

2024



RELAZIONE ANNUALE DIRETTORE GENERALE SUL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO IN TOSCANA

AI SENSI

DELL'ART.24 L.R. TOSCANA N.69/2011 e

DELL'ART.30 D.LGS. N.201/2022

30 SETTEMBRE 2025



#servizioidricointegrato

SOMMARIO

PREMESSA	- 1 -
1. INQUADRAMENTO DELLE SOCIETÀ IDRICHE TOSCANE	- 3 -
1.1 ASSETTO SOCIETARIO DEI GESTORI TOSCANI	- 3 -
IL VALORE RESIDUO AL TERMINE DELLE CONCESSIONI DI AFFIDAMENTO	- 4 -
I FINANZIAMENTI DEI GESTORI	- 5 -
1.2 GLI ADDETTI AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	- 7 -
1.3 PRINCIPALI DATI TECNICI DELLE SOCIETÀ IDRICHE TOSCANE	- 9 -
VOLUMI, PRELIEVI E DATI RELATIVI ALLE RETI DI DISTRIBUZIONE	- 12 -
RETI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA E IMPIANTI DI DEPURAZIONE	- 13 -
1.4 RISULTATI ECONOMICI DEI GESTORI	- 15 -
ANALISI REDDITUALE DEI SOGGETTI GESTORI	- 17 -
FOCUS SULLA DETERMINAZIONE DELL'UTILE DI ESERCIZIO	- 22 -
2. PDI APPROVATI, INVESTIMENTI REALIZZATI E LIVELLI DI QUALITÀ TECNICA RAGGIUNTI DAI GESTORI TOSCANI	- 29 -
2.1 PDI APPROVATI FINO AL TERMINE DEL QUARTO PERIODO REGOLATORIO (2024-2029)	- 29 -
IL PIANO DELLE OPERE STRATEGICHE IN TOSCANA	- 32 -
2.2 CONFRONTO INVESTIMENTI PREVISTI/REALIZZATI NEL 2024.....	- 33 -
2.3 REALIZZAZIONE DI INVESTIMENTI RILEVANTI, RITENUTI STRATEGICI DA AIT.....	- 34 -
VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DEI GESTORI SUI 108 INTERVENTI RILEVANTI MONITORATI.....	- 36 -
CONCLUSIONI IN MERITO AGLI INTERVENTI RILEVANTI	- 37 -
2.4 SUPERAMENTO DELLE INFRAZIONI EUROPEE	- 37 -
2.5 INTERVENTI AMMESSI A FINANZIAMENTO NELL'AMBITO DEL PNRR	- 38 -
2.6 ADEMPIMENTI EFFETTUATI DA AIT IN RELAZIONE ALLE ATTIVITÀ DEI GESTORI	- 40 -
2.7 RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD TECNICI E CONTROLLO A PROGETTO RELATIVO AL QUADRIENNIO 2020-2023- 41	-
2.8 RISULTATI DI QUALITÀ TECNICA RAGGIUNTI DAI GESTORI NEL 2024.....	- 41 -
PREREQUISITI	- 43 -
STANDARD SPECIFICI.....	- 44 -
STANDARD GENERALI - MACRO-INDICATORI	- 44 -
CONCLUSIONI	- 52 -
2.9 LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE ED ENERGETICA DEI GESTORI	- 52 -
3. LIVELLI DI SERVIZIO RAGGIUNTI DAI GESTORI TOSCANI	- 56 -
3.1 CARTE DEI SERVIZI DEL S.I.I. E REGOLAMENTO DI SOMMINISTRAZIONE	- 56 -
MODIFICHE DELLE CARTE DEI SERVIZI	- 56 -
APPROVAZIONE DEL NUOVO REGOLAMENTO DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	- 57 -
3.2 LIVELLI QUALITÀ CONTRATTUALE RAGGIUNTI DAI GESTORI	- 57 -
STANDARD SPECIFICI E GENERALI 2024	- 57 -
MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE 2024	- 60 -
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE IN MERITO ALL'RQSII.....	- 61 -
3.3 GESTIONE DELLE CONTROVERSIE CON GLI UTENTI NEL 2024	- 61 -
ATTIVITÀ DELL'ORGANISMO CONCILIATIVO DEL SERVIZIO IDRICO TOSCANO NEL 2024.....	- 62 -
3.4 PROGETTO PILOTA DI MYSTERY CLIENT & CALLING.....	- 67 -
3.5 CONTROLLO AIT SUGLI OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE DEI GESTORI	- 68 -

4. LA TARIFFA E LA BOLLETTA DEL S.I.I. - 70 -

4.1 INCREMENTI TARIFFARI APPROVATI PER IL 2024.....	- 70 -
COMPOSIZIONE DELLE TARIFFE MEDIE 2024	- 71 -
4.2 LE TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PER I RESIDENTI DELL'ANNO 2024.....	- 74 -
ALTRE VOCI IN BOLLETTA (COMPONENTI ARERA)	- 79 -
4.3 PROCEDURE DI SUPPORTO ALLE UTENZE DEBOLI – IL BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE E IL BONUS SOCIALE IDRICO INTEGRATIVO TOSCANO	- 80 -
I RISULTATI DEL BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE (B.S.I.).....	- 80 -
I RISULTATI DEL BONUS SOCIALE IDRICO INTEGRATIVO (B.S.I.I.) LOCALE.....	- 81 -
CONCLUSIONI	- 85 -

Indice delle figure

FIGURA 1- NUMERO DI ADDETTI OGNI 100 KM DI RETE ACQUEDOTTO.....	- 7 -
FIGURA 2 - NUMERO DI ADDETTI OGNI MILIONE DI MC FATTURATI IN DISTRIBUZIONE.....	- 8 -
FIGURA 3 - NUMERO DI DIPENDENTI DEI GESTORI, RIPARTITI PER TIPOLOGIA DI ADDETTO ANNO 2024	- 8 -
FIGURA 4 - COSTO MEDIO DEL PERSONALE PER TIPOLOGIA DI ADDETTO.....	- 9 -
FIGURA 5 - ANDAMENTO COSTI MEDI DEL PERSONALE 2012- 2024	- 9 -
FIGURA 6 - PERCENTUALE DI ABITANTI RESIDENTI SERVITI DA ACQUEDOTTO, FOGNATURA E DEPURAZIONE ANNO 2024	- 11 -
FIGURA 7 - RIPARTIZIONE DEGLI ABITANTI SERVITI TRA RESIDENTI E FLUTTUANTI – SERVIZIO ACQUEDOTTO.....	- 11 -
FIGURA 8 - VOLUMI PRELEVATI DALL'AMBIENTE RIPARTITI PER TIPOLOGIA DI PRELIEVO	- 12 -
FIGURA 9 - VOLUMI FATTURATI IN DISTRIBUZIONE DALLE SOCIETÀ TOSCANE (RW) 2022-2024.....	- 13 -
FIGURA 10 - KM RETI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA, ESCLUSI GLI ALLACCI 2024.....	- 13 -
FIGURA 11- RETE ACQUEDOTTO E FOGNATURA PER ABITANTE RES. SERVITO DAL SINGOLO SERVIZIO 2024.....	- 14 -
FIGURA 12- NUMERO DI IMPIANTI DI DEPURAZIONE RIPARTITI PER POTENZIALITÀ 2024	- 15 -
FIGURA 13 - ANDAMENTO DEL MOL NEL TRIENNIO 2022-2024	- 18 -
FIGURA 14 - ANDAMENTO DEGLI UTILI DI ESERCIZIO NEGLI ANNI 2020-2024	- 18 -
FIGURA 15 - ANDAMENTO DEGLI UTILI AL MC DI ESERCIZIO NEGLI ULTIMI 5 ANNI (2020-2024)	- 19 -
FIGURA 16 - IL ROI E ROE DELLE SOCIETÀ IDRICHE TOSCANE	- 20 -
FIGURA 17 - COMPOSIZIONE DELLA DESTINAZIONE DEGLI UTILI 2024 IN TERMINI PERCENTUALI.....	- 21 -
FIGURA 18 - PERCENTUALE DIVIDENDI DELIBERATI 2021-2024 RISPETTO ALL'UTILE	- 21 -
FIGURA 19 - COMPOSIZIONE UTILI 2024	- 23 -
FIGURA 20 – PREMI E PENALI ATTRIBUITI DA ARERA ALLE SOCIETÀ IDRICHE TOSCANE PER RQSII E RQTI	- 27 -
FIGURA 21 – CONFRONTO PREMI/ABITANTE SERVITO RQTI 2022-2023	- 28 -
FIGURA 22 - INVESTIMENTI LORDI PIANIFICATI PER IL PERIODO 2024-2029 PER GESTORE.....	- 30 -
FIGURA 23 -INVESTIMENTI PDI 2024-29 RIPARTITI IN % PER CRITICITÀ.....	- 31 -
FIGURA 24 - PDI 2024-29 CONFRONTO TRA DATI MEDI TOSCANI E ARERA.....	- 31 -
FIGURA 25 - INCIDENZA % IMPORTI PREVISTI DEI POS FINANZIATI RISPETTO AI PDI NEL PERIODO 2024-2029	- 32 -
FIGURA 26 – INVESTIMENTI LORDI PRO CAPITE REALIZZATI NEL 2024 IN TOSCANA	- 34 -
FIGURA 27 - INTERVENTI MONITORATI CONFRONTO 2024 – IMPORTI PROGRAMMATI E REALIZZATI	- 35 -
FIGURA 28 - CLASSIFICAZIONE CROMATICA INTERVENTI.....	- 35 -
FIGURA 29 - SINTESI CLASSIFICAZIONE CROMATICA DEI 108 INTERVENTI PER GESTORE IN FUNZIONE DELLO STATO DI AVANZAMENTO DELLA SPESA	- 36 -
FIGURA 30 - AGGLOMERATI IN INFRAZIONE EUROPEA IN TOSCANA	- 38 -
FIGURA 31 - COMPONENTI CHE COSTITUISCONO LA MISSIONE M2 DEL PNRR	- 39 -
FIGURA 32 - EMISSIONI 2021-2024 CARBON FOOTPRINT*	- 53 -
FIGURA 33 - CONSUMI ENERGETICI DEGLI ULTIMI 4 ANNI.....	- 54 -
FIGURA 34 - % PRESTAZIONI FUORI STANDARD CAUSA GESTORE SU PRESTAZIONI ESEGUITE (ESCLUSO PERIODICITÀ FATTURAZIONE E CALL CENTER)	- 58 -
FIGURA 35 –RISPETTO STANDARD SPECIFICI PER AREE TEMATICHE (ANNO 2024)	- 58 -
FIGURA 36 –INDENNIZZI MATURATI PER PRESTAZIONI ESEGUITE NEL 2024 FUORI STANDARD.....	- 59 -
FIGURA 37 – INDENNIZZI MATURATI OGNI 1.000 UTENTI (ANNO 2024)	- 59 -
FIGURA 38 –% RISPETTO STANDARD GENERALI PER AREE TEMATICHE (ANNO 2024)	- 60 -
FIGURA 39 - MACROINDICATORI QUALITÀ CONTRATTUALE ANNO 2024	- 61 -
FIGURA 40 - CONFRONTO NUMERO DI PRATICHE DI CONCILIAZIONE TRATTATE DA AIT E DA ARERA NEL2024.....	- 62 -
FIGURA 41 - INCREMENTI TARIFFARI 2024 DELIBERATI, CONFRONTATI CON GLI INCREMENTI MASSIMI CONSENTITI DA ARERA	- 71 -
FIGURA 42 - VOCI CHE COMPONGONO LA TARIFFA MEDIA (TRM/MC)	- 72 -

FIGURA 43 - PERCENTUALE VOCI CHE COMPONGONO LA TARIFFA MEDIA	- 72 -
FIGURA 44 - CONFRONTO VOCI DI TARIFFA MEDIA TOSCANA CON ANALOGHE VOCI ARERA.....	- 73 -
FIGURA 45 - PERCENTUALE VOCI CHE COMPONGONO LA TARIFFA MEDIA SECONDO LA CLASSIFICAZIONE ARERA	- 74 -
FIGURA 46 – CONSUMI PROCAPITE MEDIO VERIFICATO PER FAMIGLIA IN BASE AI CNF NEL 2023	- 76 -
FIGURA 47 - SPESA IDRICA 2024 IVA INCL. PER 1, 3, 5 COMPONENTI (CNF) E FAMIGLIA MEDIA (2,17 COMPONENTI, CON 2 CNF) DOMESTICI RESIDENTI NELL'IPOTESI DI CONSUMI DA LETTERATURA.....	- 77 -
FIGURA 48 - SPESA IDRICA ANNUALE 2024 IVA INCL. PER CONSUMI DI 150 MC, CONSIDERANDO 3CNF, CONFRONTATA COL DATO MEDIO E MASSIMO NAZIONALE	- 77 -
FIGURA 49 - QUOTE FISSE DELLE TARIFFE TOSCANI PER LE UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI (IVA INCLUSA).....	- 78 -
FIGURA 50 – CONFRONTO COSTI PER CONSUMI EFFETTIVI PER LE FAMIGLIE DI 3 COMPONENTI E CONSUMI DI 150 MC PER LE UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI (IVA INCLUSA)	- 78 -
FIGURA 51 - DISTRIBUZIONE % FAMIGLIE ASSEGNATARIE DEL B.S.I.I. IN TOSCANA NEL 2024.....	- 82 -
FIGURA 52 - B.S.I.I. MEDIO PER GESTORE 2020 / 2024.....	- 83 -
FIGURA 53 - DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEI BENEFICIARI PER NUMERO DI CNF PER TERRITORIO IN TOSCANA.....	- 84 -

Indice delle tabelle

TABELLA 1 - AFFIDAMENTO AI GESTORI TOSCANI DATO 2024	- 3 -
TABELLA 2 - VALORE RESIDUO	- 4 -
TABELLA 3 - I FINANZIAMENTI DEI GESTORI TOSCANI 2024.....	- 6 -
TABELLA 4 - PRINCIPALI GRANDEZZE DEI GESTORI 2024	- 10 -
TABELLA 5 – TASSO DI SOSTITUZIONE RETI ACQUEDOTTO E FOGNATURA 2024.....	- 13 -
TABELLA 6 - LO STATO PATRIMONIALE 2024	- 15 -
TABELLA 7 - IL CONTO ECONOMICO 2024	- 16 -
TABELLA 8 - CONFRONTO UTILE DI ESERCIZIO E FONI 2024	- 20 -
TABELLA 9 - RELAZIONI COSTI DI GESTIONE/INVESTIMENTO – COMPONENTE TARIFFARIA VRG.....	- 22 -
TABELLA 10 - LA COMPOSIZIONE DELL'UTILE DI ESERCIZIO IN VALORI ASSOLUTI– ANNO 2024.....	- 22 -
TABELLA 11 - LA COMPOSIZIONE DELL'UTILE DI ESERCIZIO IN EURO/MC – ANNO 2024.....	- 22 -
TABELLA 12 -IL MARGINE SUI COSTI OPERATIVI – ANNO 2024.....	- 24 -
TABELLA 13 - LA COMPOSIZIONE DEI CAPEX IN VALORI ASSOLUTI– ANNO 2024	- 24 -
TABELLA 14 – DELIBERE DI APPROVAZIONE PREMI/PENALI ARERA	- 26 -
TABELLA 15 – CONFRONTO PREMI E PENALI RQTII 2022-2023	- 27 -
TABELLA 16 - LEGENDA CRITICITÀ MTI-4 PER LE QUALI CI SONO INVESTIMENTI NEI PDI	- 30 -
TABELLA 17 RIPARTIZIONE INVESTIMENTI FINANZIATI POS 2024-2035 PER CRITICITÀ.....	- 32 -
TABELLA 18 - CONFRONTO INVESTIMENTI PREVISTI/REALIZZATI NEL 2024	- 33 -
TABELLA 19 – CATEGORIE DI SELEZIONE DEGLI INTERVENTI MONITORATI NEL 2024	- 34 -
TABELLA 20 - NUMERO E IMPORTO INTERVENTI MONITORATI, PER CATEGORIA, NEL 2024.....	- 34 -
TABELLA 21 – LINEE DI FINANZIAMENTI ATTIVE PNRR S.I.I.	- 39 -
TABELLA 22 - FINANZIAMENTI EROGATI PER GESTORE AL 15/11/2025	- 39 -
TABELLA 23 - PROGETTI APPROVATI DA AIT NEGLI ULTIMI 3 ANNI	- 40 -
TABELLA 24 - FINANZIAMENTI PUBBLICI EROGATI TRAMITE AIT AI GESTORI NEL 2024.....	- 40 -
TABELLA 25 - PROPOSTE DELIMITAZIONI AREE DI SALVAGUARDIA 2021/ 2024	- 41 -
TABELLA 26 – PENALI PER CONTROLLO A PROGETTO DEL PERIODO 2020-2023.....	- 41 -
TABELLA 27 - CAMBIO DI CLASSE FRA 2023 CONSUNTIVO E 2023 “ANNO BASE” (RIFERIMENTO PER OBIETTIVI 2024-2025).....	- 43 -
TABELLA 28 - NUMERO UTENTI COINVOLTI (UNITÀ ABITATIVE) IN PRESTAZIONI RELATIVE A STANDARD SPECIFICI 2024	- 44 -
TABELLA 29 – M0: LIVELLI M0a 2024 E OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO.....	- 45 -
TABELLA 30 - M1: LIVELLI 2024 E OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO.....	- 46 -
TABELLA 31 - M2: LIVELLI 2024 E OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO.....	- 47 -
TABELLA 32 - M3: LIVELLI 2024 E OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO.....	- 48 -
TABELLA 33 - M4: LIVELLI 2024 E OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO.....	- 49 -
TABELLA 34 - M5: LIVELLI 2024 E OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO.....	- 50 -
TABELLA 35 - M6: LIVELLI 2024 E OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO.....	- 51 -
TABELLA 36 - EMISSIONI 2024: CARBON FOOTPRINT	- 52 -
TABELLA 37 - COSTI MEDI KWh DEGLI ULTIMI 5 ANNI	- 54 -
TABELLA 38 - COSTI ENERGIA ELETTRICA (EURO) DEGLI ULTIMI 5 ANNI.....	- 54 -
TABELLA 39 – PRINCIPALI MODIFICHE CARTE DEI SERVIZI.....	- 56 -
TABELLA 40 - DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER TIPOLOGIA DI SOGGETTO GESTORE DELLA PROCEDURA	- 63 -
TABELLA 41 - ARGOMENTI OGGETTO DELLE CONTROVERSIE (CONFRONTO 2023-2024).....	- 63 -
TABELLA 42 - CONCILIAZIONI AMMESSE E NON AMMESSE 2024	- 63 -

TABELLA 43 - STATO RICHIESTE DI CONCILIAZIONE AL 31/12/2024	- 64 -
TABELLA 44 - ESITO PROCEDURE DI CONCILIAZIONE	- 64 -
TABELLA 45 - TEMPI CONCILIAZIONE	- 64 -
TABELLA 46 - IMPORTI CONTROVERSIE.....	- 65 -
TABELLA 47 - RISULTATI CONCILIAZIONI ARERA DEI GESTORI TOSCANI NEL QUADRIENNIO 2020-2023	- 65 -
TABELLA 48 - CONCILIAZIONI ARERA AMMESSE E NON AMMESSE	- 65 -
TABELLA 49 -STATO CONCILIAZIONI ARERA.....	- 66 -
TABELLA 50 - ESITO CONCILIAZIONI ARERA	- 66 -
TABELLA 51 – RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI.....	- 67 -
TABELLA 52 - LE DELIBERE DI APPROVAZIONE MTI-4 (PERIODO 2024-2029)	- 70 -
TABELLA 53 - SCOSTAMENTO PERCENTUALE TRA DATO AGGREGATO TOSCANO E COMPONENTI ARERA.....	- 73 -
TABELLA 54 - SCAGLIONI TARIFFARI PER FAMIGLIE RESIDENTI.....	- 75 -
TABELLA 55 – CONFRONTO CONSUMI MEDI IPOTIZZATI EI VERIFICATI PER NUCLEI FAMILIARI COMPOSTI DA 1 A 5 PERSONE	- 75 -
TABELLA 56 - CONSUMO MEDIO PER COMPONENTI I NUCLEI FAMILIARI NEL 2023 E PROCAPITE	- 76 -
TABELLA 57 - TARIFFA BASE DOMESTICA RESIDENTI E TARIFFA BASE CONDOMINIALE -SERVIZIO ACQUEDOTTO, IVA INCLUSA.....	- 79 -
TABELLA 58 - COMPONENTI UI1-UI3 PRESENTI IN BOLLETTA	- 79 -
TABELLA 59 - AMMONTARE UI3 E B.S.I. DOVUTO ED EROGATO 2024 (ARTICOLO 12.3 TIBSI)	- 81 -
TABELLA 60 - EVOLUZIONE UTENTI AGEVOLATI 2018/2024 BONUS INTEGRATIVO REGIONALE	- 82 -
TABELLA 61 - IMPORTO COMPLESSIVO B.S.I.I. E INCIDENZA PERCENTUALE DEGLI ABITANTI AGEVOLATI RISPETTO AI RESIDENTI.....	- 83 -

PREMESSA

Secondo quanto previsto dall'articolo 24 della L.R. 10/2018 che ha modificato la L.R.69/2010, entro il 30 settembre di ogni anno il Direttore Generale provvede alla predisposizione della presente Relazione annuale, da presentare all'assemblea, che ne prende atto. Il comma 2 dell'articolo 24 individua i contenuti da illustrare, relativi a:

- a) lo stato di attuazione del programma degli interventi realizzati;
- b) il raggiungimento degli obiettivi fissati nel piano di ambito, ovvero le motivazioni del mancato raggiungimento dei medesimi;
- c) i livelli qualitativi e quantitativi dei servizi prodotti;
- d) i principali aspetti economici, patrimoniali e finanziari delle gestioni e i livelli e le strutture tariffarie applicati.

La presente Relazione aggiorna i dati illustrati negli anni precedenti ai risultati raggiunti dai gestori toscani nel 2024.

Il primo capitolo della Relazione inquadra le società che gestiscono il servizio idrico integrato (s.i.i.) toscano, fornendo un aggiornamento sulle principali grandezze tecniche e risultati economici, patrimoniali e finanziari ottenuti nel corso del 2024 dai gestori toscani.

Il secondo capitolo sintetizza lo stato di attuazione degli investimenti del 2024 dei programmi degli interventi (Pdl) approvati per il periodo regolatorio 2024-2029, con particolare attenzione rivolta agli investimenti ritenuti dall'Autorità Idrica Toscana (AIT) rilevanti per il 2024 ed agli interventi che hanno ricevuto finanziamenti PNRR, e riporta una sintesi degli obiettivi intermedi di Qualità tecnica raggiunti dai gestori, secondo i criteri stabiliti da ARERA, confrontandoli anche con i dati nazionali. Nell'ultimo paragrafo vengono sintetizzati i risultati raggiunti dai gestori in termini di sostenibilità ambientale della gestione del servizio.

