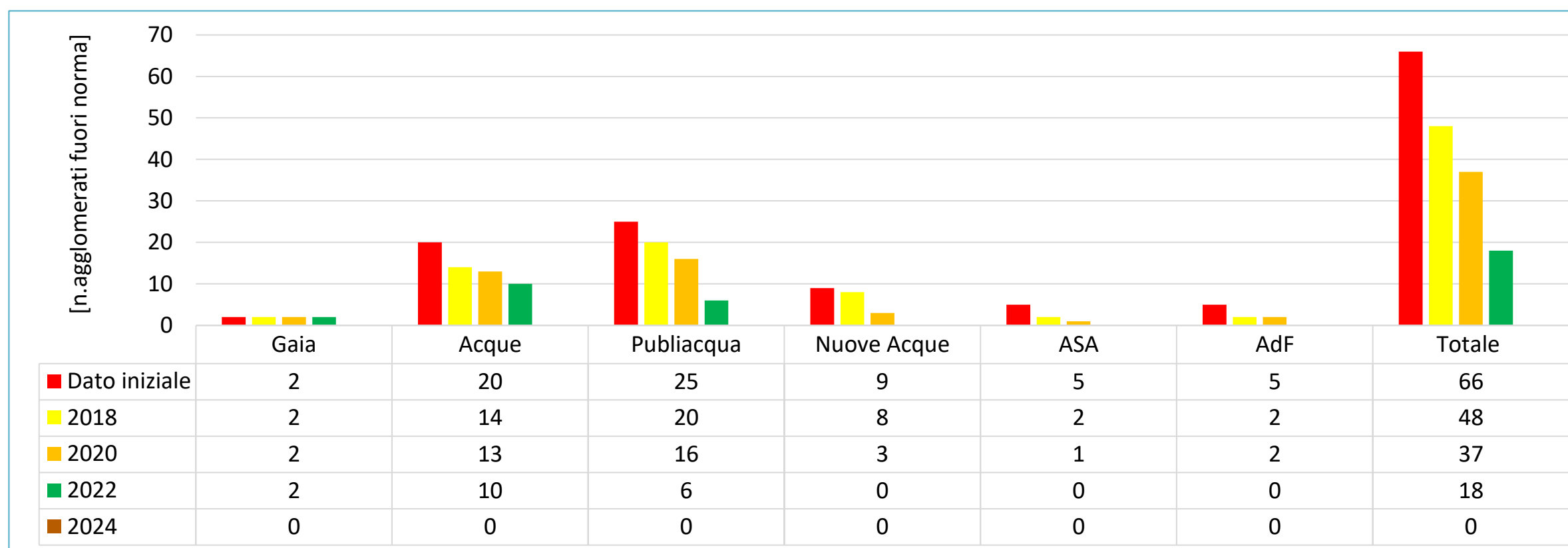
Si confermano nel 2024 come prevalenti le due classi cromatiche che indicano un ritardo nella realizzazione degli interventi (classe rossa e gialla) rispetto a Pdl approvati, anche se tutti gli interventi risultano quantomeno avviati

I gestori realizzano molti investimenti ma non sempre riescono a rispettare i tempi sugli interventi puntuali, che vengono riprogrammati.



SUPERAMENTO INFRAZIONI EUROPEE

- Con procedura d'infrazione n.2014/2059, (Parere Motivato del 26/03/2015) e n.2017/2181 (Parere Motivato del 25/07/2019), la Commissione Europea ha condannato l'Italia segnalando, tra le altre, anche la Regione Toscana a causa del mancato rispetto della Direttiva 91/271/CE
- Gli agglomerati toscani in procedura di infrazione, perché non serviti da fognatura e depurazione, erano inizialmente 66



- Nei primi mesi del 2024 sono state risolte strutturalmente le 2 ultime criticità legate agli agglomerati in infrazioni europea.