Il terzo capitolo descrive i livelli di servizio raggiunti dai gestori toscani rispetto agli standard di Qualità contrattuale stabiliti dall'ARERA o rispetto a livelli migliorativi stabiliti a livello regionale, e sintetizza i risultati della conciliazione posta in atto per la gestione delle controversie tra gestori ed utenti e dell'attività di controllo da parte di AIT, disciplinata nelle Convenzioni che regolano i rapporti con i gestori, svolta annualmente da AIT.

Il quarto capitolo riporta le strutture tariffarie applicate nel 2024 alle famiglie toscane con il Metodo tariffario messo a punto da ARERA per il quarto periodo regolatorio, ed i risultati ottenuti con l'applicazione dei Bonus idrici, nazionale ed integrativo, disposti a livello nazionale e locale, per venire in aiuto alle famiglie in situazione di disagio economico-sociale.

In Appendice sono contenuti i dati numerici utilizzati per la predisposizione dei grafici e delle figure, ed i dati di approfondimento di alcuni temi brevemente illustrati nella presente Relazione.

Oltre all'Appendice sono pubblicati sul sito, specifici documenti di approfondimento (Quaderni periodici dell'Acqua), uno relativo al Controllo degli interventi rilevanti 2024 (Quaderno 1), uno di analisi dei consuntivi di Qualità contrattuale, (Quaderno 2). Il quaderno relativo all'analisi dei risultati di Qualità tecnica (Quaderno 3) sarà pubblicato con cadenza biennale e pertanto al termine del biennio 2024-2025, in linea con il controllo degli obiettivi ARERA.

Da un punto di vista metodologico, a meno di scostamenti particolarmente rilevanti derivati da errori acclarati nel corso dell'anno, i dati contenuti nella presente Relazione relativi alle annualità precedenti il 2024 non sono gli ultimi aggiornati disponibili, ma quelli "fotografati" al momento della predisposizione delle precedenti Relazioni annuali del Direttore Generale.

I dati utilizzati sono quelli disponibili entro il 30 settembre 2025 ma alcune informazioni (relative ad atti approvati successivamente al 30 settembre da ARERA o AIT) sono aggiornate a dicembre 2025. I risultati dei gestori toscani sono confrontati, per quanto possibile, con quelli riferiti a livello nazionale da ARERA nella Relazione annuale – Stato dei servizi 2024 (di seguito Relazione ARERA) o, dove i dati 2024 non sono stati resi

disponibili, con quelli individuati nella Relazione annuale – Stato dei servizi 2023 (di seguito Relazione ARERA 2023).

Si rileva infine che i contenuti della Relazione annuale del Direttore Generale sul s.i.i. in Toscana possono ritenersi esaustivi ai fini della ricognizione periodica della situazione gestionale del servizio idrico integrato, prevista ai sensi dell'articolo 30 del D.Lgs n. 201/2022, Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica. Come richiesto dal suddetto articolo, nel presente documento annuale, vengono infatti rilevati, per il s.i.i. *“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, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9¹. La ricognizione rileva altresì la misura 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.”*

¹ Articoli del Decreto relativi a competenze delle Autorità di regolazione nei servizi pubblici locali a rete e non a rete, e a misure di coordinamento in materia di servizi pubblici locali.

1. INQUADRAMENTO DELLE SOCIETÀ IDRICHE TOSCANE

Il presente capitolo inquadra le società toscane aggiornando, come previsto dalla normativa regionale, i principali dati tecnici, patrimoniali, finanziari ed economici delle gestioni, in riferimento ai risultati conseguiti nel 2024.

Dal 2012 l'AIT è subentrata senza effetti novativi alle sopresse Autorità di Ambito Territoriale Ottimale (AATO), nelle Convenzioni di affidamento in essere con i diversi gestori toscani. Nel tempo, la durata delle convenzioni di affidamento è stata estesa per mantenere tariffe sostenibili a fronte di ingenti investimenti. Di seguito, si espongono nel dettaglio i dati relativi ai diversi gestori e le relative Convenzioni al 31/12/2024.

TABELLA 1 - AFFIDAMENTO AI GESTORI TOSCANI DATO 2024

	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF
Numero di comuni gestiti	45	1	55	46	35	32	55
Inizio affidamento	01-01-2005	06-11-1995	01-01-2002	01-01-2002	01-06-1999	01-01-2002	01-01-2002
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

*Scadenze disposte con proroga tecnica

1.1 ASSETTO SOCIETARIO DEI GESTORI TOSCANI

Gaia: è una società per azioni completamente pubblica in cui sono confluite le precedenti gestioni in economia e le società AMIA Spa, SEA Acque Spa, SeVer Acque, VEA Spa. Dal 1° gennaio 2020 è avvenuto inoltre il passaggio della gestione della fognatura e depurazione nella frazione di Abetone (del Comune di Abetone-Cutigliano) e successivamente, dal settembre dell'anno 2023, anche dell'acquedotto. A Gaia l'ex AATO1 ha affidato, a partire dal 1° gennaio 2005, la gestione del servizio idrico integrato dei Comuni componenti l'Ambito Toscana Nord, ora Conferenza Territoriale n.1, CT1; attualmente non è gestito da Gaia il Comune di Lucca il cui affidamento scade il 31.12.2025 e il Comune di Zeri, a cui sono stati riconosciuti mediante verifica di conformità ambientale i requisiti per la gestione in forma autonoma del s.i.i. in conformità a quanto previsto alla lett. b), comma 2 bis dell'art. 147 del d.lgs. 152/2006 e s.m.i..

Geal: gestisce, in base ad una specifica Convenzione il s.i.i. fino alla data del 31/12/2025 il solo Comune di Lucca. All'interno di tale Convenzione, per effetto di una successiva modifica della stessa, conseguente ad un Protocollo di Intesa sottoscritto dal Comune, da Geal e della Conferenza Territoriale n.1, CT1, ad AIT è riconosciuta la funzione di programmazione, regolazione e controllo della gestione svolta da Geal ed in particolare quella di aggiornamento della tariffa ed approvazione del programma degli interventi e del PEF, di concerto con il Comune di Lucca. L'azionista di maggioranza è la Lucca Holding S.p.A. con il 52%, costituita dal Comune di Lucca nel 2003 come società unipersonale e trasformata in S.p.A. il 21/07/2004, interamente partecipata dallo stesso Comune l'azionista di minoranza, dopo la liquidazione di Crea spa, con il 48% è ACEA. La gestione di Geal avrebbe dovuto avere termine al 31/12/2025, ma è stata attualmente disposta una proroga tecnica per al massimo un anno da parte del Comune di Lucca (con Delibera 353 del 10 novembre 2025), in attesa dell'esito dei due contenziosi attualmente pendenti innanzi al Consiglio di Stato e al Tar Toscana in merito all'istanza di salvaguardia della gestione esistente.

Acque: deriva dalla concentrazione di alcune aziende pubbliche, Gea Spa di Pisa (PI), Publiservizi Spa di Empoli (FI), Cerbaie Spa di Pontedera (PI), Coad Spa di Pescia (PT), Aquapur Spa di Capannori (LU). Acque ha espletato una gara ad evidenza pubblica a livello europeo per la selezione di un *partner* privato, che si è conclusa nel 2003 con l'aggiudicazione del 45% del capitale sociale al raggruppamento ABAB Spa,

attualmente formato da Acea Spa, Suez Italia Spa., Vianini Spa. Dal gennaio 2022 la Società è subentrata ad Acque Toscane nella gestione del servizio di acquedotto dei Comuni di Montecatini Terme e Ponte Buggianese, gestendo il servizio per tutti e 55 i comuni.

Publiacqua: è una società per azioni a prevalente capitale pubblico, costituita nel 2000 per la gestione del servizio idrico integrato dai Comuni dell'ATO 3 Medio Valdarno, territorio che si estende sulle province di Firenze, Prato Pistoia e Arezzo. Publiacqua gestisce i 46 Comuni dell'ATO 3, dopo che tre Comuni (Marradi, Firenzuola e Palazzuolo sul Senio) sono transitati nell'Ambito Territoriale dell'Emilia-Romagna. Fino al 31 dicembre 2021 il Comune di Fiesole è stato gestito da Acque Toscane, gestore al quale la Società è subentrata allo scadere della salvaguardia.

Dal 2006 è stato individuato un *partner* privato – con gara ad evidenza pubblica - che detiene il 40% del capitale sociale rappresentato da Acque Blu Fiorentine Spa, società formata da una serie di aziende pubbliche e private tra le quali Acea Spa, *Onde Italia Spa* e MPS Investments Spa. Con atto registrato in data 15 giugno 2021 alcuni soci hanno ceduto le proprie azioni alla società Acqua Toscana Spa (53,1683%); tale società si è fusa per incorporazione in Alia Servizi Ambientali Spa a gennaio 2023, come anche Publiservizi Spa, che deteneva lo 0,4326% di Publiacqua, ed il Comune di Pistoia (3,9497%). La scadenza dell'affidamento era prevista al 31/12/2024, AIT con proprie deliberazioni ne ha disposto la proroga tecnica al 31.12.2026 per consentire di portare a termine il procedimento di affidamento del servizio.

Nuove Acque: gestore dell'ex AATO 4 dal 1999, individuato tramite gara, ha oggi un capitale azionario diviso tra soci pubblici (53,8%) e il socio privato Intesa Aretina S.c.ar.l. (46,2%), costituito da Suez Italia Spa, da Acea Spa, Intesa San Paolo e Monte dei Paschi di Siena. Nuove Acque gestisce tutti i 35 Comuni dell'Alto Valdarno, Conferenza Territoriale n.4, CT4.

Asa: ha assunto dal 1° gennaio 2002 la funzione di gestore del s.i.i. di tutti i 32 Comuni della Toscana Costa, Conferenza Territoriale n.5, CT5. L'Azienda Servizi Ambientali è una società per Azioni a prevalente capitale pubblico (60%), dove il *partner* privato è costituito IRETI S.p.A. (40%) interamente controllata da IREN SpA.

AdF (Acquedotto del Fiora): è una società a prevalente capitale pubblico (60% del capitale sociale), dove il socio privato, che detiene il restante 40% (per la cui individuazione è stata espletata relativa gara europea) è costituito dal raggruppamento Ombrone Spa il cui socio di maggioranza è ACEA Spa. AdF gestisce tutti i 55 Comuni dell'ATO Ombrone, ora Conferenza Territoriale n.6, CT6.

La presente Relazione si riferisce ai sei gestori che hanno una Convenzione di gestione che regola i rapporti direttamente con AIT, oltre che a Geal.

IL VALORE RESIDUO AL TERMINE DELLE CONCESSIONI DI AFFIDAMENTO

La Delibera ARERA 639/2023/R/Idr (MTI-4) definisce, all'articolo 31, il valore residuo regolatorio a fine concessione, ovvero l'ammontare dei costi che saranno riconosciuti nelle tariffe degli anni successivi, ma connessi alla gestione in scadenza. L'esistenza e l'entità del valore residuo regolatorio dipendono principalmente dal valore residuo degli investimenti non ancora completamente ammortizzati.

La tabella seguente riporta il valore residuo dei gestori calcolato al 31/12/2024, in sede di definizione delle tariffe 2024-2029, e calcolato a fine affidamento sulla base della predisposizione tariffaria prevista dall'MTI-4.

TABELLA 2 - VALORE RESIDUO

Gestore	Valore residuo al 31.12.2024	Valore residuo alla scadenza dell'affidamento	Anno fine affidamento
Gaia	191.986.513	26.201.900	2034
Geal	25.084.821	nd	2026
Acque	545.161.531	594.184.391	2031
Publiacqua	434.350.494	nd	2026
Nuove Acque	87.333.068	55.265.674	2029
Asa	209.849.702	172.155.928	2031

Gestore	Valore residuo al 31.12.2024	Valore residuo alla scadenza dell'affidamento	Anno fine affidamento
Acquedotto del Fiora	205.689.832	88.812.366	2031
Totale	1.699.455.961		

* Le proroghe dispongono una nuova scadenza dell'affidamento entro il 31/12/2026, scadenza per la quale andrà rideterminato il valore residuo.

I valori residui a fine affidamento, calcolati con la predisposizione tariffaria prevista dall'MTI-4, hanno registrato un notevole incremento per tutti i gestori rispetto alla precedente predisposizione tariffaria, per le seguenti ragioni:

- aumento degli investimenti nel periodo tariffario dal 2024 fino al termine dell'affidamento;
- minore ricorso all'ammortamento finanziario o al Fondo Nuovo Investimenti (FONI) per mantenere basse le tariffe approvate;
- riconoscimento dell'inflazione sugli investimenti, poiché ARERA ha aggiornato i relativi deflatori².

L'importo che effettivamente il gestore subentrante dovrà liquidare al gestore uscente, al termine della concessione, dipenderà dalla scelta del modello gestionale (società *in-house*, mista, privata) e, in tutti i casi, l'importo corrisposto verrà recuperato dal gestore subentrante attraverso le tariffe degli anni successivi.

I FINANZIAMENTI DEI GESTORI

Nel presente paragrafo si riporta una sintesi dei finanziamenti³ di terzi da essi ottenuti: tale informazione è fondamentale per comprendere le dinamiche dei gestori e la loro capacità di investimento. L'attuale metodologia tariffaria prevede che i gestori finanzino il costo complessivo delle opere per poi recuperarlo con quote annuali nell'arco del periodo successivo.

A fronte del sostenimento del costo dell'investimento nell'anno *a* i gestori si vedono infatti riconosciuto, a partire dall'anno *a+2*, il valore del bene attraverso rate annuali di ammortamento più gli oneri finanziari sul valore non ancora rimborsato. Tale metodo tariffario richiede quindi che il gestore utilizzi o risorse proprie o risorse di terzi per finanziare gli investimenti.

Alcune concessioni sono state allungate per fare fronte alle scadenze poste dalla normativa europea in materia di scarichi reflui urbani e per rispondere alle esigenze imposte dai recenti provvedimenti dell'ARERA, che con la già richiamata delibera 917/2017/R/idr ha fissato nuovi obiettivi vincolanti in materia di qualità tecnica del s.i.i.

Questo nuovo quadro ha determinato per i gestori con allungamento anche un diverso scenario per il finanziamento del Programma degli Interventi, coerente con la nuova scadenza della concessione e alternativo ai precedenti, che generalmente prevedevano l'integrale rimborso delle quote capitale e interessi entro o anche un anno prima la precedente scadenza dell'affidamento. Grazie all'allungamento i gestori hanno potuto ottenere nuovi finanziamenti potendo dilazionare su più anni il periodo di rimborso. Nella pratica i gestori hanno rimborsato il finanziamento preesistente per contrarne uno nuovo, coerente con le nuove scadenze della concessione; pertanto, l'allungamento del periodo di rimborso dei finanziamenti ha consentito ai gestori interessati di richiederne ulteriori.

Di seguito la sintesi dei finanziamenti in essere dei gestori toscani, precisando che maggiori approfondimenti sono contenuti nell'appendice alla presente relazione. Nel corso del 2024, dati gli ingenti investimenti previsti, alcuni gestori hanno fatto ricorso a nuovi finanziamenti.

² Il metodo MTI-4 riconosce una rivalutazione monetaria del **6,3%** (3,4% per il 2023 e 2,8% per il 2024) di tutti gli investimenti realizzati (RAB regolatoria).

³ In Appendice un maggior dettaglio dei finanziamenti dei gestori.

TABELLA 3 - I FINANZIAMENTI DEI GESTORI TOSCANI 2024

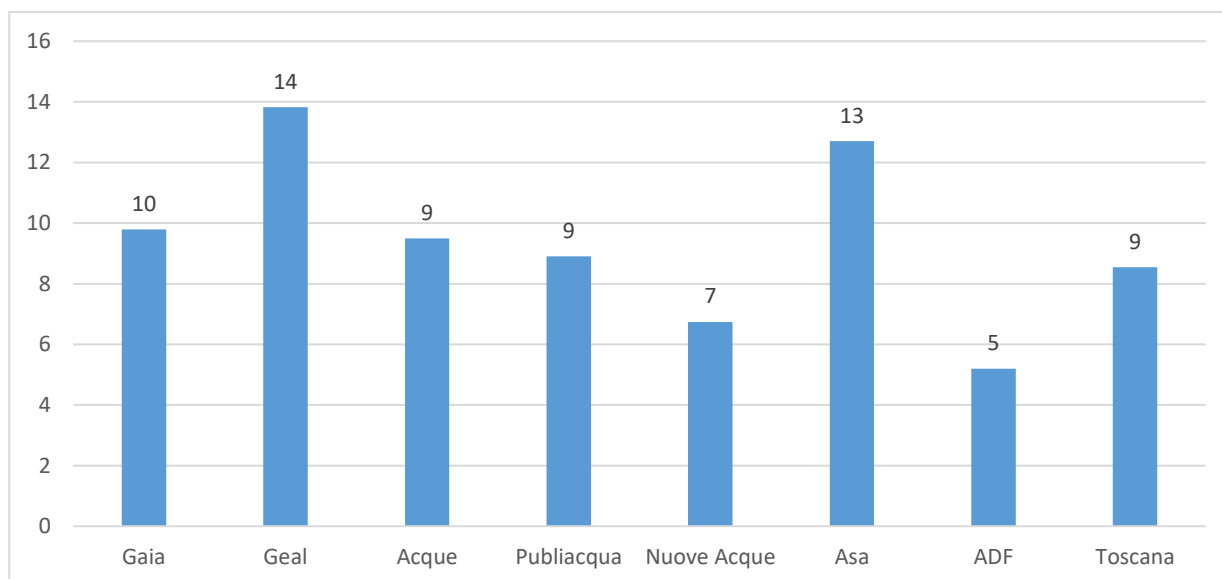
Descrizione	Gaia	Geal	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Nuove Acque	Asa	Asa	Acq. Fiora
Data del finanziamento	2018	0	2019	2023	2021	2023	2018 integrato e modificato nel 2024	2018	2023	2015
Importo finanziamento Massimo	105.000.000	22.250.000	9.000.000	355.000.000	180.000.000	2.000.000	40.000.000	87.000.000	45.000.000	143.000.000
Importo del Tiraggio al 31/12/2024	102.000.000	22.250.000	9.000.000	65.000.000	180.000.000	2.000.000	40.000.000	72.876.000	27.000.000	143.000.000
Debito residuo al 31/12/2024	96.553.200	3.130.777	8.275.184	228.666.667	37.134.000	2.000.000	17.250.000	72.876.000	27.000.000	84.607.222
Anno inizio finanziamento	2018	0	2019	2023	2021	2023	2018	2018	2023	2015
Anno inizio Rimborsi	2023	0	2020	2023 (pool) 2027 (Bei)	2022	2025	2019	2022	2025	2016
Scadenza finanziamento	2033	2025	2025	2028 (rcf)-2030 (pool)-2031 (Bei)	2024	2025	2028	2030	2030	2029
Durata del Contratto di finanziamento	15	0	0	5-7-8	4	18 mesi	8	12	8	14
Istituti Finanziari	Pool (MPS Capital Services, Monte Paschi Siena, Banca IMI, Intesa San Paolo, UBI Banca, Banco BPM, Credito Valtellinese) € 45 mio, Banca Europea Investimenti € 30 mio, Cassa Depositi e Prestiti € 30 mio	MPS, Banco BPM, CREDEM, Mediocredito Italiano, CR Volterra	Mediocredito Italiano	- MPS, Credit Agricole Italia, Unicredit, F2I Sgr Spa Fondo Investimento, Banco BPM, Banco Bilbao - Milan Branch, ISP, BPER, BNL, Mediobanca (210 mio long + 15 mio RCF) - Bei (130 mio)	BNL, MPS	BNL	BNL ed ISP (ex UBI Banca)	- Intesa San Paolo, Banca IMI, BNL (65 mio) - Bei (22 mio)	- Intesa San Paolo, BNL (37 mio) - Bei (8 mio)	Banca Popolare di Milano, Cassa Depositi e Prestiti, Intesa Sanpaolo, MPS Capital Services, Intesa Sanpaolo (ex UBI Banca)
Tasso di interesse	Euribor 6m + 1,937% (medio) 1,056%(BEI) 2,337%(CDP)	0	Tasso fisso 0,832% su 5 Mil. e Tasso fisso 0,857% su 4 Mil	-Tasso variabile Euribor 6m+2,10% (pool) - Tasso fisso 3,353% I tiraggio; Tasso fisso 3,516% II tiraggio; Tasso variabile Euribor 6m+ 0,846% III ultimo tiraggio (Bei)	Euribor 6m +0,88%	0	Euribor 3m + 1,85%	Euribor 6 mesi + 1,380% (Banche) - Euribor 6 mesi + 0,980% (BEI)	Euribor 6 mesi + 2,5% linea D (14 mio), Euribor 6 mesi + 1,9% linea IVA (5 mio), Euribor 6 mesi + 2,7% linea E (18 mio) (Banche) - Tasso fisso al 4,1% new fin.to per 8 mio (BEI)	Euribor a sei mesi più 1,90% p.a
% di Copertura del tasso variabile	70% su 42 mio	0	-	70% linea long term Pool	0	-	80%	60%	60%	60%
Commissioni di strutturazione	0	0	45000	1% del finanziamento Pool 0,05% del finanziamento BEI	0	***Commissioni di concessione e corrispos te una tantum in un'unica soluzione al momento della prima erogazione 5.000	0,93% del finanziamento	1,414% (medio) del finanziamento	2% (medio) del finanziamento	1,05% del Finanziamento
Commissioni di mancato utilizzo	0,713% (medio) sull'importo non utilizzato fino al 31.12.22	0	-	0,63% dell'importo non utilizzato (su linea RCF) Pool 0,10% dell'importo non utilizzato su fin.to BEI solo a partire	0	0	0,60% dell'importo non utilizzato rapportato al periodo di utilizzo effettivo	F.to Senior (0,15%) F.to BEI (0,2%) F.to revolving contributi (0,4%)	F.to revolving contributi (0,84%)	0,50% p.a. dell'importo non utilizzato

Descrizione	Gaia	Geal	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Nuove Acque	Asa	Asa	Acq. Fiora
				dal II anno dalla data del signing						
Commissioni di agenzia	agency fee € 45.000 annui indicizzati inflazione	0	0	20.000/anno (pool)	100.000 primo anno 50.000 secondo anno 75.000 terzo e quarto anno	0	20.000 euro all'anno	29.000 euro/anno	0	120.000 euro all'anno

1.2 GLI ADDETTI AL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

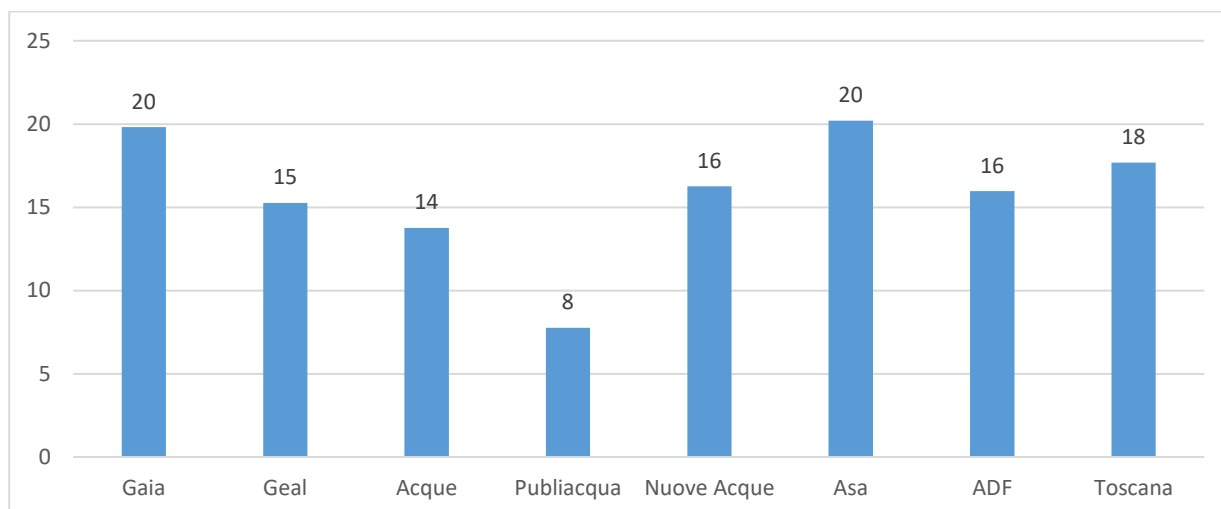
Nella presente sezione si riporta anche quest'anno un breve approfondimento relativo agli addetti alla gestione del s.i.i.. I dati utilizzati, sono quelli relativi al 2024 inviati dai gestori. I numeri degli addetti assunti da bilancio non sono necessariamente indice del numero di persone impiegate effettivamente nella gestione del s.i.i., in quanto le scelte strategiche gestionali che ogni singolo gestore ha compiuto hanno portato, in certi casi, a privilegiare l'esternalizzazione di alcuni servizi mentre in altri a valorizzare le competenze interne. Evidentemente, i gestori che hanno optato per l'esternalizzazione di servizi hanno un numero di addetti, a parità di km di rete gestiti o metri cubi fatturati, inferiore rispetto a coloro che hanno internalizzato i servizi. Di seguito un confronto tra numero di dipendenti e principali dimensioni tecniche delle società (km di rete gestiti e mc erogati annualmente):

FIGURA 1- NUMERO DI ADDETTI OGNI 100 KM DI RETE ACQUEDOTTO



Il numero di addetti varia tra i 5 ed i 14 addetti ogni 100 km di rete gestita di Geal (dato spiegabile con la concentrazione della gestione in un'unica città). Gli addetti per km di rete risultano meno elevati nel caso di gestione di territori vasti (AdF).