FINANZIAMENTI EROGATI NELL'AMBITO DELLE MISURE FINANZIATE COL PNRR

 Nel 2024 tutti avviati gli interventi finanziati con il PNRR per tutti i gestori toscani, relativi a quattro linee di finanziamento

Linea di finanziamento	Tema principale	Ministero titolare	Oggetto
<u>Componente M2C1 – I.1.1 linea c)</u>	Trattamento fanghi	MASE	Realizzazione nuovi impianti di gestione rifiuti e ammodernamento di impianti esistenti
<u>Componente M2C4 - I4.1</u>	Grandi infrastrutture idriche	MIT	Investimenti in infrastrutture idriche primarie per la sicurezza dell'approvvigionamento idrico – finanziati direttamente i gestori
<u>Componente M2C4 - I4.2</u>	Perdite di rete	MIT	Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti
<u>Componente M2C4-I.4.4</u>	Fognatura e depurazione	MASE	Investimenti in fognatura e depurazione

 Finanziati complessivamente 242,47 milioni di euro tramite AIT, (oltre ai 53 milioni di euro direttamente finanziati ai gestori sulla misura M2C4I4.1) e erogati, a novembre 2025, oltre 100 milioni di euro:

	M2C1 I1.1	M2C4 I4.2	M2C4 I4.4	Totale complessivo
Gaia		22.953.856	1.590.387	24.544.243
Geal		2.663.549	300.000	2.963.549
Acque		9.778.779	2.099.924	11.878.703
Publiacqua	667.819	25.703.530	3.578.629	29.949.978
Nuove Acque	4.497.028	8.248.893	756.809	13.502.731
ASA	1.000.000	7.016.016	1.989.694	10.005.710
AdF		5.974.589	1.575.357	7.549.946
Comune di Zeri		3.294.170		3.294.170
Totale erogato	6.164.847	85.633.382	11.890.800	103.689.029






PROGETTI APPROVATI, FINANZIAMENTI EROGATI

 Nel 2024 AIT ha approvato direttamente 47 progetti definitivi:

	n. Progetti approvati da AIT nel 2023
Gaia	6
Geal	
Acque	13
Publiacqua	3
Nuove Acque	4
Asa	3
ADF	12
Totale	47

 AIT ha erogato ai gestori fondi pubblici per quasi 69 milioni di euro, finalizzati alla realizzazione di progetti del s.i.i., circa l'80% dei quali relativi al PNRR:

Gestore	Importo erogato 2024
Gaia	8.821.026
Geal	3.963.549
Acque	14.549.868
Publiacqua	15.626.649
Nuove Acque	4.515.885
AdF	10.098.335
Asa	11.296.200
Totale	68.871.511





RQTI – GLI STANDARD DI QUALITÀ TECNICA DI ARERA (DAL 2024)

Prerequisiti (4 indicatori)

- Sono requisiti che i gestori devono dichiarare *ex ante* al fine di accedere al meccanismo di premialità/penalità pensato da AREA:
- P1 – Disponibilità e affidabilità dei dati di misura: misura di processo almeno per il 70% e di utenza almeno del 90%
- P2 – Conformità alle normative sulla qualità dell'acqua distribuita agli utenti: rispetto degli obblighi previsti dal D.Lgs.31/2001
- P3 – Conformità alla normativa sulla gestione acque reflue urbane: assenza di agglomerati oggetto di condanne della Corte di giustizia europea per mancato rispetto della Direttiva 91/271/CE

Prerequisito non rispettato al 31/12/2022 da Gaia, Acque, Publiacqua

- P4 – Disponibilità e affidabilità dati di qualità tecnica: valuta la completezza e coerenza e certezza dei dati comunicati

Standard specifici (6 indicatori)

S1 - Durata massima della singola sospensione programmata - 24 ore limite Toscana e ARERA

- Livello non superato

S2 - Tempo attivazione servizio di emergenza in caso di sospensione (programmata e non) del servizio idropotabile- 24 ore limite Toscana e 48 ore limite ARERA

- Standard toscano più restrittivo, livello superato da Gaia (2 utenti), Publiacqua (526 utenti) e Asa (4 utenti)

S3 - Tempo preavviso per interventi programmati con sospensione della fornitura- 48 ore limite Toscana e ARERA

- Livello superato da Geal (3 utenti), Asa (32 utenti) e AdF (174 utenti)

SR1 SR2-SR3 - 3 nuovi standard relativi ai tentativi minimi di lettura

Rispettati completamente solo da Nuove Acque

Standard soggetti a indennizzo automatico (30€) in analogia con gli Standard di qualità contrattuale

Standard generali

Individuato un nuovo macro indicatore M0 oltre ai 3 macro indicatori per acquedotto e 3 per fognatura e depurazione.