FIGURA 2 - NUMERO DI ADDETTI OGNI MILIONE DI MC FATTURATI IN DISTRIBUZIONE



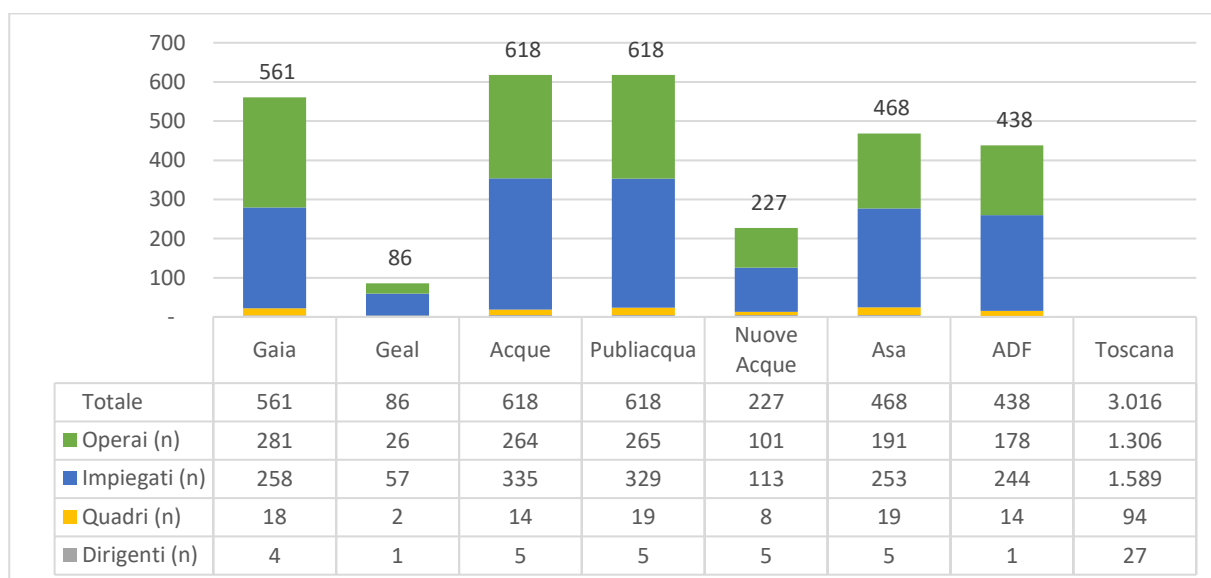
Il numero di addetti confrontato con i milioni di mc fatturati risulta estremamente variabile, passando dagli 8 addetti di Publiacqua ai 20 addetti di Asa e Gaia.

I dati relativi sia al numero dei dipendenti di ogni società sia del costo degli stessi non sono direttamente confrontabili in quanto, come già specificato gli anni scorsi:

- oltre all'Amministratore Delegato, in generale si segnala la presenza di dirigenti espressione del *partner* privato in alcune società toscane, che, ai fini del bilancio, non sono compresi tra i dipendenti dell'azienda;
- tra i dirigenti di Gaia, essendo una società *in house*, è compreso anche il Direttore Generale e questo influisce quindi sia sul numero dei dirigenti che sul costo medio degli stessi.

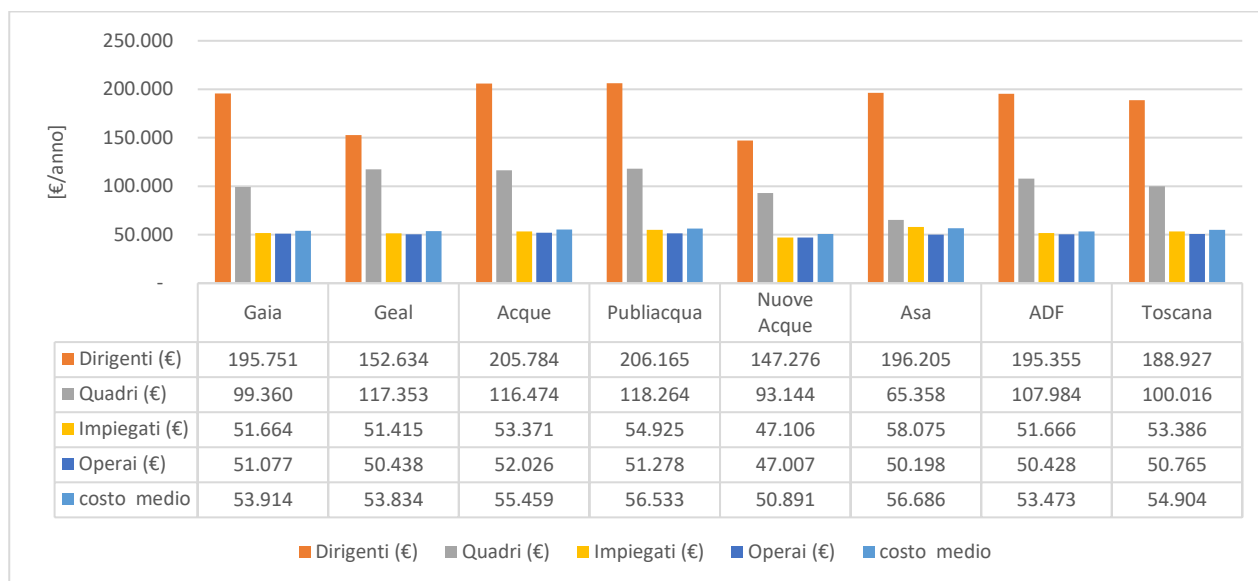
Nel 2024 i gestori del servizio idrico integrato toscano hanno impiegato direttamente oltre 3.000 persone, senza considerare i collaboratori.

FIGURA 3 - NUMERO DI DIPENDENTI DEI GESTORI, RIPARTITI PER TIPOLOGIA DI ADDETTO ANNO 2024



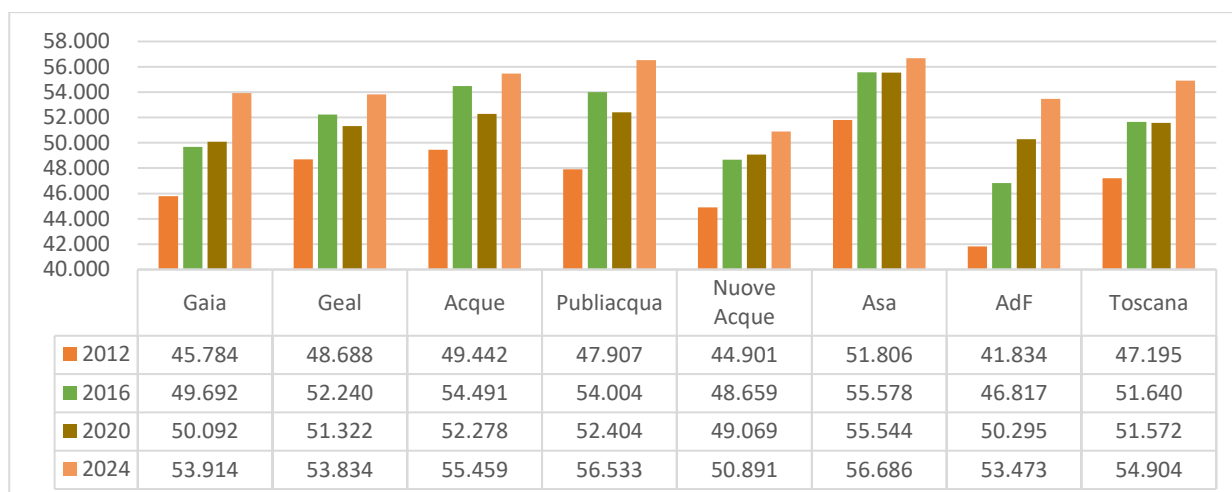
Gaia si conferma l'unico gestore ad avere più operai che impiegati (il 50% di operai tra i dipendenti totali), ADF ha un unico dirigente tra i propri dipendenti.

FIGURA 4 - COSTO MEDIO DEL PERSONALE PER TIPOLOGIA DI ADDETTO



Di seguito l'andamento dei costi medi del personale nel tempo:

FIGURA 5 - ANDAMENTO COSTI MEDI DEL PERSONALE 2012- 2024



Nel 2024 per tutti i gestori è aumentato il costo medio del personale e anche per quest'anno Asa mantiene, anche se di poco, il più elevato costo medio del personale a livello regionale, a causa dell'elevato costo medio degli impiegati.

Si ricorda che, stante il metodo tariffario definito da ARERA, le variazioni dei costi del personale, purché non siano contenute in specifiche istanze, ed in generale dei costi operativi dei gestori non hanno un impatto diretto sulla tariffa degli utenti, ma solo eventualmente sugli utili dei gestori.

1.3 PRINCIPALI DATI TECNICI DELLE SOCIETÀ IDRICHE TOSCANE

Il presente paragrafo aggiorna le principali grandezze tecniche e dimensionali del servizio idrico integrato con le informazioni inviate dai gestori in sede di validazione dei dati di qualità tecnica 2024. Le realtà dei sei ambiti territoriali nei quali è suddivisa la Toscana sono molto diverse, sia in termini di densità di popolazione, sia in termini di infrastrutture da gestire e volumi erogati. Si riportano di seguito alcuni dati strutturali di sintesi relativi a ciascun gestore. Si confermano rispetto agli anni precedenti le seguenti considerazioni:

- la densità abitativa varia in modo notevole da gestore a gestore: a titolo di esempio si rileva il dato relativo alla densità abitativa della Conferenza 6 (pari a 52 abitanti residenti per kmq a fronte dei 477 di Geal e dei 163 medi toscani). In generale la popolazione residente toscana sta diminuendo e questo ha

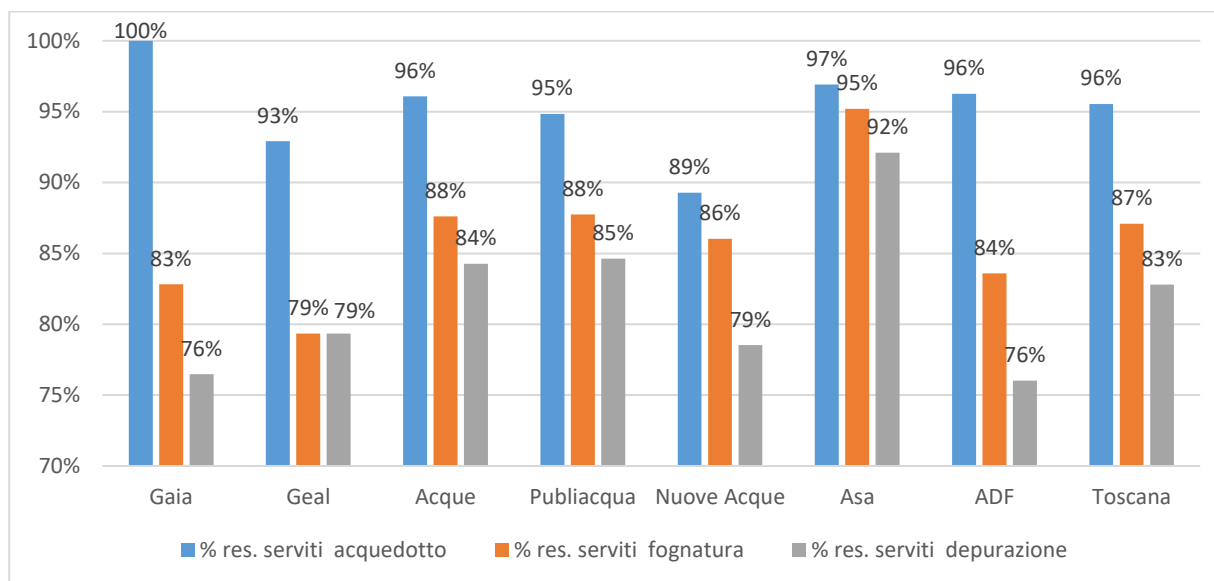
un impatto anche sui dati dei residenti serviti che forse non è stato sufficientemente approfondito dai gestori;

- il servizio di fognatura è stato esteso notevolmente negli ultimi anni, e la copertura dei residenti oscilla tra il 79% ed il 95% attestandosi su un dato medio dell'87%;
- il servizio di depurazione presenta ancora criticità che sono in corso di risoluzione
- tutti i dati sono aggiornati al 2024.

TABELLA 4 - PRINCIPALI GRANDEZZE DEI GESTORI 2024

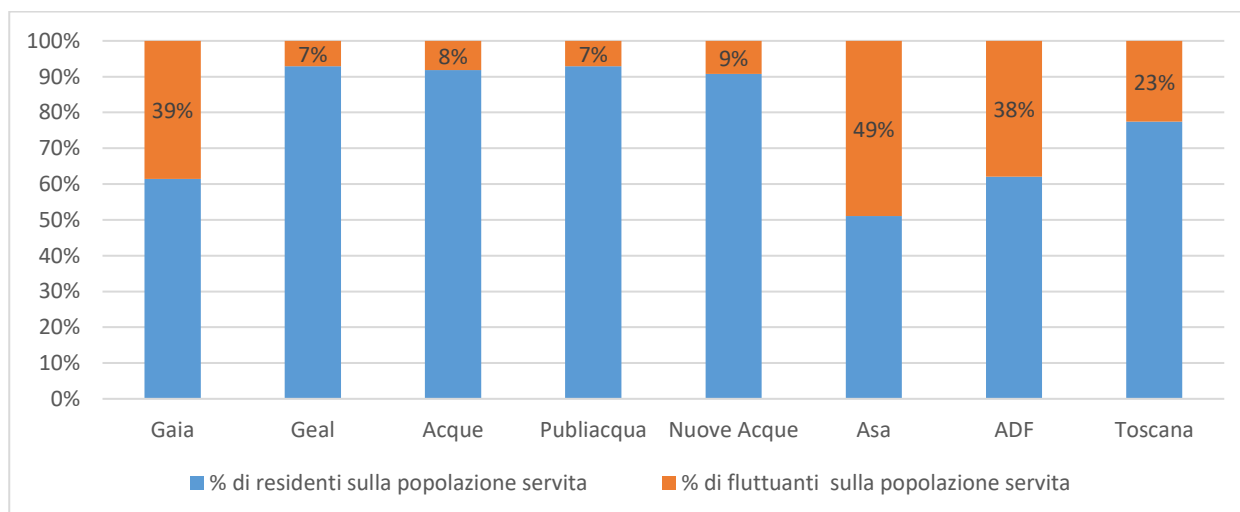
Dati tecnici 2024	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF	Toscana
N. Comuni serviti	45	1	55	46	35	32	55	269
Superficie totale (kmq)	2.625	186	2.890	3.422	3.272	2.410	7.586	22.391
Pop. Residente 2024	410.955	88.714	797.458	1.303.860	303.678	355.831	391.429	3.651.925
densità abitativa (ab/kmq)	157	477	276	381	93	148	52	163
Popolazione residente servita (PRA) (n)	410.955	82.437	766.263	1.236.647	271.114	344.848	376.829	3.489.093
Popolazione fluttuante (PFA) (n)	258.393	6.283	67.815	94.413	27.620	330.962	230.688	1.016.174
Popolazione residente servita (PRF) (n)	340.362	70.382	698.631	1.144.044	261.242	338.723	327.235	3.180.618
Popolazione residente servita (PRD) (n)	314.285	70.382	672.065	1.103.399	238.454	327.743	297.564	3.023.893
km reti acquedotto	5.729	621	6.526	6.939	3.366	3.683	8.432	35.296
km reti fognatura	2.090	243	3.145	3.873	1.581	1.286	1.836	14.055
Tot. depuratori (n)	492	3	130	123	77	73	302	1.201
Volume fatturato in distribuzione (RW) (mc)	28.294.205	5.624.983	45.037.732	79.551.476	13.958.469	23.164.922	27.429.365	223.061.152

Di seguito le percentuali dei residenti serviti da acquedotto, fognatura e depurazione, stimate autonomamente dai gestori, confrontate con i residenti 2024 così come riportate nei dati di cui all'RQTI.

FIGURA 6 - PERCENTUALE DI ABITANTI RESIDENTI SERVITI DA ACQUEDOTTO, FOGNATURA E DEPURAZIONE ANNO 2024

I dati relativi al servizio acquedotto non sono critici come si potrebbe pensare nei casi in cui la percentuale dei serviti è inferiore al 95%: gli utenti non serviti sono per la maggior parte residenti in case sparse, dotate di pozzi privati. Basti pensare che, nel caso di Nuove Acque, i residenti in case sparse secondo i dati ISTAT rappresentano quasi il 15% dei residenti complessivi. Un incremento di un punto percentuale nei residenti serviti da depurazione per Gaia e di 2 punti percentuali per Acque e Nuove Acque, comporta l'aumento a livello regionale della % di residenti serviti da depurazione, che passa dall'82 all'83% dei residenti complessivi.

Anche nel 2024 i gestori hanno comunicato (stimandolo con il criterio che dovrebbe essere quello di utilizzare le presenze nei Comuni pubblicate sul sito della Regione Toscana) il dato degli abitanti serviti fluttuanti. Di seguito si riporta la distribuzione degli abitanti serviti dall'acquedotto ripartiti tra residenti e fluttuanti: questo grafico è molto significativo per illustrare le differenze presenti nel territorio.

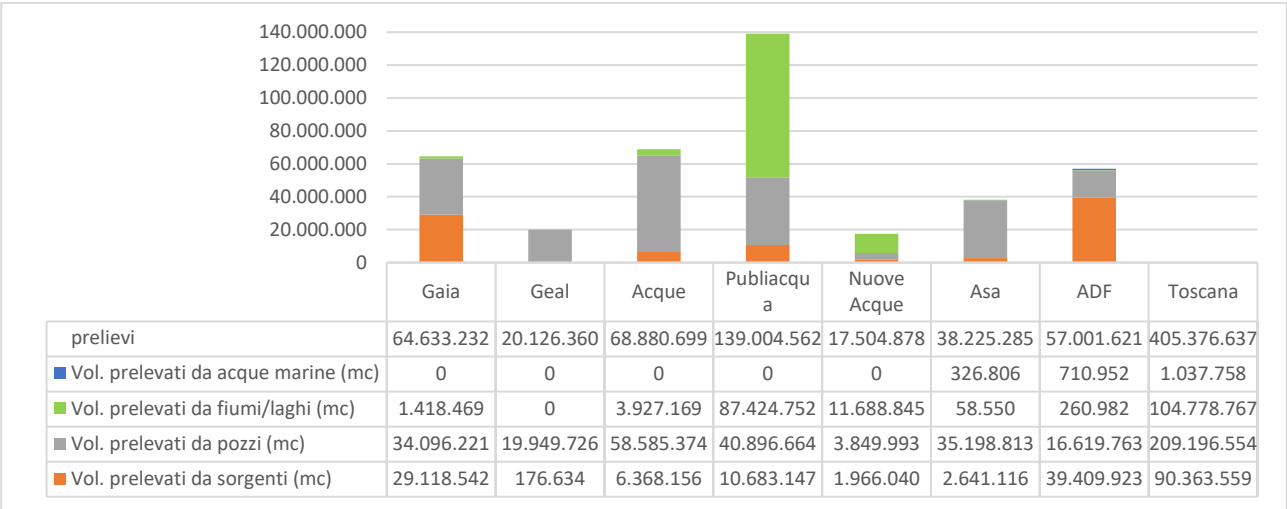
FIGURA 7 - RIPARTIZIONE DEGLI ABITANTI SERVITI TRA RESIDENTI E FLUTTUANTI – SERVIZIO ACQUEDOTTO

Anche se le indicazioni fornite da alcuni gestori appaiono sottostimate e non aggiornate, vi sono invece gestori (essenzialmente i gestori che hanno territori che comprendono le coste toscane) per i quali i fluttuanti sono una percentuale estremamente rilevante degli utenti. Questo aspetto va tenuto in considerazione quando si valutano le performances dei gestori, dato che alcuni possono contare su utenti fluttuanti solo pochi mesi l'anno.