Per ognuno stabilite classi di appartenenza da A ad E e, per ogni classe, fissati obiettivi annuali di miglioramento:

M0- Resilienza idrica – Incremento resilienza sistemi idrici

M1 - Perdite idriche – Obiettivo: % riduzione perdite

M2 - Interruzioni del servizio– Obiettivo: % riduzione interruzioni annue

M3 - Qualità dell'acqua erogata– Obiettivo: miglioramento qualità acque potabili

M4 - Adeguatezza del sistema fognario – Obiettivo: adeguamento scaricatori di piena e eliminazione allagamenti fognari

M5 - Smaltimento fanghi in discarica - Obiettivo: % riduzione smaltimento fanghi in discarica

M6 - Qualità dell'acqua depurata - Obiettivo: % riduzione parametri fuori norma





MACRO INDICATORI DI QUALITÀ TECNICA ARERA DAL 2024

Dal 2024 nuovo indicatore della Resilienza idrica M0 valutato tramite gli indicatori:

M0a	Resilienza idrica a livello di gestione del servizio idrico integrato	Obiettivo Classe A M0a≤0,4
M0b	Resilienza idrica a livello di gestione del servizio idrico integrato	Obiettivo Classe A M0b≤0,7

- Dal 2024 ogni macro indicatore ha classi di qualità dalla A alla E
- I nuovi indicatori più stringenti dei precedenti sia come obiettivi finali che come tempistiche per il miglioramento
- Per i passaggi di classe previsti specifici obiettivi di miglioramento:

	Macro indicatore	classi previste	Obiettivi (dal 2024)
M0	Resilienza idrica	da A ad E	A - mantenimento, poi % aumento resilienza da +0,2% (B) a +1% (E)
M1	Perdite idriche	da A ad E	A - mantenimento, poi % riduzione perdite annue da -2% (B) a -6% (E)
M2	Interruzioni del servizio	da A ad E	A - mantenimento, poi % riduzione interruzioni annue -2% (B) e -8% (E)
M3	Qualità dell'acqua erogata	da A ad E	A - mantenimento, poi riduzione campioni non conformi da -4% (B) a -10% (E)
M4	Adeguatezza del sistema fognario	da A ad E	A - mantenimento, poi % miglioramento dei parametri da -5% controllo scaricatori di piena (B) a -10%allagamento fognari (E)
M5	Smaltimento fanghi in discarica	da A ad E	A - mantenimento, poi % riduzione smaltimento in discarica annue da -1% (B) a -5% (E)
M6	Qualità dell'acqua depurata	da A ad E	A mantenimento, poi % riduzione parametri fuori norma annui da -10% (B) a -20% (E)



POSIZIONAMENTO QUALITÀ TECNICA 2024

- Tutti i gestori devono tendere alla classe A, che va raggiunta nel tempo, procedendo con step fissati da ARERA per ogni anno, rispettando obiettivi biennali
- Per ogni Macro indicatore, nel 2024, raggiunte le seguenti classi:

Classe raggiunta nel 2024	M0 - Resilienza	M1 - Perdite idriche	M2 - Interruzioni del servizio	M3 - Qualità acqua erogata	M4 - Adeguatezza sistema fognario	M5 - Smaltimento fanghi a scarica	M6 - Qualità scarichi depurati
A	Geal, Nuove Acque	Geal, Nuove Acque	Asa	Geal		Gaia, Geal Acque, Nuove Acque, Asa, AdF	Geal
B			Nuove Acque	Publiacqua	Nuove Acque		Gaia, Asa
C	Gaia, Acque, Publiacqua, Asa, AdF	Acque, Publiacqua, Asa, AdF	Gaia, Geal Acque, Publiacqua, AdF	Gaia, Acque, Asa, AdF	Publiacqua, Asa		Publiacqua, AdF
D		Gaia		Nuove Acque		Publiacqua	Nuove Acque
E					Gaia, Acque, AdF		Acque

Obiettivi intermedi raggiunti:

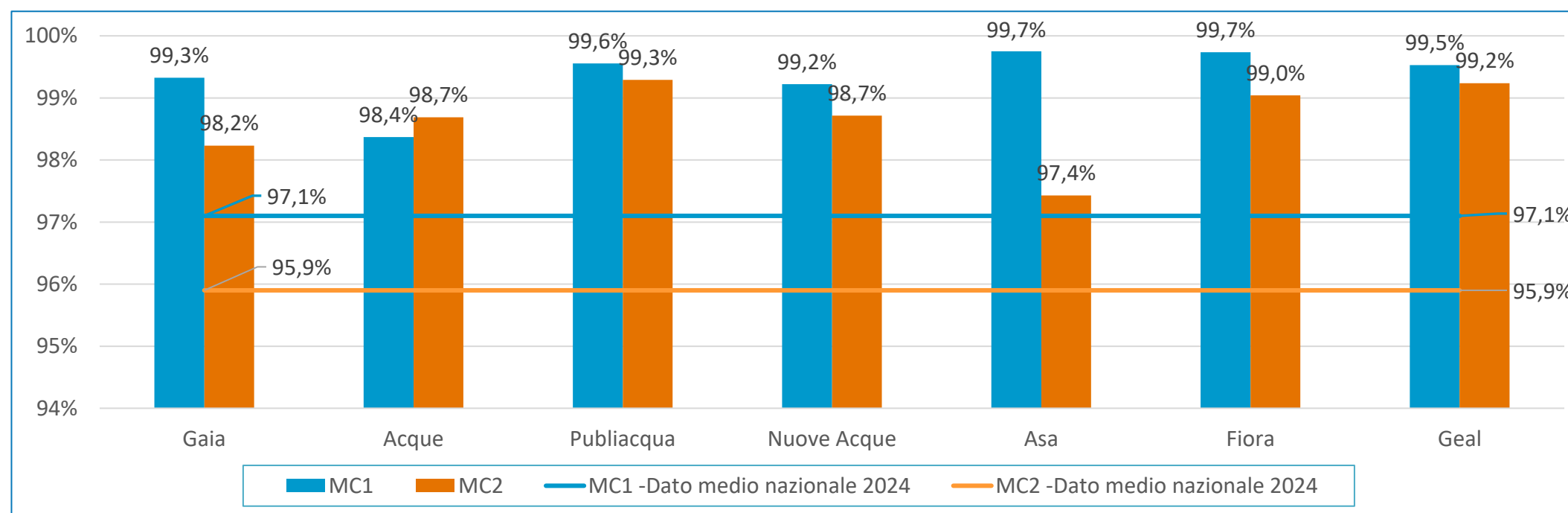
	M0 - Resilienza	M1 - Perdite idriche	M2 - Interruzioni del servizio	M3 - Qualità acqua erogata	M4 - Adeguatezza sistema fognario	M5 - Smaltimento fanghi a scarica	M6 - Qualità scarichi depurati
Gaia	si	si	no	si	no	si – mancanza requisito 3	si – mancanza requisito 3
Geal	si	si	no	si	si	si	si
Acque	no	no	si	si	si	si – mancanza requisito 3	si – mancanza requisito 3
Publiacqua	si	si	no - istanza per eventi imprevisti e imprevedibili	si	no	no – mancanza requisito 3	si – mancanza requisito 3
Nuove Acque	si	si	no	no	si	si	si
Asa	no	no	si	si	no	si	si
AdF	no	no	si	si	no	si	si

- Sui risultati 2024 di M2 pesano le interruzioni legate agli interventi PNRR
- In caso di mancanza di pre-requisiti gestori esclusi dal meccanismo di premi/penali. Il Prerequisito 3 (Conformità alla normativa sulla gestione acque reflue urbane) mancava al 31/12/2023 a Gaia Acque e Publiacqua
- Gli obiettivi intermedi hanno un valore relativo perché sono valutati biennialmente



QUALITÀ CONTRATTUALE ARERA (RQSII)

- ❖ Gli standard di qualità contrattuale monitorati da ARERA sono 43 si dividono in specifici e generali e sono raggruppati da ARERA in 2 Macro-indicatori.
- ❖ Nel 2024 sono state erogate in Toscana oltre un milione di prestazioni individuali agli utenti (cui vanno aggiunte oltre 950.000 chiamate ai call center, l'invio di circa 7 milioni di bollette e le verifiche di periodicità di fatturazione):



- ❖ Tutti i gestori hanno superato gli standard di servizio indicati da ARERA come classe A per i Macro-indicatori MC1 e MC2 (MC1 classe A = 98%, MC2 classe A = 95%), ponendosi ben al di sopra dei dati medi nazionali del 2024 (MC1=97,1% e MC2=95,9%).