VOLUMI, PRELIEVI E DATI RELATIVI ALLE RETI DI DISTRIBUZIONE

Di seguito una sintesi dei volumi di risorsa idrica prelevati dall’ambiente e distribuiti agli utenti nel 2024⁴. I prelievi sono principalmente da pozzi (circa il 50% del totale) poi da fiumi e sorgenti e, solo in piccola parte, da acque marine. Si rileva un calo dei volumi prelevati nel 2024 rispetto al 2023⁵ e la riduzione dei prelievi è attribuibile in massima parte agli sforzi introdotti dai gestori volti alla riduzione delle perdite. Il dato dei volumi prelevati non è direttamente confrontabile con quello dei volumi fatturati perché non tiene conto degli scambi di volumi tra gestori. Il grafico sottostante riporta volumi prelevati dall’ambiente per tipologia di fonte per ogni gestore.

FIGURA 8 - VOLUMI PRELEVATI DALL’AMBIENTE RIPARTITI PER TIPOLOGIA DI PRELIEVO



Dal 2024 il dato di Geal Include i circa 11 milioni di mc venduti ad Acque ed Asa.

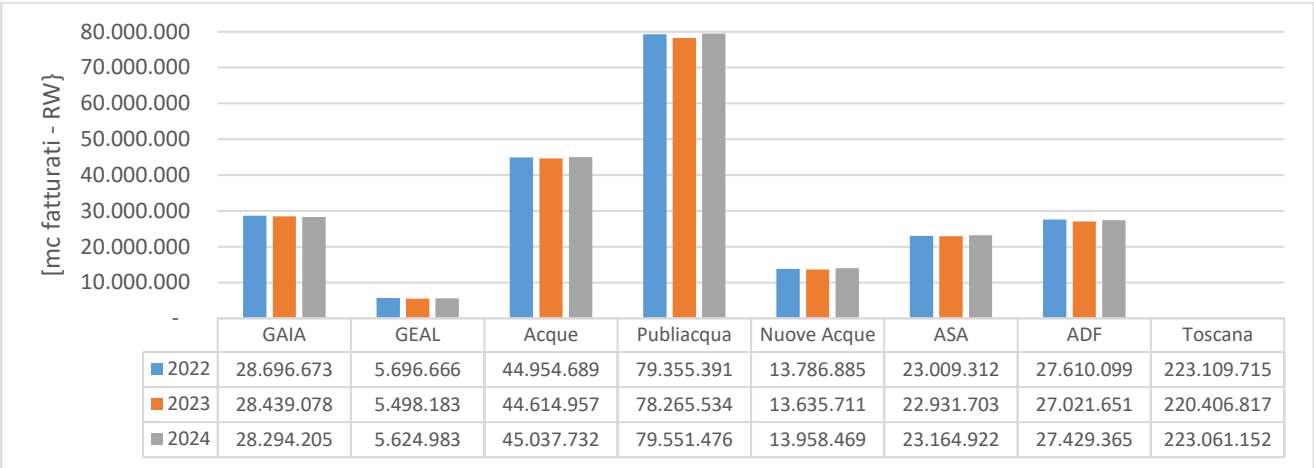
Il grafico sotto riportato riporta invece i volumi fatturati in distribuzione dai gestori⁶confrontato con l’analogo dato del 2022 e 2023.

⁴ Il dato di prelievo di Nuove Acque, in continuità con le annualità precedenti, è comprensivo del prelievo effettuato da EAUT e, dal 2024 il grafico contiene per Geal anche i volumi prelevati ma ceduti ad Acque e Asa

⁵ Il grafico dei volumi prelevati nel 2023, aggiornato rispetto al criterio utilizzato per il 2024 e quindi contenente anche i volumi di EAUT e quelli di Geal prelevati per la vendita a Acque ed a Asa è disponibile in Appendice

⁶ Nelle Relazioni annuali 2012-2018 i volumi rappresentati erano quelli misurati e fatturati (voce A10 del bilancio idrico). Tale dato non viene chiesto esplicitamente da ARERA nella propria raccolta dati e pertanto, nonostante sia tuttora disponibile per AIT, è stato stabilito di sostituirlo con il volume fatturato in distribuzione, che contiene al suo interno anche i volumi fatturati e non misurati (ad esempio perché fatturati a *forfait*) e non contiene invece i volumi fatturati al di fuori delle reti di distribuzione.

FIGURA 9 - VOLUMI FATTURATI IN DISTRIBUZIONE DALLE SOCIETÀ TOSCANE (RW) 2022-2024

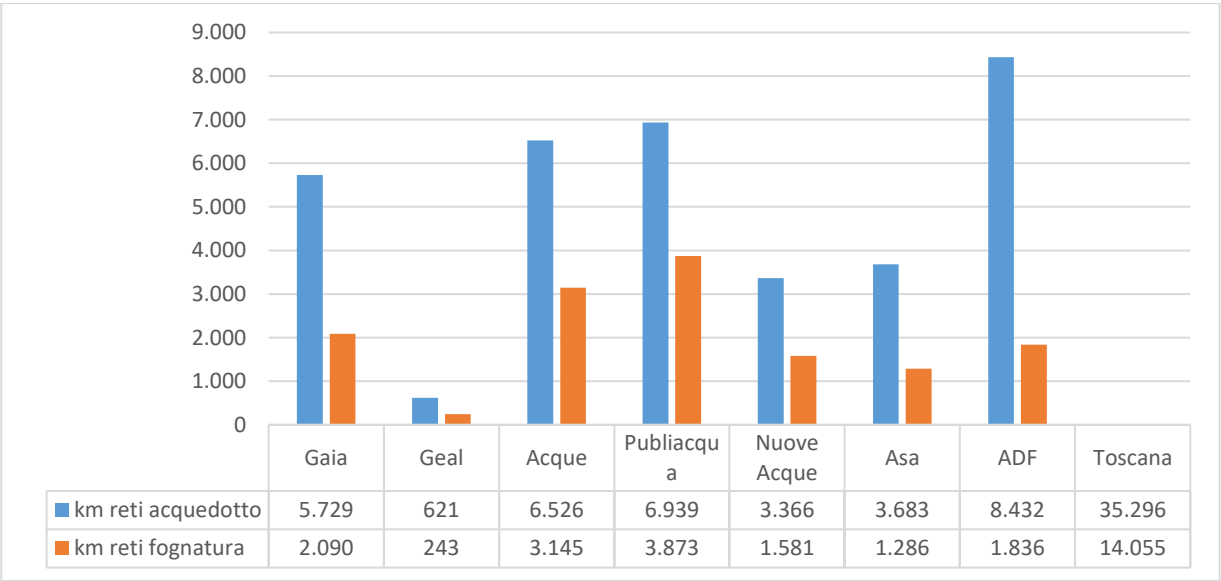


Dopo una generale riduzione dei volumi fatturati, maggiormente evidente, se valutata in termini percentuali sui gestori Acque e Publiacqua nel 2023, il 2024 vede i volumi fatturati in distribuzione allinearsi ai dati 2022.

RETI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA E IMPIANTI DI DEPURAZIONE

Il grafico sotto riportato mostra la lunghezza complessiva delle reti di acquedotto e fognatura gestite da ogni società nell’anno 2024.

FIGURA 10 - KM RETI DI ACQUEDOTTO E FOGNATURA, ESCLUSI GLI ALLACCI 2024



Nel 2024 i gestori toscani superano il dato di 35.000 chilometri di reti acquedottistiche gestite e oltre 14.000 chilometri di reti fognarie, allacci esclusi. In particolare, si evidenziano incrementi nei km di reti di acquedotto gestiti da Gaia.

Per quanto attiene il tasso di sostituzione della rete di acquedotto si riportano nella tabella che segue i valori 2023 e 2024 per ciascuna gestione:

TABELLA 5 – TASSO DI SOSTITUZIONE RETI ACQUEDOTTO E FOGNATURA 2024

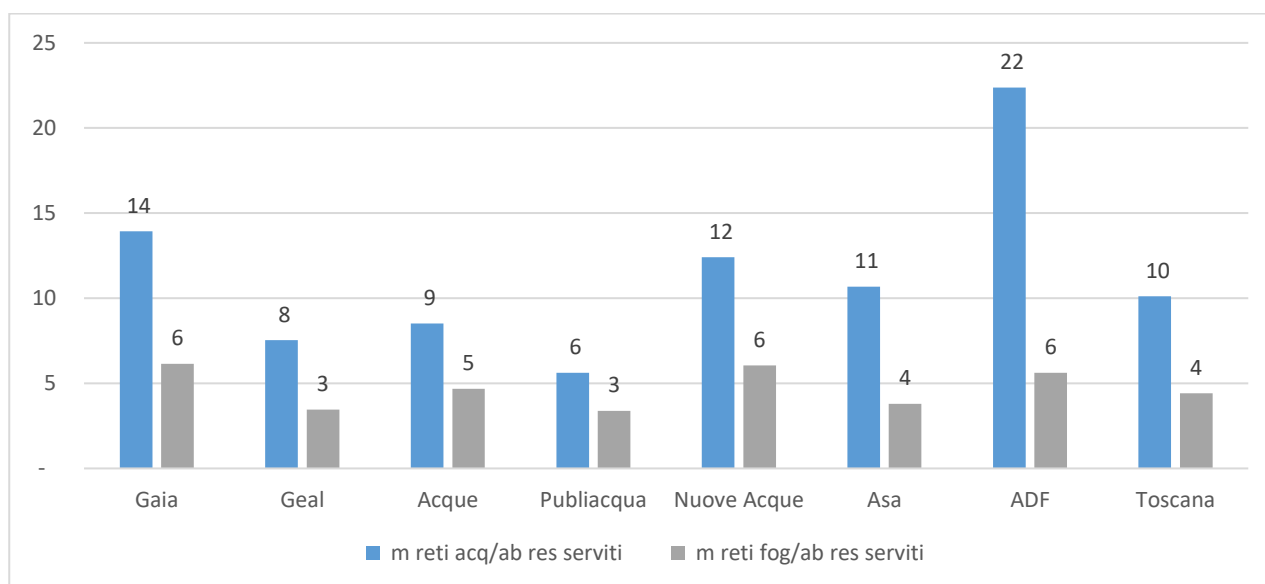
Tasso sostituzione di	anno	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF
Acquedotto	2023	0.53%	0.70%	0.23%	0.49%	0.30%	0.36%	0.47%
	2024	0.71%	0.34%	0.34%	1.11%	0.50%	0.31%	0.35%
Fognatura	2023	0.45%	0.01%	0.11%	0.33%	0.13%	0.25%	0.22%
	2024	0.17%	0.18%	0.21%	0.32%	0.30%	0.15%	0.32%

Nell'anno 2024 il tasso di sostituzione reti acquedotto più elevato è quello del gestore Publiacqua (1,11%) e il più basso quello di Asa (0,31%). Il tasso di sostituzione medio nazionale risulta pari allo 0,8%, pertanto solo Publiacqua risulta avere un valore superiore al dato medio nazionale, mentre 5 gestori su 7 non superano lo 0,5%.

Per quanto attiene il tasso di sostituzione della rete fognaria il tasso di sostituzione più elevato è quello dei gestori Publiacqua ed AdF (0,32%) e il più basso quello di ASA (0,15%), ma tutti i gestori si collocano al di sopra del dato medio nazionale riferito da ARERA pari allo 0,14%.

Ai fini di una valutazione della difficoltà di gestione di un ambito territoriale ottimale può essere utile evidenziare come il diverso grado di urbanizzazione degli ambiti territoriali influenzi l'attività dei gestori. Tale dato può essere visualizzato, come di seguito riportato, confrontando i km di rete rapportati agli abitanti residenti serviti, ma anche valutando il numero di depuratori aggregati per categoria di abitanti serviti.

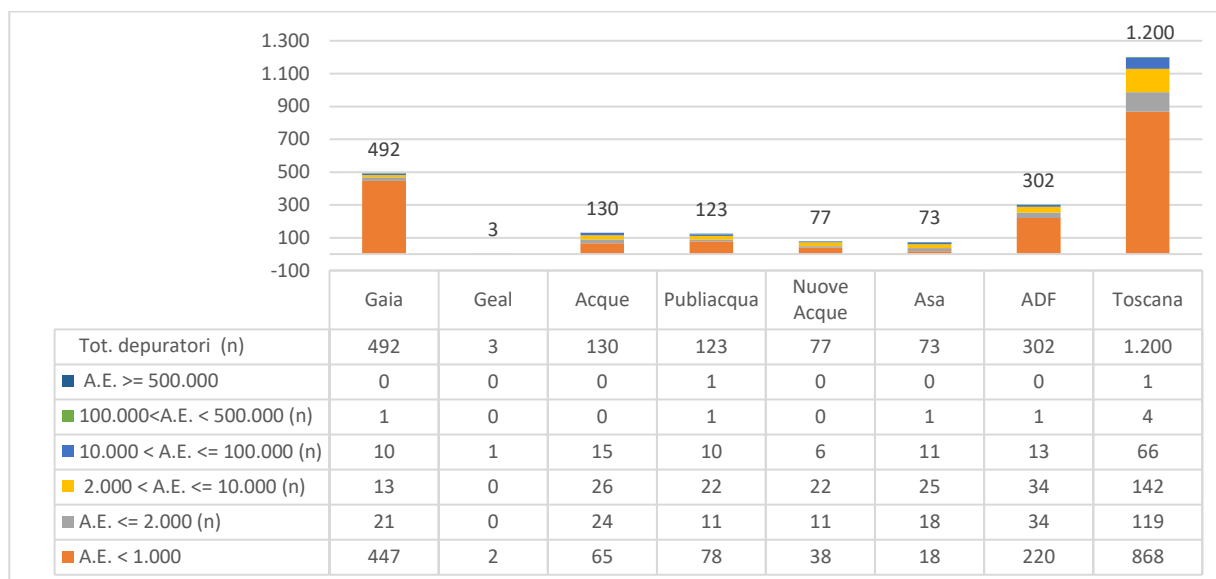
FIGURA 11- RETE ACQUEDOTTO E FOGNATURA PER ABITANTE RES. SERVITO DAL SINGOLO SERVIZIO 2024



In generale si conferma come siano penalizzati, in termini gestionali, i gestori con i territori più vasti e meno urbanizzati (caso di AdF). Nel grafico sopra riportato, i residenti sono stati normalizzati tenendo conto delle percentuali di copertura del servizio e, quindi, ci si riferisce ai residenti serviti.

Analogamente, sono penalizzati dal punto di vista gestionale le società con depuratori di potenzialità ridotta: si riporta, di seguito, il numero di impianti di depurazione presenti sul territorio, ripartiti per classi di potenzialità.

FIGURA 12- NUMERO DI IMPIANTI DI DEPURAZIONE RIPARTITI PER POTENZIALITÀ 2024



Il gestore Gaia, avendo diversi comuni montani, ha un elevato numero di impianti di depurazione di potenzialità inferiore a 2.000 a.e..

In tutta la Toscana solo il depuratore di San Colombano a Firenze, tra quelli gestiti dalle società oggetto di questa Relazione, supera i 500.000 abitanti equivalenti.

Per quanto attiene gli impianti di depurazione va ricordato che, oltre a quelli sopra riportati gestiti dai gestori del s.i.i., sono presenti sul territorio anche numerosi impianti di depurazione a prevalenza industriale esclusi dal servizio idrico integrato nel 2024, ai sensi della normativa regionale, che però contribuiscono alla depurazione dei reflui civili.

1.4 RISULTATI ECONOMICI DEI GESTORI

In questo paragrafo, principale attenzione sarà rivolta ai risultati economici degli operatori toscani. Di seguito al fine di conseguire un inquadramento generale i principali dati patrimoniali ed economici del 2024:

TABELLA 6 - LO STATO PATRIMONIALE 2024

	CT1	CT1	CT2	CT3	CT4	CT5	CT6	
STATO PATRIMONIALE	GAIA	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	ASA*	ADF	Gestione Aggregata
CREDITI VERSO SOCI PER VERSAMENTI ANCORA DOVUTI	0	0	0	0	0	0	0	0
IMMOBILIZZAZIONI	254.635.954	30.687.873	599.396.216	446.317.264	117.884.646	281.731.421	288.304.024	2.011.725.168
Immateriali	4.258.951	551.390	261.178.880	307.511.361	44.767.051	6.765.645	190.208.262	817.829.561
Materiali	248.491.879	30.075.221	337.621.261	138.072.091	72.774.594	272.413.124	94.969.378	1.184.190.856
Finanziarie	1.885.123	61.262	596.075	733.812	343.002	2.552.652	3.126.383	9.704.752
ATTIVO CIRCOLANTE	73.956.711	16.541.650	120.615.358	257.138.598	47.672.389	112.929.485	81.572.133	702.418.729
Rimanenze	735.002	982.945	4.333.188	2.152.879	523.508	1.592.684	921.898	11.252.771
Crediti	72.756.197	12.043.060	104.558.417	197.922.325	37.927.527	98.742.033	51.656.431	570.898.246
Attività finanziarie che non costituiscono Immobilizzazioni	27.340	0	0	0	0	0	0	27.340
Disponibilità liquide	438.173	3.515.645	11.723.753	57.063.394	9.221.353	12.594.767	28.993.805	120.240.372
RATEI E RISCOINTI	269.264	155.843	424.388	914.565	305.161	424.121	1.381.443	5.569.614
TOTALE ATTIVO	328.861.928	47.385.366	720.435.962	704.370.427	165.862.196	395.085.028	371.257.600	2.719.713.511
PATRIMONIO NETTO	34.160.321	21.860.542	301.097.864	319.608.527	92.722.971	100.433.164	171.181.939	1.036.397.228
Capitale Sociale	16.613.295	1.450.000	9.953.116	150.280.057	34.450.389	26.309.884	1.730.520	240.787.261
Riserve	17.547.026	20.410.542	291.144.748	169.328.470	58.272.582	74.123.280	169.451.419	795.609.967
FONDI PER RISCHI E ONERI	3.132.789	1.047.263	7.561.525	14.383.796	3.771.445	7.828.227	8.285.425	43.907.504

	CT1	CT1	CT2	CT3	CT4	CT5	CT6	
STATO PATRIMONIALE	GAIA	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	ASA*	ADF	Gestione Aggregata
TRATTAMENTO FINE RAPPORTO	2.533.303	398.649	6.688.170	4.311.669	846.175	4.017.584	1.824.565	20.671.752
DEBITI	204.854.511	13.270.072	315.030.352	271.349.435	43.651.633	181.132.861	155.943.010	1.184.910.840
1) obbligazioni	0	0	0	0	0	0	0	0
2) obbligazioni convertibili	0	0	0	0	0	0	0	0
3) debiti verso soci per finanziamenti	0	0	0	0	0	0	0	0
4) debiti verso banche	98.072.813	3.130.777	229.729.888	121.546.143	18.786.078	77.234.263	84.607.222	637.234.117
5) debiti verso altri finanziatori	1.467.085	0	94.463	0	0	0	0	1.561.548
6) acconti	10.062.210	1.736.046	14.057.022	25.688.599	3.478.513	8.703.979	7.645.080	71.644.691
7) debiti verso fornitori	67.132.146	3.785.103	50.966.576	88.742.064	16.555.173	58.751.437	50.591.719	332.171.949
8) debiti rappresentati da titoli di credito	0	0	0	0	0	0	0	0
9) debiti verso imprese controllate	0	0	0	0	0	4.807.680	0	4.807.680
10) debiti verso imprese collegate	0	1.830.029	9.831.095	10.771.707	0	0	828.244	23.261.075
11) debiti verso controllanti	0	0	0	0	0	0	0	0
12) debiti tributari	4.955.947	273.193	2.158.729	2.605.741	1.385.621	4.232.615	1.554.621	16.144.478
13) debiti verso istituti di previdenza e sicurezza sociale	3.497.800	328.110	2.510.035	2.168.819	955.350	1.246.773	1.114.800	11.767.216
14) altri debiti	19.666.510	2.186.814	5.682.543	19.826.361	2.490.898	26.156.114	9.601.324	86.318.085
15) debiti verso clienti	0	0	0	0	0	0	0	0
RATEI E RISCONTI	84.181.004	10.808.840	90.058.050	94.717.002	24.869.971	101.673.191	34.022.661	433.826.190
TOTALE PASSIVO	328.861.928	47.385.366	720.435.962	704.370.429	165.862.196	395.085.028	371.257.600	2.719.713.513

(*) Il Bilancio di Asa risente della ripartizione tra le diverse attività gestite dalla società (unbundling).