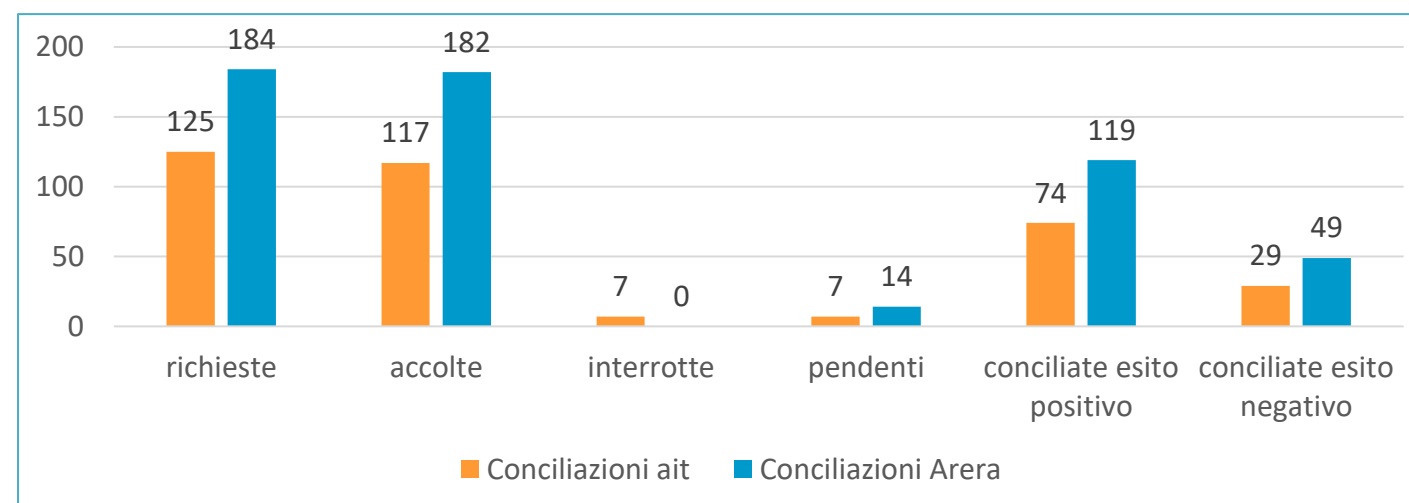




ISTITUTO CONCILIAZIONE E RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION

Nel 2024 a livello toscano, gli strumenti conciliativi a disposizione degli utenti per dirimere le questioni sorte con i gestori sono stati:

- L’Organismo conciliativo del Servizio idrico toscano (Conciliazione AIT) è previsto a livello regionale e ad esso possono rivolgersi tramite portale AIT gli utenti o loro delegati. Nel 2024 sono state accolte 118 pratiche;
- la Commissione di conciliazione ARERA, (Acquirente unico). Nel 2024 sono state accolte 182 pratiche.



Entrambi gli strumenti si confermano utili, con numero di pratiche confrontabili

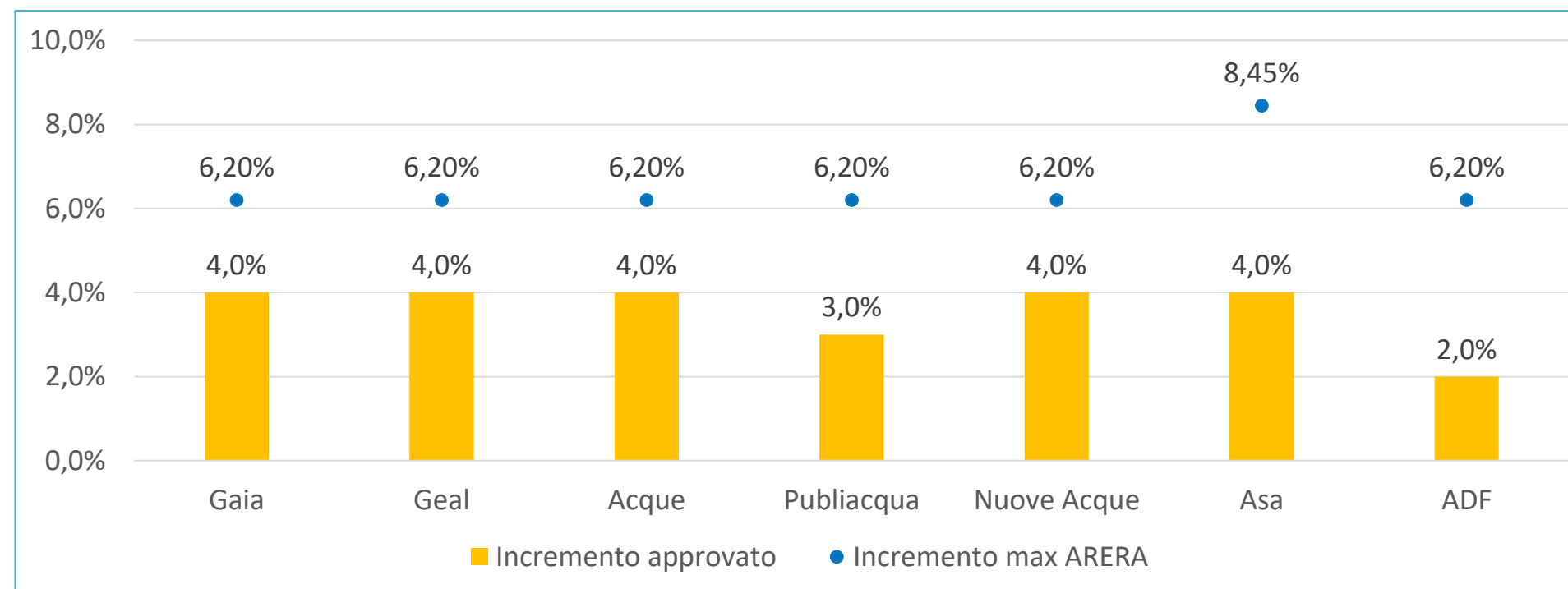
- Fatturazione e trasparenza del servizio argomenti principali oggetto di controversia





INCREMENTI TARIFFARI APPROVATI PER IL 2024

Incrementi tariffari approvati per il 2024 confrontati con il livello massimo previsto per ciascun gestori da ARERA:



Tutti i gestori hanno avuto incrementi inferiori ai massimi previsti da ARERA

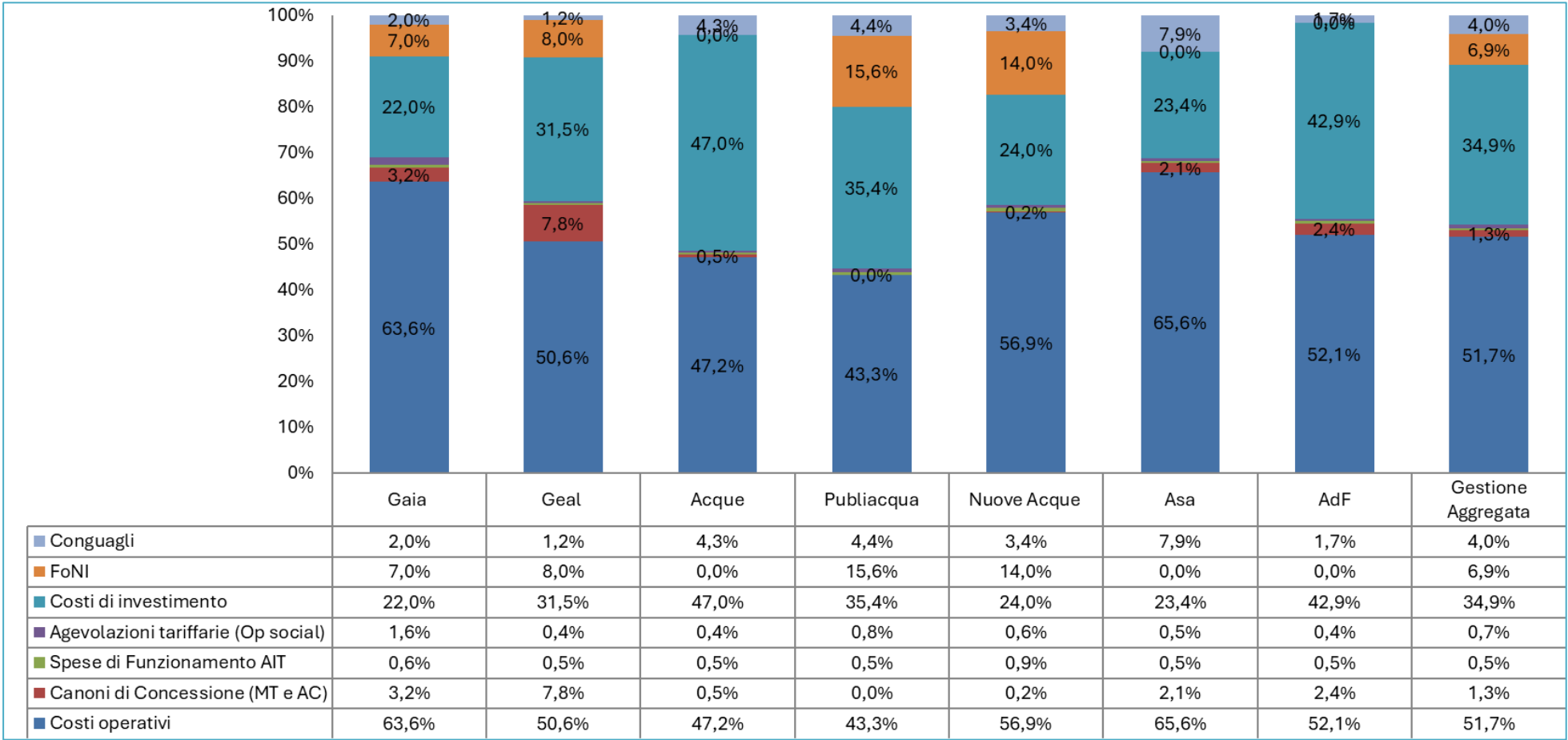
Gaia nel 2024 ha applicato un incremento pari al 3% invece del 4% deliberato, prevedendo il recupero dell'ulteriore 1% in sede di conguaglio.