I principali dati economici ottenuti nel 2024 dalle società toscane sono riportati nella tabella successiva:

TABELLA 7 - IL CONTO ECONOMICO 2024

	CT1	CT1	CT2	CT3	CT4	CT5	CT6	
CONTO ECONOMICO	GAIA	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	ASA*	ADF	Gestione Aggregata
VALORE DELLA PRODUZIONE								
1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	95.958.821	24.206.795	177.582.418	266.020.379	61.067.615	107.229.400	123.687.126	851.449.354
3) Variazione lavori in corso su ordinazione	0	0	501.003	0	0	0	0	501.003
4) Incremento di immobilizzazioni per lavori interni	11.116.519	1.604.076	17.322.405	19.170.961	3.681.884	7.207.308	8.092.230	68.450.922
5) Altri ricavi e proventi	13.487.376	2.777.630	15.589.223	22.798.371	6.126.463	9.443.818	8.717.664	78.530.425
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	120.562.716	28.588.501	210.995.049	307.989.711	70.875.962	123.880.526	140.497.020	998.931.703
COSTI DI PRODUZIONE								
6) Per materie prime, sussidiarie di consumo e merci	-5.833.609	-1.210.255	-7.852.191	-20.668.727	-4.442.218	-22.276.481	-5.712.655	-68.497.180
7) Per servizi	-36.569.027	-6.060.557	-45.990.460	-72.703.953	-16.294.571	-20.714.063	-33.689.070	-232.733.633
8) Per godimento beni di terzi	-2.980.702	-2.157.884	-1.872.933	-4.755.250	-5.117.575	-6.043.175	-7.846.858	-31.820.469
9) Per il personale	-30.299.279	-4.628.024	-34.488.807	-34.937.087	-11.581.316	-26.921.516	-23.421.358	-165.980.529
10) Ammortamenti e Svalutazioni	-24.544.637	-11.056.589	-84.925.937	-139.586.978	-23.481.092	-27.394.231	-40.918.906	-347.499.978
11) Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-143.234	99.001	1.584.502	-457.458	-10.667	250.505	137.943	1.488.533
12) Accantonamenti per rischi	-508.844	-370.283	-50.000	-3.048.265	0	-1.569.570	-4.535.917	-9.985.314

	CT1	CT1	CT2	CT3	CT4	CT5	CT6	
CONTO ECONOMICO	GAIA	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	ASA*	ADF	Gestione Aggregata
13) Altri Accantonamenti	-3.290.812	0	-26.446	0	0	0	0	-3.317.258
14) Oneri diversi di gestione	-3.727.612	-501.277	-4.856.581	-8.864.256	-1.229.816	-2.972.244	-3.150.558	-25.025.870
TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE	-107.897.756	-25.885.867	-178.478.851	-285.021.975	-62.157.255	-107.640.776	-119.137.379	-883.371.697
DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE	12.664.960	2.702.634	32.516.198	22.967.736	8.718.707	16.239.749	21.359.641	115.560.006
PROVENTI E ONERI FINANZIARI	0	0	0	0	0	0	0	0
15) Proventi da partecipazioni	0	16.530	1.869.092	1.287.174	0	0	262.918	3.435.714
16) Altri proventi finanziari	1.480.805	179.786	1.793.467	1.649.719	1.150.885	2.681.630	2.867.792	11.439.822
17) Interessi ed altri oneri finanziari	-4.555.572	-140.349	-12.002.950	-8.688.635	-1.343.943	-4.219.113	-6.134.778	-37.143.832
TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI	-3.074.767	55.967	-8.340.391	-5.751.741	-193.058	-1.537.484	-3.004.068	-22.268.296
RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE	0	0	0	0	0	0	0	0
18) Rivalutazioni	0	0	0	0	0	0	0	0
19) Svalutazioni	0	0	0	0	0	0	-101.831	-101.831
TOTALE RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITA' FINANZIARIE	0	0	0	0	0	0	-101.831	-101.831
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	9.590.193	2.758.601	24.175.806	17.215.994	8.525.650	14.702.266	18.253.741	93.189.879
22) Imposte sul reddito dell'esercizio	-3.270.719	-957.452	-7.190.132	-5.879.776	-2.537.554	-4.052.705	-6.067.559	-29.081.264
- di cui IRAP	-992.173	-161.341	-1.857.051	-1.403.394	-640.287	-1.044.199	-1.435.207	-7.328.075
UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	6.319.474	1.801.149	16.985.674	11.336.219	5.988.095	10.649.561	12.186.182	64.108.614

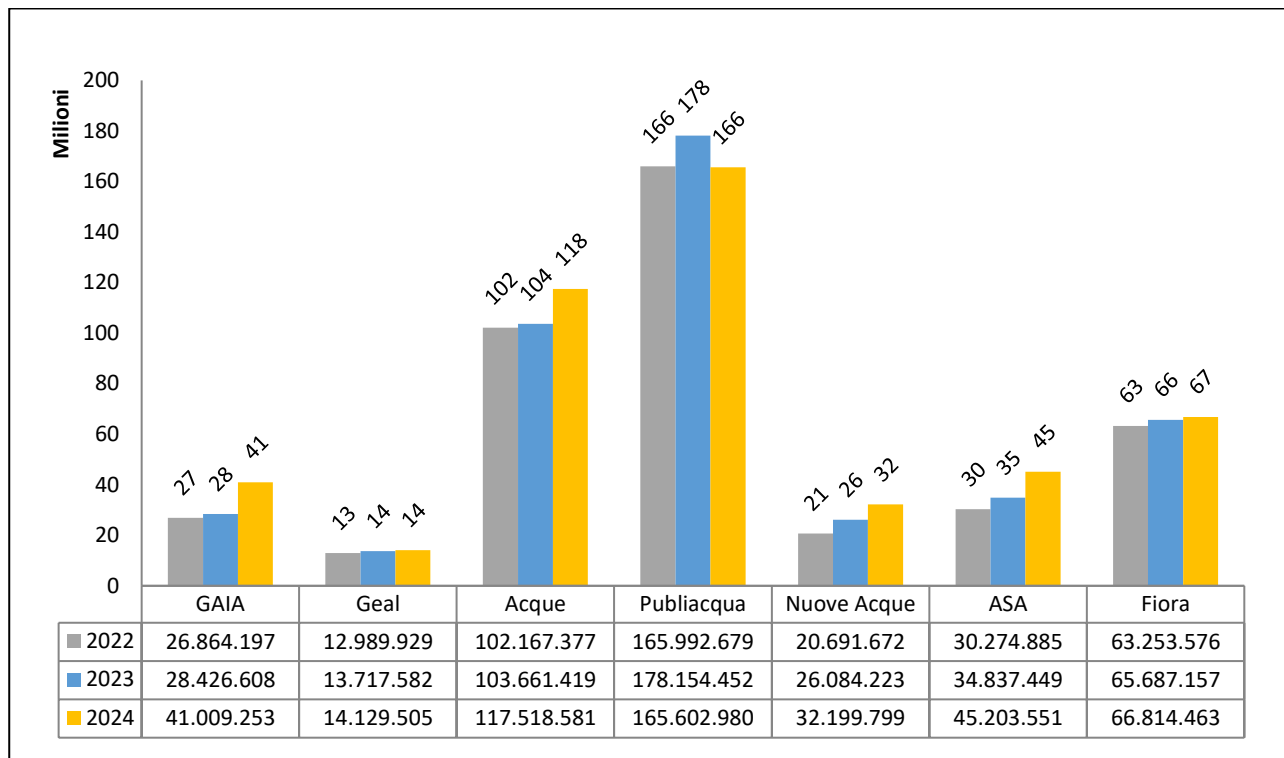
(*) Dato unbundling idrico

ANALISI REDDITUALE DEI SOGGETTI GESTORI

Prima di commentare il risultato d'esercizio 2024, è importante analizzare il Margine Operativo Lordo (MOL) 2022-2024 per evidenziarne l'evoluzione dell'ultimo triennio. Si precisa che tale valore viene calcolato da AIT ai fini della presente relazione adottando un criterio omogeneo per tutti i gestori toscani e pertanto in alcuni casi tale valore può differire dal valore indicato in bilancio. Occorre precisare che, nel s.i.i., 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).

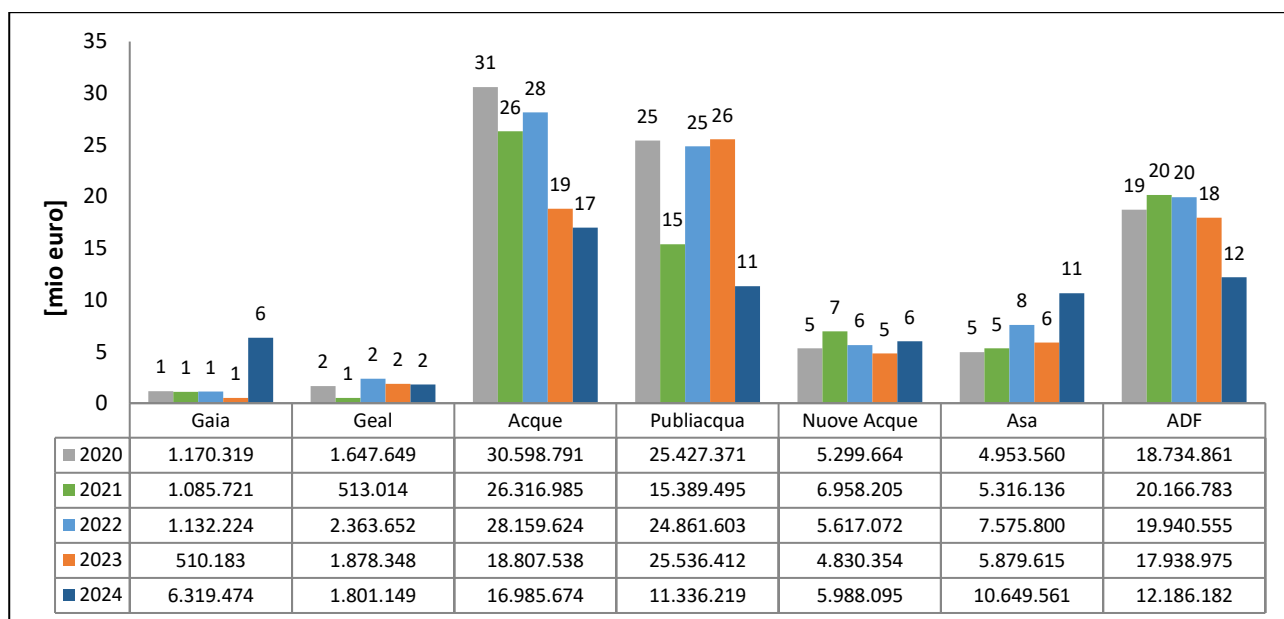
È possibile osservare, nel triennio 2022-2024, una generale stabilità nell'andamento del MOL dei gestori idrici toscani; tuttavia, alcune società mostrano un andamento crescente negli anni.

FIGURA 13 - ANDAMENTO DEL MOL NEL TRIENNIO 2022-2024



Gli utili di esercizio sono rappresentati negli ultimi 5 anni di gestione (2020-2024).

FIGURA 14 - ANDAMENTO DEGLI UTILI DI ESERCIZIO NEGLI ANNI 2020-2024



Nel 2024, si registra una generale riduzione degli utili di esercizio rispetto agli anni precedenti che a livello aggregato passano da 75,3 mio a 64,1 mio. I principali gestori che vedono la riduzione degli utili di esercizio sono Acque, Publiacqua e Fiora, mentre GAIA e ASA mostrano un incremento significativo rispetto agli anni precedenti. GEAL e Nuove acque mostrano invece un *trend* che conferma l'ammontare degli utili di esercizio degli anni precedenti.

È importante evidenziare che i risultati di bilancio sono influenzati dalle politiche aziendali relative ad ammortamenti, accantonamenti, contabilizzazione del FoNI tra i ricavi, oltre che dalla gestione finanziaria e/o straordinaria.

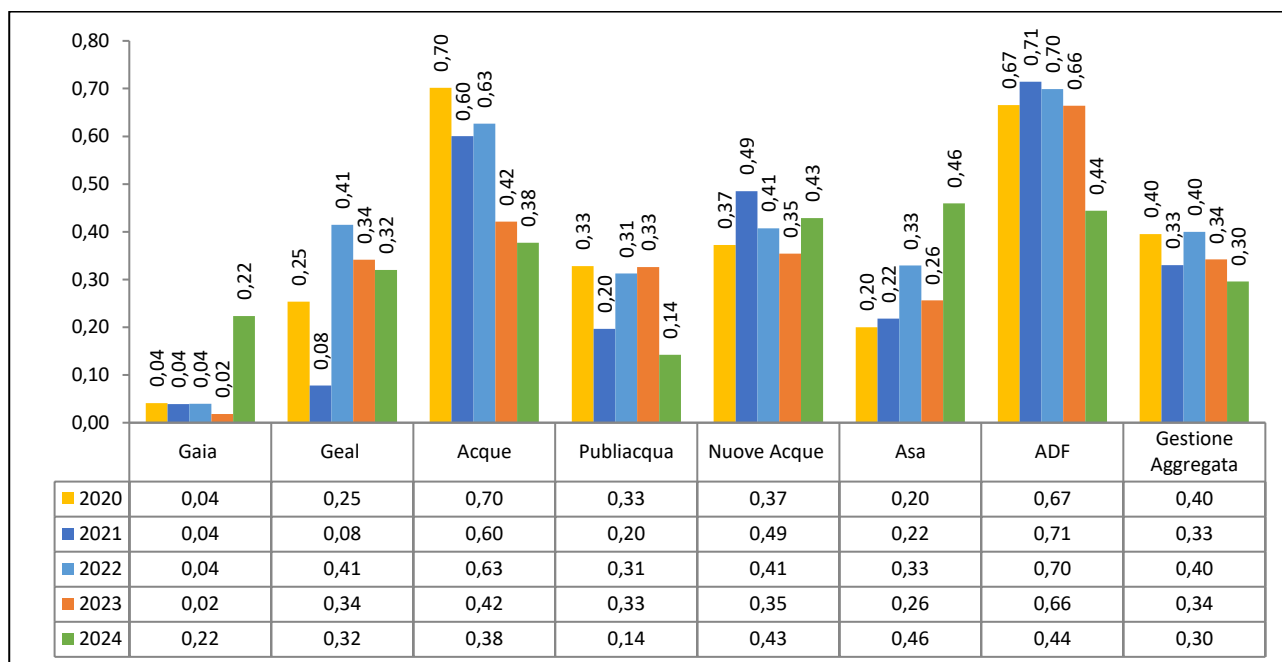
Per il 2024, ARERA ha riconosciuto un adeguamento inflattivo dei costi operativi tariffari rispetto alla precedente predisposizione, con un incremento cumulato del 13,7%. Tale misura ha comportato un aumento significativo dei ricavi e, di conseguenza, degli utili di esercizio.

In questo contesto si inseriscono i risultati di GAIA e ASA, che, pur beneficiando dell'incremento dei ricavi, non hanno adottato specifiche politiche di bilancio volte a compensare tale effetto, lasciando quindi emergere integralmente il beneficio economico derivante dall'adeguamento inflattivo.

In particolare, per GAIA e ASA, l'aumento dell'utile è riconducibile principalmente all'adeguamento inflattivo ARERA sui costi operativi, unito al mantenimento degli ammortamenti tecnici e a una significativa politica di contenimento della spesa operativa.

Nella figura successiva, il dato sugli utili è rappresentato in termini unitari al mc fatturato, inserendo anche i valori complessivi a livello toscano.

FIGURA 15 - ANDAMENTO DEGLI UTILI AL MC DI ESERCIZIO NEGLI ULTIMI 5 ANNI (2020-2024)



Gli utili maggiori rapportati ai mc sono relativi ad ASA (0,46) e ADF (0,44). Troviamo Nuove Acque (0,43), Acque (0,38), Geal (0,32), Gaia (0,22) e infine Publiacqua (0,11). A livello aggregato, in Toscana, gli utili medi al mc si attestano intorno a 0,30 euro/mc.

Utilizzando i due principali indici di bilancio apprezzati dagli investitori per valutare la redditività di un'impresa, l'analisi si è concentrata anche sul calcolo del ROI e ROE. Mentre sul ROE⁷ i valori da mettere a confronto sono abbastanza univoci, trattandosi di utile netto ed equity (patrimonio netto), sul ROI, sinteticamente ottenuto come rapporto fra il reddito operativo ed il capitale investito, le varianti che si possono trovare sono numerose per le diverse interpretazioni che si possono dare, sia al numeratore, che al denominatore di tale indice. Per questo motivo su quest'ultimo indice sono stati rappresentati diversi valori:

- $ROI_{regolatorio} = (\text{Reddito operativo})^8 / (\text{Immobilizzazioni materiali} + \text{Immobilizzazione immateriali})$

Con questo indice si è voluto considerare la redditività derivante unicamente dagli investimenti materiali e immateriali realizzati, escludendo volutamente tutto il capitale circolante, poiché nei gestori toscani i crediti iscritti nello stato patrimoniale risentono anche del fatto che i ricavi di conto economico sono iscritti sulla base dei ricavi garantiti e non sulla base del fatturato effettivo ottenuto dalla bollettazione.

⁷ ROE = Utile netto di esercizio / Patrimonio netto

⁸ Calcolato come differenza fra Valore della Produzione e Costo della Produzione

- $ROI_{\text{totale attivo}} = (\text{Reddito operativo})^9 / \text{totale attivo}$

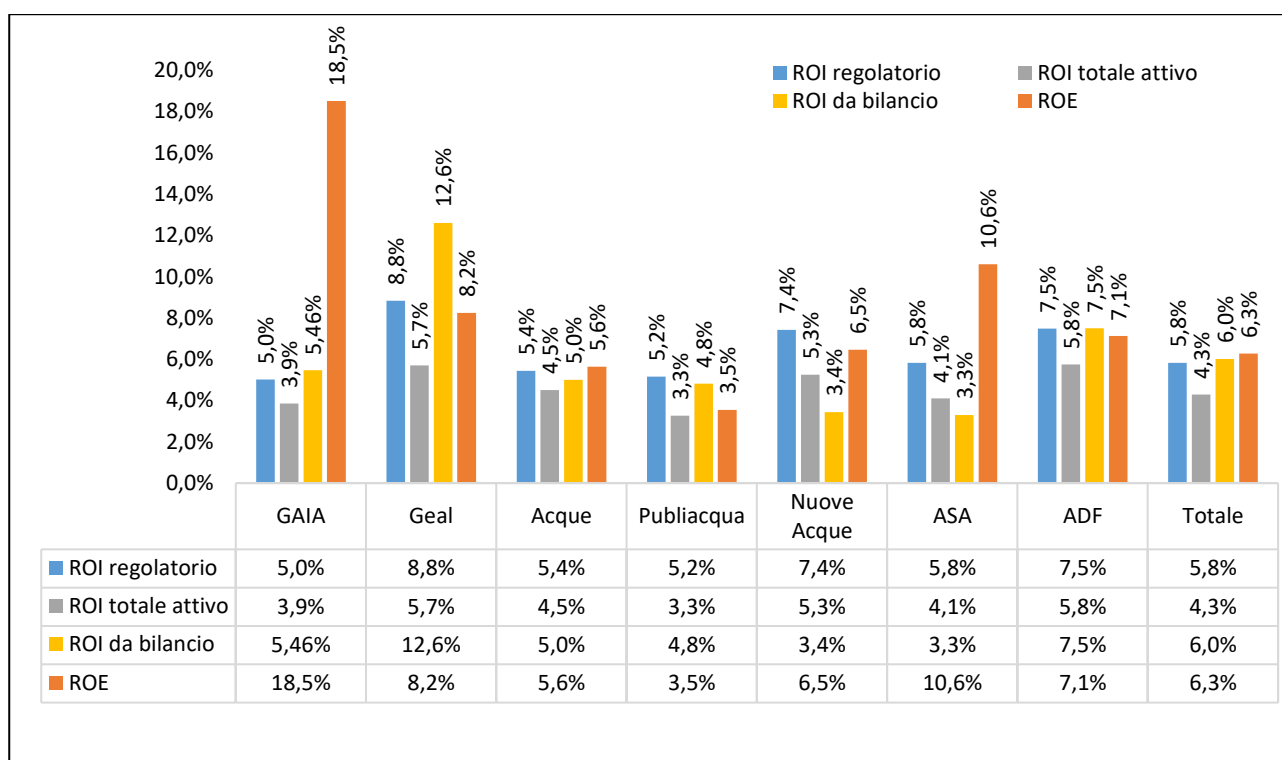
Inteso come un indice che misura la redditività di tutto il capitale investito nell'impresa, comprensivo di circolante e liquidità. È il rendimento della gestione operativa determinato rispetto a tutti gli assets dell'impresa. In alcuni testi di finanza aziendale viene anche definito come ROA (Return on Asset).

- $ROI_{\text{bilancio dei gestori}}$

È un indice presente nei bilanci dei gestori ma non direttamente confrontabile, poiché, pur utilizzando tutti il Reddito operativo al numeratore (calcolato come differenza tra il Valore della Produzione e il Costo della Produzione), ciascun gestore ha adottato un'interpretazione diversa del denominatore. Alcuni hanno sottratto le passività correnti dal totale attivo, altri hanno utilizzato l'intero totale attivo, mentre un gestore ha limitato il denominatore alle sole immobilizzazioni materiali e immateriali.

Nella figura seguente si riportano i risultati di tali indici. La redditività dei gestori toscani è molto alta con performance elevate nell'indice ROE soprattutto per GAIA e ASA, seguita da GEAL.

FIGURA 16 - IL ROI E ROE DELLE SOCIETÀ IDRICHE TOSCANE



MOL, utile di esercizio e la conseguente redditività sono significativamente condizionati dall'approccio adottato dai gestori toscani riguardo alla contabilizzazione della componente tariffaria del Fondo Nuovo Investimenti (FoNI) ante imposte, riconosciuta come anticipazione dei costi tariffari per gli investimenti e, per tale ragione, a destinazione vincolata. Oltre a ciò, l'utile di esercizio è condizionato anche da un disallineamento tra ammortamenti di bilancio e quelli regolatori, che in questi ultimi anni per alcuni gestori ha assunto un peso rilevante (per approfondimenti si rinvia a paragrafo successivo).

TABELLA 8 - CONFRONTO UTILE DI ESERCIZIO E FoNI 2024

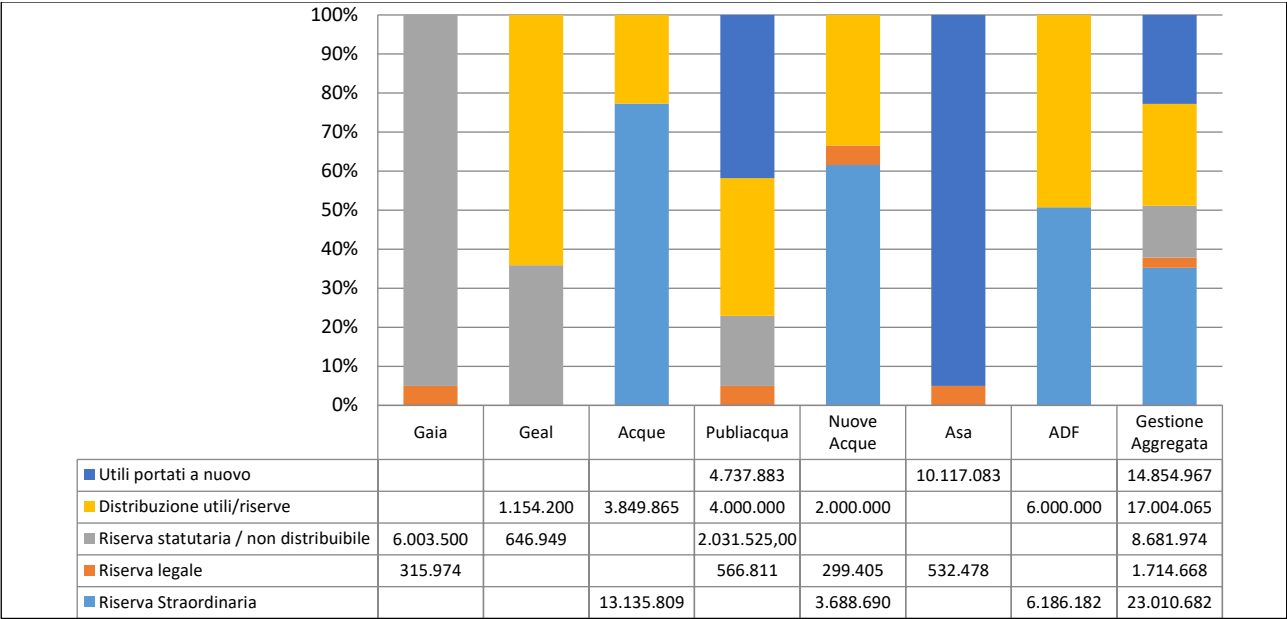
Descrizione	Gaia*	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa*	ADF	Gestione Aggregata
UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO 2024	6.319.474	1.801.149	16.985.674	11.336.219	5.988.095	10.649.561	12.186.182	65.266.355
FoNI Totale ante imposte	7.241.495	1.740.709	0	41.792.824	8.136.539	0	0	58.911.566

*Per questi gestori il FONI non concorre alla determinazione degli utili

⁹ Calcolato come differenza fra Valore della Produzione e Costo della Produzione.