VOCI CHE COMPONGONO LA TARIFFA 2024

Le tariffe toscane sono composte in % dalle seguenti voci:



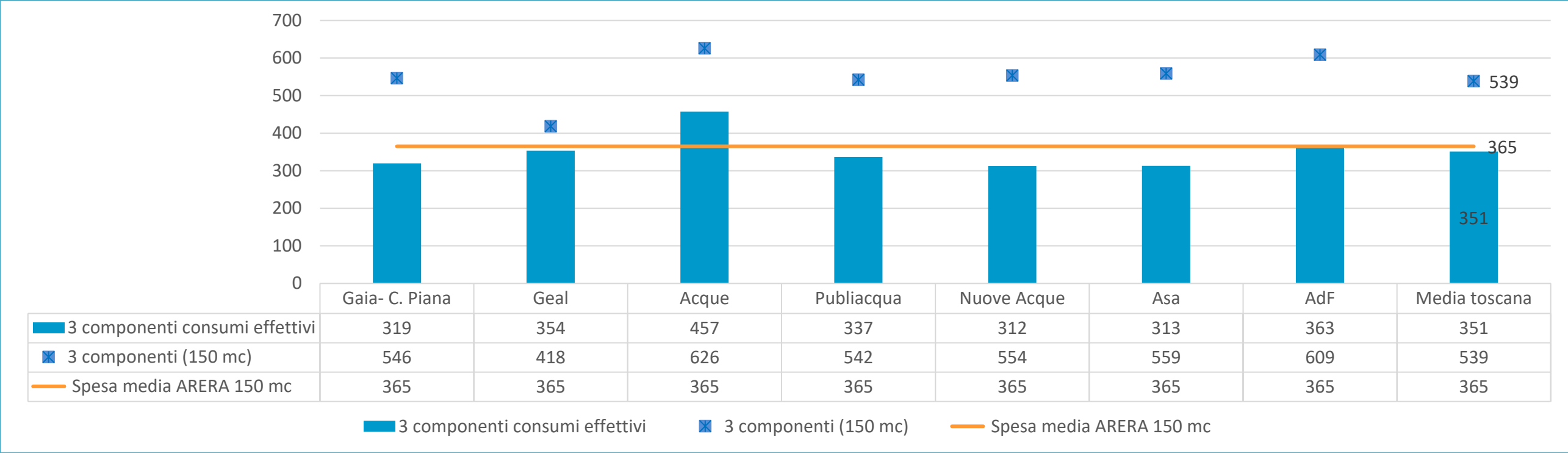
- I costi operativi costituiscono mediamente il 51,7% della tariffa, con punte del 65,6%
- Il canone di concessione ormai valore residuale a livello aggregato (azzerato per Publiacqua)
- Le agevolazioni tariffarie integrative (Bonus integrativo regionale) di Gaia sono, in termini relativi, le più elevate





SPESA IDRICA PER UTENTI DOMESTICI RESIDENTI

Spesa idrica media fatturata per famiglie composte da 3 componenti il nucleo familiare, confrontata con la spesa media ipotizzata da ARERA (consumi di 150 mc)



Le tariffe toscane si confermano più alte rispetto alla media nazionale (che registra, per consumi di 150 mc/anno e famiglie di 3 componenti, importi di 365 euro in media contro i 539 euro della Toscana, considerando per Gaia solo il bacino della piana), ma i costi effettivi su consumi misurati per 3 componenti sono inferiori rispetto a quelli ipotizzati da ARERA

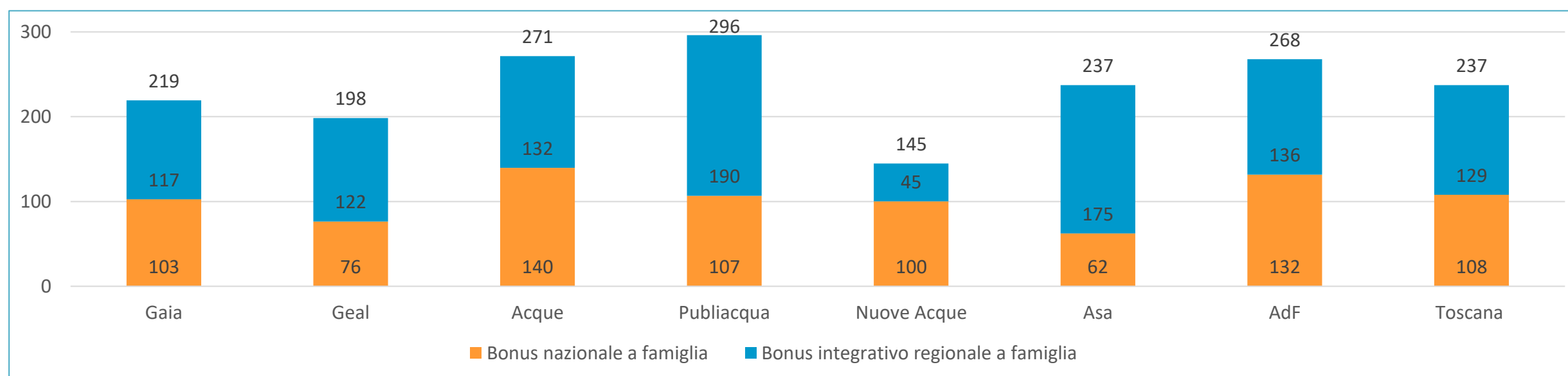
I dati sono influenzati dai valori di consumi effettivi registrati, che variano dai 132 mc registrati di Geal e i 113 di Acque, agli 88 mc di Gaia





AGEVOLAZIONI TARIFFARIE UTENTI CON DISAGIO ECONOMICO

- Nell'anno 2024 tramite ARERA erogato automaticamente agli utenti aventi diritto in base all'ISEE il Bonus idrico nazionale, B.S.I per quasi 11,9 milioni di euro - agevolate quasi 110.000 famiglie con rimborso medio di circa 108 euro a famiglia agevolata
- Oltre alle agevolazioni nazionali, erogati oltre 5,94 milioni di euro di agevolazioni tariffarie tramite la procedura stabilita da AIT, con fondi derivanti da Opsocial (Bonus idrico integrativo regionale, B.S.I.I.). Il B.S.I.I. ha interessato 45.944 famiglie a livello regionale con un rimborso medio di 130 euro a famiglia agevolata



- Nuove Acque stanZIA un ulteriore fondo di 100.00 euro per i propri utenti, Gaia ha un fondo ulteriore per gli utenti in situazioni di disagio economico-sociale e dal 2025 anche AdF ha disposto un ulteriore fondo.





#servizioidricointegrato