La tabella seguente riporta il confronto, in termini percentuali, della ripartizione degli utili 2024 tra le diverse voci di Fondi per riserva legale, per la riserva indisponibile del FoNI, per la Riserva straordinaria e distribuzione dividendi per ogni società.

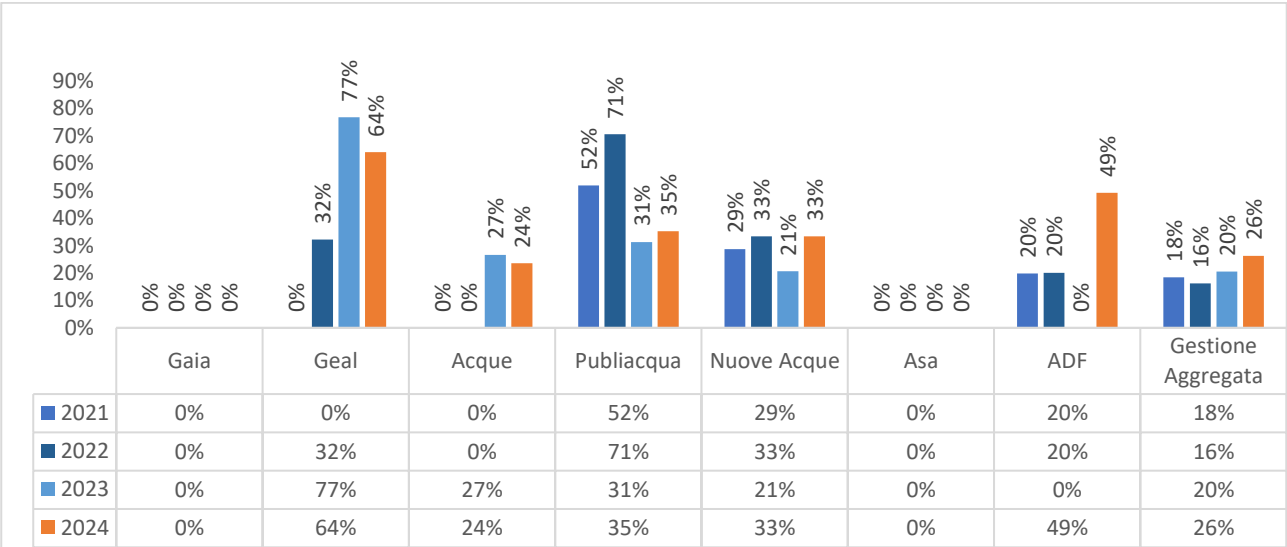
FIGURA 17 - COMPOSIZIONE DELLA DESTINAZIONE DEGLI UTILI 2024 IN TERMINI PERCENTUALI



A partire dal bilancio 2018, i gestori che iscrivono a ricavo il FoNI hanno inserito nelle riserve di Patrimonio netto il valore del FoNI destinato ad investimenti in seguito a chiarimenti dell’OIC dell’8 aprile 2019.

Gli utili dei gestori non si traducono automaticamente in dividendi per i soci. Nella figura sotto riportata viene espresso in percentuale il rapporto tra i dividendi, di cui le Assemblee hanno deliberato la distribuzione, rispetto agli utili conseguiti nei vari esercizi. Dal grafico sottostante si evince che i gestori che hanno deliberato la distribuzione degli utili relativi all’esercizio 2024 sono GEAL, Acque, Publiacqua, Nuove Acque e ADF. Si evidenzia, inoltre, che Nuove Acque, successivamente all’approvazione del bilancio, ha deliberato – in aggiunta ai 2 mio euro di utile già destinati a distribuzione – l’erogazione di ulteriori 2 mio euro mediante l’utilizzo di riserve straordinarie.

FIGURA 18 - PERCENTUALE DIVIDENDI DELIBERATI 2021-2024 RISPETTO ALL’UTILE



FOCUS SULLA DETERMINAZIONE DELL'UTILE DI ESERCIZIO

In continuità con le relazioni precedenti, il presente paragrafo analizza tutte le voci di bilancio legate alle varie componenti tariffarie (costi operativi, investimenti, fondo nuovi investimenti etc.) per capire da dove si origina l'utile di esercizio dei gestori e comprenderne l'esatta natura.

Con tale intento, il risultato economico dei gestori toscani è di seguito analizzato adottando uno schema di riclassificazione, che potremmo definire di tipo "regolatorio", che consente di individuare i margini di redditività che si originano da ciascuna componente tariffaria. La definizione dello schema di riclassificazione di seguito proposto ha preso spunto dal metodo tariffario, che definisce un legame tra i ricavi garantiti al gestore (VRG) e quelli che sono i costi di gestione e di investimento al fine del conseguimento del principio del *full cost recovery*.

TABELLA 9 - RELAZIONI COSTI DI GESTIONE/INVESTIMENTO – COMPONENTE TARIFFARIA VRG

COSTI PREVISTI IN TARIFFA (RICAVI VRG)	COSTI EFFETTIVI Costo di gestione/investimento	Costi previsti (ovvero Ricavi) – Costi effettivi
Opex	Costi materie prime, servizi, personale, oneri diversi di gestione (al netto delle capitalizzazioni)	Margine gestione operativa
Capex	Costi di ammortamento, oneri finanziari e fiscali	Margine CAPEX
FoNI	Contributo sull'importo dell'Investimento	Margine FoNI e contributi allacciamento
	Costi relativi alla gestione finanziaria e straordinaria della società	Margine partite straordinarie/Finanziarie
Totale Ricavi	Totale Costi	Utile

I ricavi consentiti ai gestori, infatti, non sono altro che costi previsti (in modo standardizzato dal metodo tariffario) a cui si contrappongono i costi effettivi: l'utile di esercizio che formalmente deriva dalla differenza "ricavi-costi", nella sostanza, nel settore idrico non è altro che la differenza tra "costi previsti – costi effettivi".

Va ricordato che i ricavi ottenuti dai gestori tramite l'applicazione delle tariffe sono predeterminati in fase di predisposizione della tariffa e definiti in modo tale da coprire i Costi Operativi (OPEX), i Costi di Investimento (costituiti da CAPEX e dal Fondo Nuovi Investimenti) e i conguagli tariffari (Rctot)¹⁰.

Di seguito una tabella di sintesi delle voci che concorrono alla composizione dell'utile di esercizio dei gestori toscani:

TABELLA 10 - LA COMPOSIZIONE DELL'UTILE DI ESERCIZIO IN VALORI ASSOLUTI– ANNO 2024

Descrizione	GAIA	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	ASA	ADF	Gestione Aggregata
Utile [€]	6.319.474	1.801.149	16.985.674	11.336.219	5.988.095	10.649.561	12.186.182	65.266.355
Margine gestione operativa	1.431.280	2.021.554	13.455.087	7.946.617	2.550.337	3.861.471	4.264.655	35.531.002
Margine CAPEX	4.859.813	-2.498.526	-6.071.042	-41.064.246	-5.108.796	5.306.802	3.908.784	-40.667.211
Margine FoNI e contributi allacciamento	0	1.740.709	0	41.792.824	8.136.539	0	120.220	51.790.292
Margine partite straordinarie/Finanziarie	28.382	537.411	9.601.629	2.661.024	410.016	1.481.288	3.892.523	18.612.273

Nella tabella successiva i dati sono esposti euro/mc.

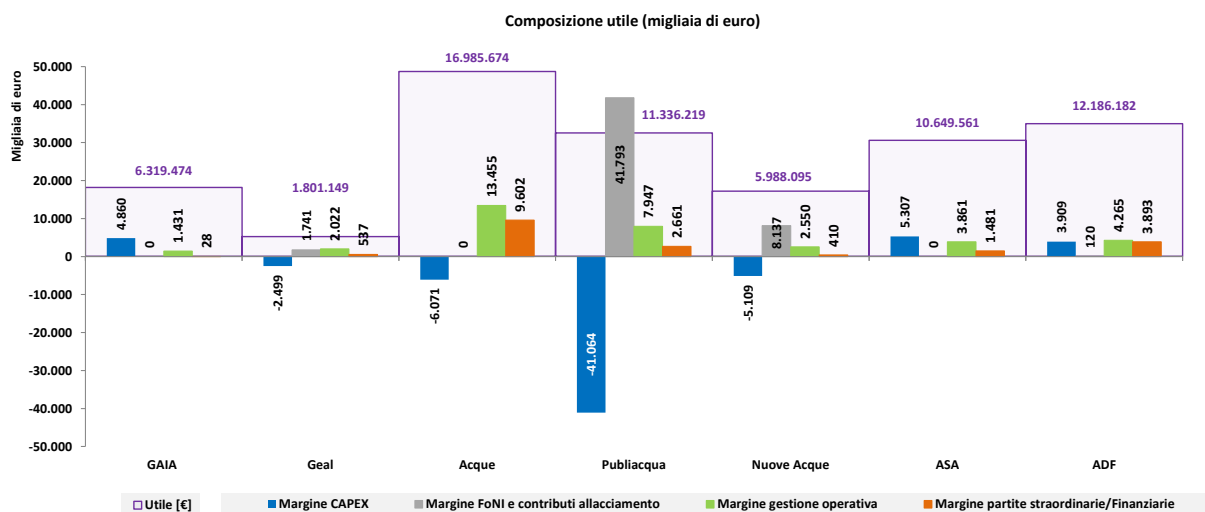
TABELLA 11 - LA COMPOSIZIONE DELL'UTILE DI ESERCIZIO IN EURO/MC – ANNO 2024

Descrizione	GAIA	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	ASA	ADF	Gestione Aggregata
Utile [€]	0,223	0,320	0,377	0,143	0,429	0,460	0,444	0,293
Margine gestione operativa	0,051	0,359	0,299	0,100	0,183	0,167	0,155	0,159
Margine CAPEX	0,172	-0,444	-0,135	-0,516	-0,366	0,229	0,143	-0,182
Margine FoNI e contributi allacciamento	0,000	0,309	0,000	0,525	0,583	0,000	0,004	0,232
Margine partite straordinarie/Finanziarie	0,001	0,096	0,213	0,033	0,029	0,064	0,142	0,083

¹⁰ Il vincolo ai ricavi garantiti è pari a VRG= CAPEX +FONI+OPEX+RC_{TOT}.

Nella figura seguente vengono riportati i dati che hanno contribuito alla formazione degli utili:

FIGURA 19 - COMPOSIZIONE UTILI 2024



In base alle tabelle e figura emergono le considerazioni sotto riportate riga per riga.

MARGINE GESTIONE OPERATIVA

Il margine sulla componente relativa alla gestione operativa, in linea di massima, è il “profitto” che il gestore ottiene se presenta costi operativi effettivi inferiori a quelli inseriti in tariffa¹¹.

Tale differenziale può scaturire dal risparmio del gestore sui costi operativi che negli anni è riuscito ad avere rispetto a quelli tariffari stabiliti nel 2012, ma può dipendere anche dalla regolazione tariffaria, che dal 2012 in poi, ha riconosciuto in tariffa i costi operativi come media fra i costi di bilancio 2011 e quelli previsti dall’allora Piano di Ambito, creando, quindi, margini nel caso quelli di Piano fossero stati superiori a quelli effettivi di bilancio.

L’analisi sui costi operativi è effettuata con i dati di bilancio civilistico con lo scopo di cogliere il margine che influenza propriamente l’utile d’esercizio, con alcune differenze rispetto a quanto si calcolerebbe ai fini regolatori dove sono confrontati i soli costi operativi endogeni.

Per quanto riguarda le grandezze relative al margine, si specifica che dal lato costi sono stati considerati tutti gli oneri iscritti in bilancio (costi endogeni e aggiornabili) relativi alle attività del s.i.i. e le altre attività idriche, compresa la morosità¹². Fra i costi sono considerati gli accantonamenti al fondo rischi e spese future relativi alla gestione operativa, contabilizzati cioè fra i costi della produzione del bilancio, la cui manifestazione numeraria potrà essere nota nei prossimi anni, al pari della voce svalutazione crediti, ad eccezione di quelli per penalità per il raggiungimento di obiettivi tecnici e contrattuali e quelli relativi ad agevolazioni tariffarie di qualsiasi natura non coperti da tariffa. Questi costi, infatti, sono considerati fra quelli di natura straordinaria/finanziaria.

I ricavi, in linea con quanto riportato nei costi, comprendono non solo i ricavi del s.i.i., ma anche i ricavi sulla gestione morosità, prestazioni accessorie ed altre attività idriche. Per quanto riguarda il servizio idrico, poiché

¹¹ I costi operativi riconosciuti in tariffa sono pari alla sommatoria di: a) Costi endogeni e b) Costi aggiornabili. I primi sono costi ai quali può essere legato un processo di efficientamento. Essi, infatti, sono stati quantificati sulla base delle rilevazioni contabili dei costi del gestore e del Piano di Ambito riferite all’anno 2011, adeguati unicamente del tasso d’inflazione. I secondi sono costi che risultano esogeni a meccanismi d’efficientamento da parte del gestore (ad esempio i costi per l’energia elettrica, le forniture all’ingrosso, gli oneri relativi a mutui e canoni riconosciuti agli enti locali e le altre componenti di costo) e vengono, quindi, parametrati in funzione dell’effettivo costo sostenuto.

¹² Considerata nella voce svalutazione crediti.

i gestori toscani si iscrivono come voce di fatturato il ricavo garantito, esso risente di tale calcolo e della previsione di conguaglio sui costi passanti effettuata dai gestori in sede di bilancio¹³.

Il margine della gestione operativa, calcolato a partire dal bilancio, risente pertanto di:

- come i gestori hanno iscritti in bilancio i ricavi garantiti (possibili inesattezze nella stima del VRG garantito);
- L'il'ammontare della componente di Rctot presente nella tariffa dell'anno preso in esame (questa componente non sarà iscritta in bilancio tra i ricavi, in quanto di competenza delle annualità pregresse);
- la stima dei costi passanti dell'anno, che saranno aggiornati nelle tariffe dopo due anni;
- la stima dei gestori riguardante le voci di accantonamento per fondo rischi, spese future e svalutazione crediti, la cui manifestazione futura potrebbe discostarsi;
- i ricavi non iscritti in bilancio per eventi eccezionali e variazioni sistemiche, che saranno riconosciuti da AIT con l'aggiornamento tariffario dopo due anni.

Rispetto ai dati del 2023, si evidenzia che con l'introduzione dell'MTI-4, ARERA ha riconosciuto l'adeguamento monetario sul blocco dei costi operativi endogeni inseriti in tariffa per l'anno 2022, applicando un tasso di inflazione complessivo pari al 13,6%. Tale valore deriva dalla composizione di due coefficienti: il 4,5% riferito al 2023 e l'8,8% riferito al 2024. Questo aggiornamento ha comportato un incremento significativo del margine complessivo dei costi operativi rispetto a quanto registrato nel 2023.

TABELLA 12 -IL MARGINE SUI COSTI OPERATIVI – ANNO 2024

NR.	Descrizione	GAIA	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	ASA	ADF	Gestione Aggregata
1	Margine gestione operativa (euro)	1.431.280	2.021.554	13.455.087	7.946.617	2.550.337	3.861.471	4.264.655	35.531.002
2	Margine gestione operativa (euro/mc)	0,051	0,359	0,299	0,100	0,183	0,167	0,155	0,159

MARGINE CAPEX

TABELLA 13 - LA COMPOSIZIONE DEI CAPEX IN VALORI ASSOLUTI– ANNO 2024

Descrizione	GAIA	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	ASA	ADF	Gestione Aggregata
Margine oneri finanziari	4.006.876	1.291.898	10.226.845	9.337.704	2.992.350	6.676.290	3.483.760	38.015.723
Margine oneri fiscali	306.595	-278.655	2.063.957	2.358.157	-731.786	327.451	-1.087.248	2.958.471
Margine ammortamenti	546.341	-3.511.769	-18.361.844	-52.760.106	-7.369.360	-1.696.939	1.512.272	-81.641.405
Margine CAPEX	4.859.813	-2.498.526	-6.071.042	-41.064.246	-5.108.796	5.306.802	3.908.784	-40.667.211

Per quanto riguarda gli oneri riconosciuti dal metodo tariffario relativi alla spesa per investimenti — costituita da ammortamenti, oneri finanziari e fiscali, complessivamente definiti come Capex (Capital Expenditure) — si rileva un margine negativo per i gestori Geal, Acque, Publiacqua e Nuove Acque, in quanto il costo di ammortamento iscritto a bilancio risulta superiore a quello riconosciuto in tariffa.

Al contrario, il margine risulta positivo per i gestori Gaia, ASA e Acquedotto del Fiora, per i quali il valore tariffario degli ammortamenti e degli oneri finanziari e fiscali supera quello registrato a bilancio.

¹³ Secondo le regole del metodo tariffario i costi passanti dell'anno X sono conguagliati due anni dopo, e pertanto i conguagli sui costi del 2024 entreranno nelle tariffe 2026. Spesso i gestori pre-contabilizzano anche i futuri conguagli sui costi esogeni, per cui integrano l'importo garantito sul s.i.i. con una previsione (sia positiva che negativa) di Rc EE e Rcws, eventi eccezionali etc. per correlare i costi che hanno nel bilancio dell'anno con i relativi ricavi, anche se riconosciuti in futuro in sede di revisione tariffaria.

Questa considerazione non deve, tuttavia, far trarre la conclusione che non vi sia copertura dei costi di investimento, dato che lo scostamento negativo sugli ammortamenti scaturisce da un mero disallineamento temporale tra riconoscimento in tariffa e contabilizzazione in bilancio¹⁴. Si deve, infatti, tener presente che nel lungo periodo lo scostamento si riduce cambiando addirittura di segno, dato che gli ammortamenti regolatori contengono l'effetto inflattivo non compreso nell'ammortamento civilistico calcolato sul valore dei beni al costo storico.

Il margine sui Capex va valutato congiuntamente al valore residuo: se da un lato il disallineamento tra le aliquote di ammortamento tariffarie e quelle civilistiche possono portare ad "apparenti" margini durante il periodo di affidamento, la differenza è poi recuperata, con segno opposto, nell'importo del valore residuo, che riflette il valore netto degli investimenti, considerando le aliquote di ammortamento regolatorie. In considerazione di ciò, sempre più aziende del settore idrico compiono in bilancio l'*impairment test* (ovvero la verifica che le attività in bilancio siano iscritte ad un valore non superiore a quello effettivamente recuperabile).

MARGINE FONI E CONTRIBUTI DI ALLACCIAMENTO

Il valore degli utili dei gestori è influenzato in larga parte dalla modalità di contabilizzazione del Fondo Nuovi Investimenti, ovvero dalle risorse finanziarie che il metodo tariffario consente di inserire in tariffa per anticipare finanziariamente la copertura dei costi di investimento ritenuti prioritari. Normalmente, i costi degli investimenti realizzati, vengono recuperati dai gestori nell'arco del periodo di affidamento e anche oltre.

Il Fondo Nuovi Investimenti (FoNI) è una componente tariffaria che consente al gestore di ottenere immediatamente l'importo dell'investimento ritenuto prioritario. A seconda della modalità di contabilizzazione in bilancio di tale componente, il FoNI può determinare un incremento degli utili dei gestori. In particolare, la contabilizzazione del FoNI come ricavo d'esercizio incide sul risultato economico di Publiacqua per circa 41,8 mio euro, di Nuove Acque per circa 8,1 mio euro e di GEAL per circa 1,7 mio euro. Per Acque e Acquedotto del Fiora, invece, l'effetto è nullo, in quanto la componente tariffaria è stata azzerata. A differenza degli altri gestori, Gaia e ASA contabilizzano il FoNI a passivo nello stato patrimoniale, distribuendo così l'effetto economico sull'utile su più esercizi. Nel lungo periodo, le due metodologie di contabilizzazione risultano equivalenti, considerando anche il valore residuo degli investimenti.

In questa componente sono stati ricompresi anche i ricavi da allacciamento, i quali – a seconda del criterio contabile adottato – possono produrre un effetto sull'utile di esercizio analogo a quello del FoNI. Nel 2024, l'unico gestore toscano che registra integralmente a conto economico i contributi di allacciamento nell'esercizio di competenza è Acquedotto del Fiora (ADF). Gli altri gestori, invece, iscrivono tali contributi tra le passività dello stato patrimoniale (generalmente come contributi in conto capitale) e ne rilevano il relativo ricavo in forma progressiva, ripartendone l'impatto economico lungo la vita utile dei beni cui si riferiscono. A partire dal 2023 rientra in questa seconda casistica anche GAIA, che ha modificato la propria tecnica contabile: i nuovi allacciamenti vengono ora contabilizzati in conto capitale e riconosciuti a ricavo in proporzione alla quota di ammortamento del cespite collegato. Fino al 2022, invece, la società imputava tali contributi direttamente a ricavo nell'esercizio di incasso.

MARGINE PARTITE STRAORDINARIE/FINANZIARIE

L'ultimo margine, infine, ovvero quello relativo alle partite straordinarie/finanziarie, non è legato ad alcuna componente tariffaria e si origina da vari aspetti, tra cui ad esempio gli utili delle società partecipate (ad esempio quelli di Ingegnerie Toscane, società di proprietà di Acque, Publiacqua, ADF, Geal e Acea), sopravvenienze attive e passive, rilasci fondi, ecc. Oltre a ciò, proprio perché non c'è copertura tariffaria, in questa categoria, AIT ha inteso inserire gli accantonamenti per penalità per qualità contrattuale e tecnica,

¹⁴ Si pensi ad esempio agli ammortamenti riconosciuti con il *time lag* di due anni e con aliquote effettive (su cui ha influenza anche il valore dei cespiti su cui viene applicata l'aliquota di ammortamento) spesso differenti da quelle tariffarie.

per sconti agli utenti non coperti da tariffa che il gestore intende elargire andando proprio a ridurre l'utile, come già illustrato nel commento alla figura sugli utili di esercizio 2024.

In questa annualità, nella componente straordinaria non sono incluse le premialità ARERA per la qualità tecnica. Le nuove premialità riferite agli anni 2022 e 2023 saranno infatti registrate dai gestori nel bilancio 2025 e, ai fini della presente analisi, confluiranno anch'esse tra le partite straordinarie della prossima edizione. Ne deriva che, a regime, l'effetto delle premialità sulla componente straordinaria tenderà a manifestarsi negli esercizi dispari.

Il margine più elevato è conseguito da Acque (circa 9,6 mio euro), seguita da ADF (3,9 milioni), Publiacqua (2,7 milioni), ASA (1,4 milioni), GEAL (0,5 milioni) e Nuove Acque (0,4 milioni), mentre per GAIA il margine risulta sostanzialmente prossimo allo zero.

Premi e penali attribuiti da ARERA ai soggetti gestori

A partire dal 2017 ARERA ha stabilito l'applicazione di meccanismi incentivanti della regolazione della qualità tecnica e contrattuale del servizio idrico integrato basata sul raggiungimento o meno di obiettivi preassegnati.

La delibera ARERA 917/2017/R/idr ha introdotto il meccanismo incentivante della qualità tecnica, mentre con la deliberazione 547/2019/R/idr, l'Autorità ha integrato la delibera 655/2015/R/idr in materia di regolazione della qualità contrattuale, introducendo, tra l'altro, il meccanismo incentivante di premi/penali da attribuire in ragione delle performance delle singole gestioni sulla qualità contrattuale.

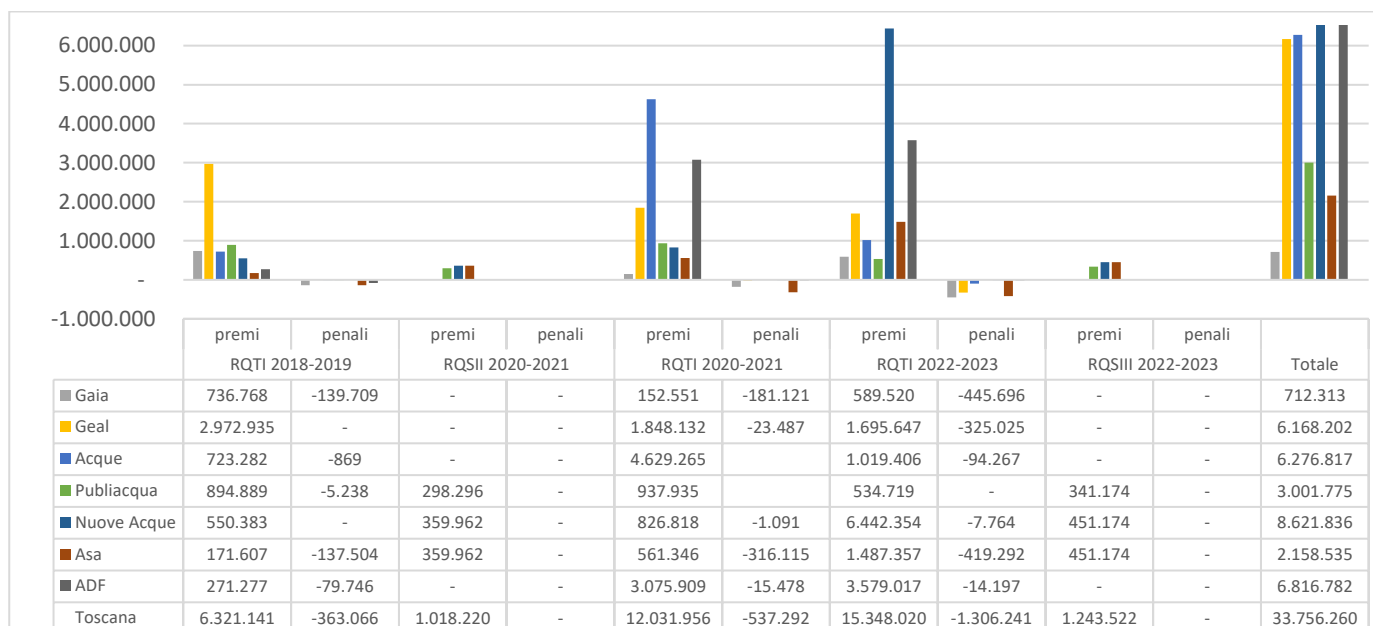
Inizialmente era prevista un'applicazione a regime del meccanismo con cadenza annuale, ma attualmente il meccanismo è previsto per entrambi i livelli di qualità, con cadenza biennale. Le penali stabilite da ARERA alimentano, come evidenziato nel paragrafo precedente, il fondo vincolato al finanziamento della spesa per investimenti, mentre dei premi dispongono liberamente i gestori.

Di seguito l'elenco delle delibere di riferimento per le procedure di attribuzione di premi e penali ARERA e la sintesi dei risultati raggiunti dai gestori toscani in termini di premi e penali in seguito all'applicazione dei meccanismi incentivanti ARERA, che risente dell'esclusione di alcuni gestori da alcuni macro-indicatori di qualità tecnica e della presenza di OPEXqc piuttosto elevati in Toscana.

TABELLA 14 – DELIBERE DI APPROVAZIONE PREMI/PENALI ARERA

Delibera	Biennio di riferimento	Oggetto	Toscana
183/2022/R/idr	RQTI 2018-2019	premi	6.321.141
		penali	- 363.066
476/2023/R/idr	RQSII 2020-2021	premi	1.018.220
		penali	-
477/2023/R/idr	RQTI 2020-2021	premi	12.031.956
		penali	- 537.292
225/2025/R/idr	RQTI 2022-2023	premi	15.348.020
		penali	- 1.306.241
277/2025/R/idr	RQSII 2022-2023	premi	1.243.522
		penali	-
	Totale		33.756.260

FIGURA 20 – PREMI E PENALI ATTRIBUITI DA ARERA ALLE SOCIETÀ IDRICHE TOSCANE PER RQSII E RQTI



In particolare, le delibere del 2024 relative al biennio 2022-2023 hanno portato inoltre alla premiazione di alcuni gestori toscani nelle diverse categorie ARERA perché risultati 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. Si evidenzia, nell'ambito delle migliori/peggiori performances a livello nazionale (Stadio III e IV):

- Geal è risultato il migliore per lo stadio III per l'indicatore M6
- Nuove Acque è risultato il miglior gestore per lo stadio III per il macro-indicatore M1 oltre che, per lo stadio IV per l'indicatore M5
- Asa è risultato secondo per lo stadio IV, sempre per il macro-indicatore M6
- Gaia è risultato terz'ultimo a livello nazionale per miglioramento del macro-indicatore M4
- AdF è risultato terzo per lo stadio IV per il macro-indicatore M2.

I risultati di qualità contrattuale sono caratterizzati dall'assenza di penali per tutti i gestori e dal fatto che i gestori con elevati OPEXqc (Gaia, Geal, Acque e AdF) vedono i premi azzerarsi in virtù del vincolo sui costi riconosciuti. Il meccanismo di ARERA prevede infatti di sottrarre dai potenziali premi, l'importo degli OPEXqc ottenuti in tariffa per il raggiungimento degli obiettivi di qualità contrattuale.

Per valutare la performance dei gestori a livello di Qualità tecnica nel biennio regolatorio 2022-2023, oltre ai risultati ottenuti nelle classifiche dei singoli indicatori, può essere utile il confronto tra premi e penali minimi medi e massimi conseguiti a livello nazionale dai gestori, suddivisi per classe di abitanti serviti e per numero di comuni serviti: dalla normalizzazione appare evidente come il meccanismo abbia un impatto procapite inversamente proporzionale al numero di utenti serviti.

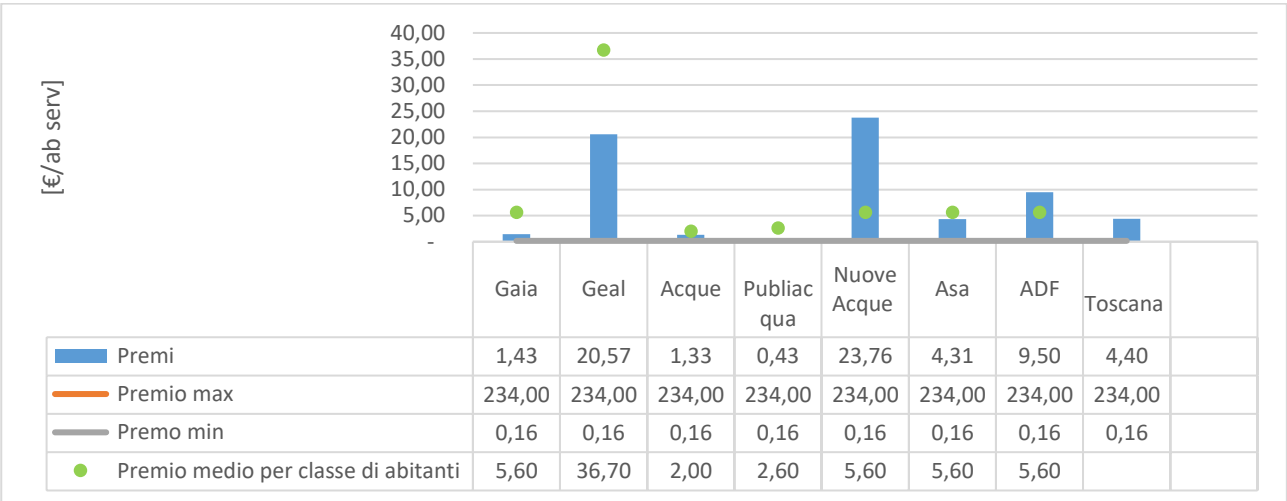
TABELLA 15 – CONFRONTO PREMI E PENALI RQTI 2022-2023

RQTI 2022-2023	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF	Toscana
Premio max/ab servito	234,00	234,00	234,00	234,00	234,00	234,00	234,00	234,00
Premi/ab servito	1,43	20,57	1,33	0,43	23,76	4,31	9,50	4,40
Premio medio/classe ab serv	5,60	36,70	2,00	2,60	5,60	5,60	5,60	
Premio min/ab servito	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16
Penale max/ab servito	6,20	6,20	6,20	6,20	6,20	6,20	6,20	6,20
Penali/ab servito	1,08	3,94	0,12	-	0,03	1,22	0,04	0,37
Penale min/ab servito	-	-	-	-	-	-	-	-
Premio max/comune	5.799.000	5.799.000	5.799.000	5.799.000	5.799.000	5.799.000	5.799.000	5.799.000

RQTI 2022-2023	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF	Toscana
Premi/n. comuni	13.100	1.695.64	18.535	11.624,33	184.067	46.480	65.073	57.056
Premo min/comune	1.015	1.015	1.015	1.015	1.015	1.015	1.015	1.015

I gestori si collocano lontani dal premio massimo attribuito da ARERA per i risultati di Qualità tecnica 2022-2023 (pari a 234 euro per abitante servito e pari a 5,8 mio euro per comune servito), ma se si confrontano i premi ottenuti con gli analoghi premi medi nazionali (riportati nella Relazione ARERA), divisi per classi di abitanti serviti, si rileva una maggiore omogeneità dei risultati, con Nuove Acque ed AdF che si collocano al di sopra del dato medio nazionale per analoga classe di appartenenza (ossia gestori tra 100.000 e 500.000 abitanti serviti). Nel grafico successivo non viene riportato per motivi di scala il premio massimo pro capite attribuito da ARERA:

FIGURA 21 – CONFRONTO PREMI/ABITANTE SERVITO RQTI 2022-2023



Va valutato, in questo confronto, che alcuni gestori, soprattutto Publiacqua, hanno risentito pesantemente degli effetti degli eventi alluvionali intercorsi nel periodo oggetto di valutazione, oltre che della presenza di prerequisiti che hanno impedito la partecipazione ad alcune categorie.

2. PDI APPROVATI, INVESTIMENTI REALIZZATI E LIVELLI DI QUALITÀ TECNICA RAGGIUNTI DAI GESTORI TOSCANI

Nel dicembre 2023 ARERA ha approvato il Metodo Tariffario relativo al IV periodo regolatorio. Per la predisposizione dei Pdl del quarto periodo regolatorio, AIT ha comunicato ai gestori i criteri da seguire al fine di ottemperare agli obblighi di comunicazione stabiliti da ARERA, mantenendo però la coerenza con i contenuti del Piano di Ambito approvato ed una continuità in termini di criticità con i Pdl previgenti.

Nel presente capitolo sono evidenziati i seguenti aspetti relativi agli investimenti programmati e realizzati dai gestori:

- Sintesi dei Programmi degli investimenti approvati per il periodo 2024-2029;
- confronto tra importo investimenti approvati per il 2024 e importi sostenuti dai gestori
- capacità dei gestori di realizzare specifici investimenti puntuali ritenuti strategici da AIT (sintesi del monitoraggio degli interventi strategici) nel 2024;
- rispetto degli obblighi imposti dalle direttive europee e superamento delle infrazioni europee;
- avanzamento degli interventi finanziati grazie al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR);
- sintesi dei progetti approvati e finanziamenti erogati da AIT e proposte di definizione delle aree di salvaguardia inviate alla Regione Toscana;
- risultati del controllo conclusivo degli interventi da valutare “a progetto” al termine del periodo regolatorio 2020-2023
- rispetto dei livelli di qualità tecnici stabiliti da ARERA con la Delibera 917/2017/R/idr relativamente ai macro-indicatori per i quali sono stati fissati livelli obiettivo di Qualità tecnica con riferimento agli obiettivi intermedi raggiunti nel 2024
- sintesi dei risultati raggiunti dai gestori in termini di sostenibilità energetica

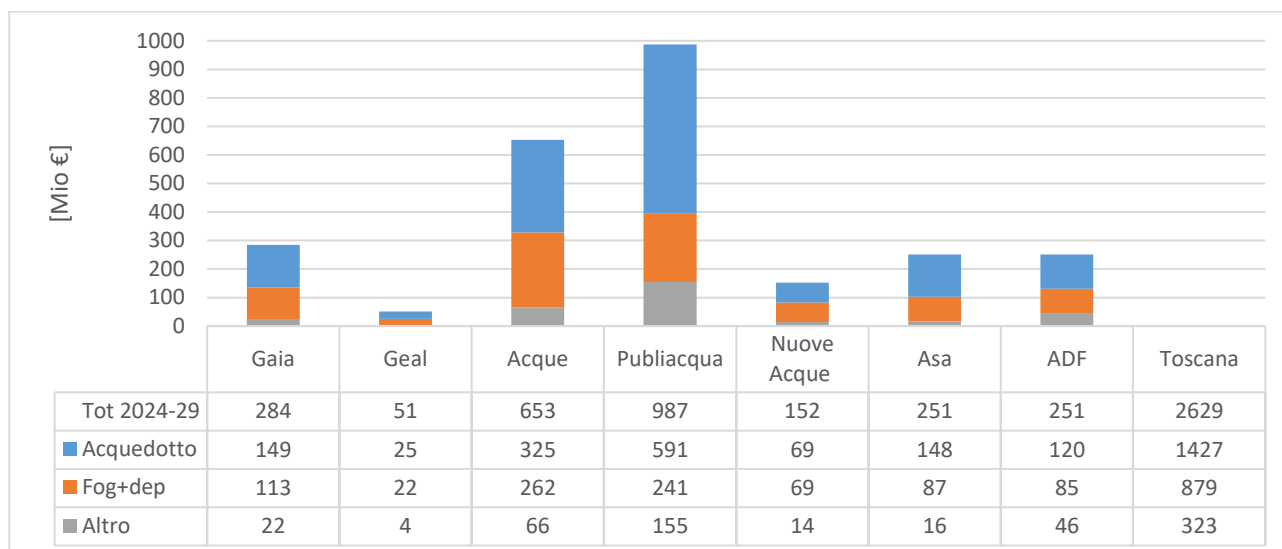
2.1 PDI APPROVATI FINO AL TERMINE DEL QUARTO PERIODO REGOLATORIO (2024-2029)

Contestualmente all'approvazione delle tariffe, AIT ha approvato i nuovi programmi degli interventi (Pdl dei gestori).

Tutti i Pdl risultano strutturati secondo le indicazioni di ARERA e descrivono nel dettaglio criticità ed interventi previsti per il quarto periodo regolatorio (fino al 2029, per il Pdl e fino al 2035 per il Piano delle Opere Strategiche), che abbracciano un periodo di 6 anni e non più di 4.

Di seguito il totale degli investimenti approvati in Toscana per il periodo 2024-2029, ripartiti per servizio (aggregando i dati in base alle criticità rilevate per la Qualità Tecnica). Nel quarto periodo regolatorio vengono previsti investimenti per oltre 2,6 mio euro, quasi la metà dei quali da utilizzarsi per la realizzazione di interventi di fognatura e depurazione.

FIGURA 22 - INVESTIMENTI LORDI PIANIFICATI PER IL PERIODO 2024-2029 PER GESTORE



ARERA ha impostato il controllo degli investimenti in termini di superamento di criticità e raggiungimento di performances di qualità tecnica, individuando specifici prerequisiti e Macro-indicatori.

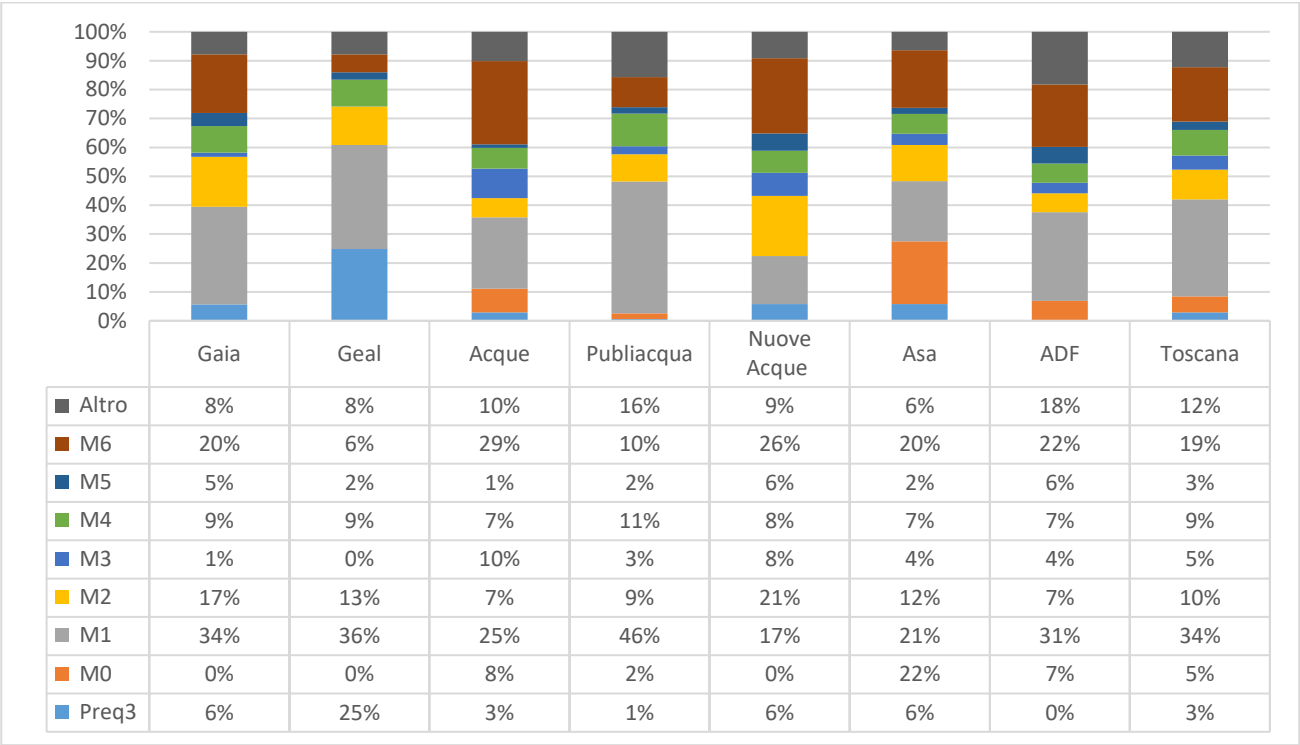
Si riporta di seguito l'elenco delle criticità evidenziate dai gestori e condivise con AIT e la ripartizione degli interventi in base alle criticità rilevate. Dal 2024 viene previsto anche il Macro-indicatore M0.

TABELLA 16 - LEGENDA CRITICITÀ MTI-4 PER LE QUALI CI SONO INVESTIMENTI NEI PDI

Indicatore	Nome	Tipologia
Preq3	Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane	Prerequisito
Preq4	Disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica	Prerequisito
M0	Resilienza idrica	Macro-indicatore
M1	Perdite idriche	Macro-indicatore
M2	Interruzioni del servizio	Macro-indicatore
M3	Qualità dell'acqua erogata	Macro-indicatore
M4	Adeguatezza del sistema fognario	Macro-indicatore
M5	Smaltimento fanghi in discarica	Macro-indicatore
M6	Qualità dell'acqua depurata	Macro-indicatore
Altro	Eventuali ulteriori obiettivi che esulano dagli standard definiti ai sensi del RQTI , oltre a Preq4 (disponibilità e affidabilità dati qualità tecnica), MC1 e MC2 (Relativi alla qualità contrattuale)	Varia

I Programmi degli interventi approvati sono classificati in base alle criticità rilevate in sede di pianificazione: di seguito la ripartizione degli interventi previsti nei Pdi approvati per il quadriennio 2024-2029 per criticità:

FIGURA 23 -INVESTIMENTI PDI 2024-29 RIPARTITI IN % PER CRITICITÀ

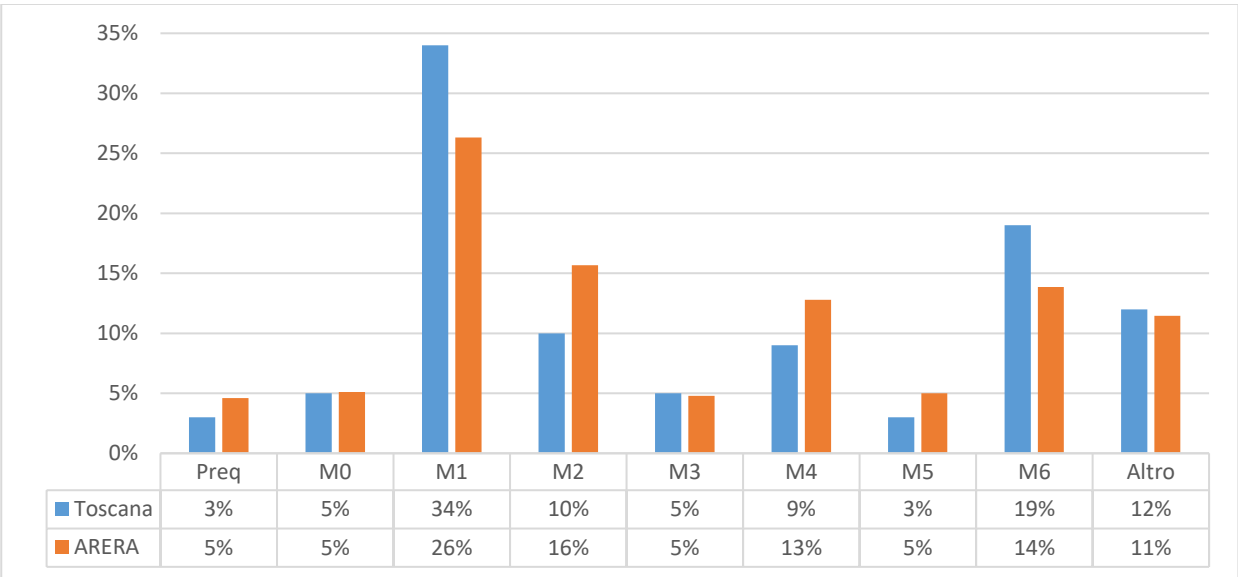


Si evidenzia che, a livello regionale gli investimenti non sono distribuiti in modo omogeneo tra le criticità di qualità tecnica (si va da dallo 0% ad un massimo del 22% ad esempio relativamente al nuovo Macro-indicatore M0).

L’M1, relativo alla riduzione delle perdite, che nel 2024-26 risente del PNRR, è per tutti i gestori ad eccezione di Nuove Acque, già in classe A, l’indicatore che pesa maggiormente sugli investimenti del periodo regolatorio.

Il grafico successivo mette a confronto la ripartizione media degli investimenti toscani con quella riportata da ARERA a livello nazionale:

FIGURA 24 - PDI 2024-29 CONFRONTO TRA DATI MEDI TOSCANI E ARERA



Tenendo conto della diversa distribuzione degli investimenti tra gestori toscani, da questo confronto si evidenzia lo scostamento massimo (8%) per gli investimenti relativi alla riduzione delle perdite (M1), collegato al PNRR.

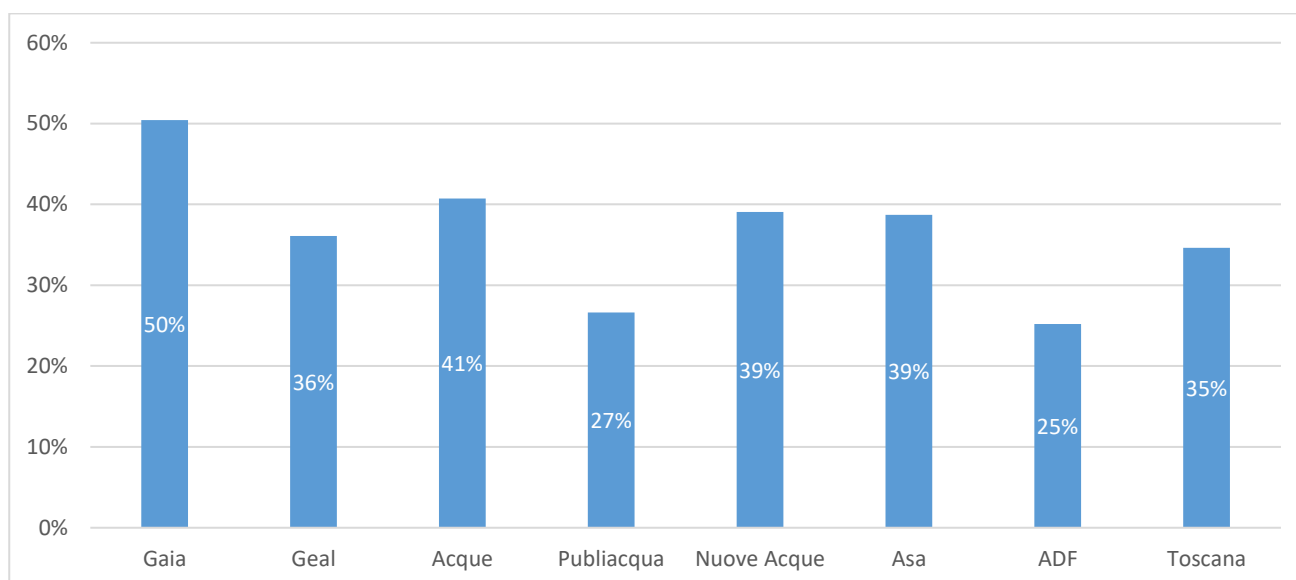
IL PIANO DELLE OPERE STRATEGICHE IN TOSCANA

L'MTI-4 vede la conferma da parte di ARERA del Piano delle Opere Strategiche (POS). In Toscana, per la definizione dei contenuti del Piano delle Opere Strategiche, sono stati accolti gli interventi, proposti dai gestori, con le caratteristiche previste da ARERA (durata pluriennale della realizzazione, vita utile opera non inferiore ai 20 anni). Il concetto di “nuove opere” è stato anche per questo periodo regolatorio interpretato in senso lato, e quindi esteso anche al risanamento di opere esistenti, la sostituzione o potenziamento delle stesse.

Le opere proposte nei POS è previsto che siano realizzate/gestite dai gestori del s.i.i. della Toscana. Gli interventi derivano, pertanto, da una programmazione strategica individuata da questa Autorità nel Piano d'Ambito o da altri interventi considerati strategici, in buona parte già finanziati nei Pdl dei gestori, con obiettivo di tutelare la risorsa idrica, ovvero di migliorarne la qualità proprio in situazioni di cambiamenti climatici o di potenziali impatti anche antropici. La diversificazione delle risorse interconnesse cui attingere ha l'obiettivo di ottimizzare le possibilità gestionali della risorsa idrica, prevedendo, anche in accordo con altri soggetti pianificatori – Regione Toscana e Autorità di Bacino Distrettuale – l'utilizzo ottimale della stessa, non solo a fini economici e di qualità del servizio erogato, ma anche a fini di tutela ambientale.

Di seguito l'incidenza delle opere strategiche nei Pdl approvati:

FIGURA 25 - INCIDENZA % IMPORTI PREVISTI DEI POS FINANZIATI RISPETTO AI PDI NEL PERIODO 2024-2029



Di seguito poi la ripartizione degli importi per opere strategiche individuati in base agli indicatori individuati da ARERA.

Come è ragionevole aspettarsi, data la diversa tipologia di opere coinvolte, le criticità hanno pesi diversi rispetto a quelle evidenziate nel complesso dei Pdi e sono molto diverse tra gestore e gestore:

TABELLA 17 RIPARTIZIONE INVESTIMENTI FINANZIATI POS 2024-2035 PER CRITICITÀ

%POS	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF
Altro	0%	2%	1%	14%	4%	2%	2%
M0	0%	0%	20%	7%	0%	51%	25%
M1	17%	0%	0%	9%	11%	11%	0%
M2	34%	29%	5%	26%	29%	1%	11%
M3	0%	0%	11%	0%	4%	2%	0%
M4	0%	0%	2%	18%	0%	0%	0%
M5	9%	5%	0%	8%	14%	0%	9%
M6	33%	0%	55%	15%	30%	31%	52%

%POS	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF
Preq3	8%	63%	6%	2%	8%	2%	0%
totale POS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

L'M1, come naturale considerando che il PNRR si conclude entro il 2026, ha rilevanza molto minore rispetto a quella assunta nei Pdl, mentre in percentuale assumono maggiore rilievo l'M2 e l'M6.

2.2 CONFRONTO INVESTIMENTI PREVISTI/REALIZZATI NEL 2024

Nel 2024 i gestori toscani hanno investito per la realizzazione degli interventi previsti nei Pdl oltre 420 mio euro, spendendo circa il 91% del pianificato. Nella seguente tabella si riportano gli importi complessivi (compresi allacci e investimenti per le altre attività idriche) previsti nei Pdl proposti per l'anno 2024, confrontati con quelli poi realizzati, comprensivi dei finanziamenti pubblici.

TABELLA 18 - CONFRONTO INVESTIMENTI PREVISTI/REALIZZATI NEL 2024

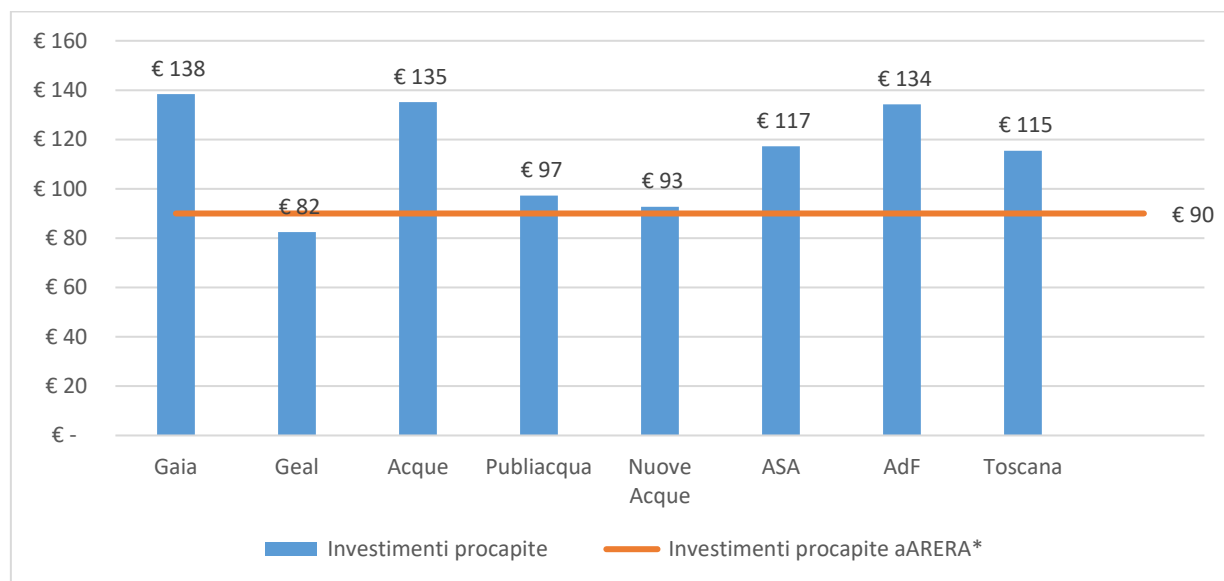
Investimenti 2024	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF	Toscana
Previsti lordi	61.966.188	10.380.183	107.707.912	133.981.026	28.537.377 €	40.524.034	56.759.799	439.856.519
Realizzati lordi	57.051.139	7.352.809	107.561.247	126.227.853	28.102.864 €	41.706.759	52.759.095	420.761.766
% realizzati lordi	92%	71%	100%	94%	98%	103%	93%	96%

I gestori hanno speso in linea con quanto previsto nei Programmi degli interventi, come prevedibile anche perché i Pdl sono stati approvati a fine 2024.

Mettendo a confronto gli investimenti pro capite medi effettuati nel 2024 dai gestori toscani e quelli presumibilmente effettuati a livello nazionale (ipotizzando per il 2024 la medesima percentuale media di realizzazione degli interventi verificata da ARERA per il 2023, pari al 95% dei pianificati¹⁵) si ottiene il seguente grafico:

¹⁵ Nella Relazione ARERA gli investimenti pro capite annui pianificati mediamente a livello nazionale risultano pari a € 94 ad abitante, in aumento rispetto al precedente periodo regolatorio, anche a causa dei finanziamenti del PNRR. Ipotizzando che, come nel 2023, anche nel 2024 sia realizzato il 95% del pianificato, si ipotizza un consuntivo medio di 90€ procapite

FIGURA 26 – INVESTIMENTI LORDI PRO CAPITE REALIZZATI NEL 2024 IN TOSCANA



I gestori toscani mantengono un elevato livello di investimenti sia rispetto a quanto pianificato, sia dal confronto con il dato di investimenti medi pro capite realizzati a livello nazionale, anche se la distanza rispetto al ARERA sta diminuendo rispetto ai precedenti periodi regolatori a causa dei maggiori investimenti effettuati a livello nazionale da altri gestori.

2.3 REALIZZAZIONE DI INVESTIMENTI RILEVANTI, RITENUTI STRATEGICI DA AIT

Nel presente paragrafo vengono sintetizzati i risultati dei gestori non su tutti gli interventi dei Pdl, ma su un sottogruppo di interventi ritenuti di particolare interesse da AIT. Tra gli investimenti realizzati dai gestori ve ne sono infatti alcuni che AIT, in applicazione della Procedura Controllo Interventi, adottata dal 2016 ed aggiornata nel 2020, ha individuato come rilevanti e pertanto meritevoli di un controllo semestrale dettagliato¹⁶. Gli interventi rilevanti nell'anno 2024 sono stati individuati in linea con le precedenti annualità, utilizzando i seguenti criteri:

TABELLA 19 – CATEGORIE DI SELEZIONE DEGLI INTERVENTI MONITORATI NEL 2024

	Criterio di selezione interventi da monitorare
CATEGORIA A	A-PI: interventi appartenenti alle Procedure Infrazione comunitarie (2014/2059 e 2017/2181)
	A-PS: interventi appartenenti al Piano Stralcio relativi al servizio di fognatura e depurazione per scarichi >2000 AE
CATEGORIA B	B: Interventi previsti dall'Accordo di programma relativo al settore fognatura e depurazione per scarichi <2000 AE
CATEGORIA C	C: Interventi proposti internamente da AIT per specifica rilevanza

Per ognuna delle categorie sono stati sottoposti al monitoraggio gli interventi che presentano un importo programmato nel 2024 e quelli in corso dai precedenti monitoraggi annuali. Si precisa che per l'analisi annuale è stata utilizzata la programmazione vigente al 31/12/2024 (in particolare i Pdl aggiornati nel 2024).

Complessivamente, per i sette Gestori, sono stati individuati **108 interventi** da sottoporre al controllo, di seguito sintetizzati per categoria:

TABELLA 20 - NUMERO E IMPORTO INTERVENTI MONITORATI, PER CATEGORIA, NEL 2024

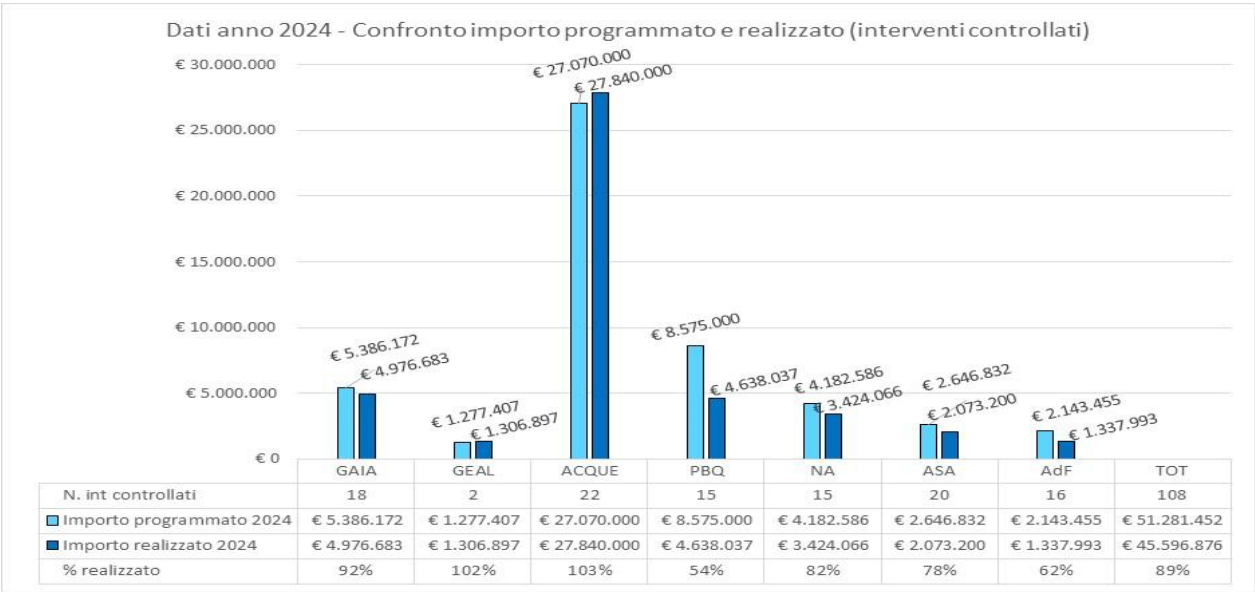
GESTORE SII	CATEGORIA A-PI		CATEGORIA A-PS		CATEGORIA B		CATEGORIA C		SUB TOT N° Int.	TOTALE Importo programmato 2024
	N° Interventi	Importo Pdl 2024	N° Interventi	Importo Pdl 2024	N° Interventi	Importo Pdl 2024	N° Interventi	Importo Pdl 2024		
Gaia	0	€ 0	5	€ 3.306.253	11	€ 525.300	2	€ 1.554.619	18	€ 5.386.172
Geal	0	€ 0	0	€ 0	0	€ 0	2	€ 1.277.407	2	€ 1.277.407

¹⁶ Pubblicato il Quaderno dell'Acqua n.1/2024 - Relazione controllo interventi rilevanti sul sito AIT.

GESTORE SII	CATEGORIA A-PI		CATEGORIA A-PS		CATEGORIA B		CATEGORIA C		SUB TOT N° Int.	TOTALE Importo programmato 2024
	N° Inter venti	Importo Pdi 2024	N° Inter venti	Importo Pdi 2024	N° Inter venti	Importo Pdi 2024	N° Inter venti	Importo Pdi 2024		
ACQUE	6	€ 10.720.000	5	€ 2.000.000	4	€ 950.000	7	€ 13.400.000	22	€ 27.070.000
PBQ	0	€ 0	3	€ 1.280.000	8	€ 4.795.000	4	€ 2.500.000	15	€ 8.575.000
NA	0	€ 0	13	€ 3.782.586	1	€ 250.000	1	€ 150.000	15	€ 4.182.586
Asa	0	€ 0	0	€ 0	16	€ 469.161	4	€ 2.177.670	20	€ 2.646.832
AdF	0	€ 0	0	€ 0	14	€ 1.345.010	2	€ 798.445	16	€ 2.143.455
TOTALE	6	€ 10.720.000	26	€ 10.368.839	54	€ 8.334.471	22	€ 21.858.141	108	€ 51.281.452

Di seguito il confronto tra gli importi programmati per gli interventi di cui sopra e quelli effettivamente spesi nel 2024:

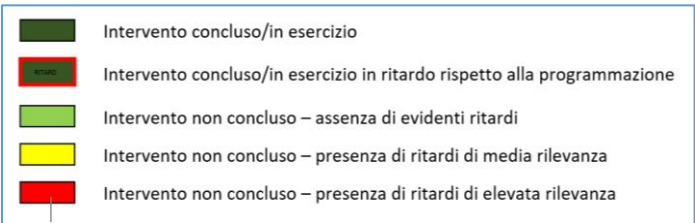
FIGURA 27 - INTERVENTI MONITORATI CONFRONTO 2024 – IMPORTI PROGRAMMATI E REALIZZATI



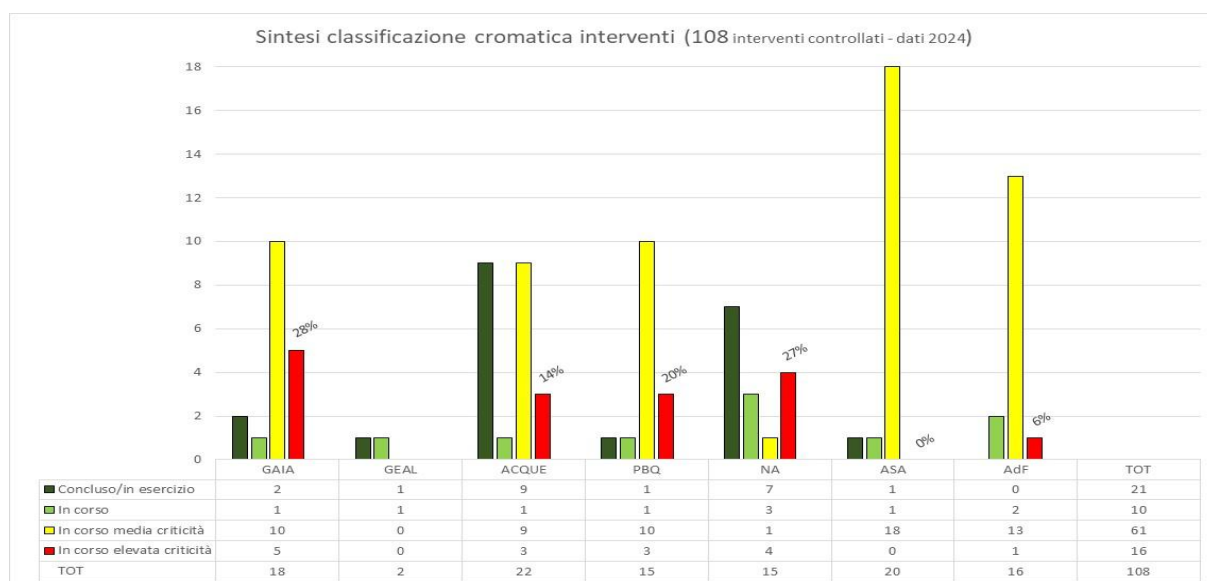
Gli interventi che, tra i 108 controllati, avrebbero dovuto concludersi entro il 2024 sono 18: 15 di questi sono stati conclusi, 6 ulteriori interventi sono stati conclusi nel 2024 in anticipo e solo 3 interventi sono da completare, uno di Gaia (per un costo di circa 620.000 euro, realizzato al 12%) e due di Nuove Acque, (realizzati al 90%).

I dati annuali del preconsuntivo e le informazioni disponibili, sia economiche che temporali, sono stati utilizzati per classificare ogni intervento in una delle seguenti classi cromatiche:

FIGURA 28 - CLASSIFICAZIONE CROMATICA INTERVENTI



Gli interventi classificati in rosso sono quelli che avrebbero dovuto trovare conclusione nel 2024 o quelli, in corso, con fine programmata nell’anno successivo, per i quali sussistono ritardi economici sia rispetto al costo totale sia rispetto all’importo programmato nel Pdl fino all’anno di riferimento (importo complessivamente speso inferiore al 50% del costo programmato e preconsuntivo all’anno *a* inferiore al 55% rispetto al programmato all’anno *a*). La sintesi della classificazione cromatica sugli interventi controllati è riportata nel seguente grafico:

FIGURA 29 - SINTESI CLASSIFICAZIONE CROMATICA DEI 108 INTERVENTI PER GESTORE IN FUNZIONE DELLO STATO DI AVANZAMENTO DELLA SPESA

Nel 2024 tutti i Gestori hanno il Pdl aggiornato e il preconsuntivo 2024 è pervenuto ad AIT entro gennaio 2025. Nel corso dei primi mesi dell'anno 2025, a seguito dell'elaborazione del preconsuntivo e dello stato al 31/12/2024, è stata determinata una prima classificazione cromatica di ciascun intervento a cui ha fatto seguito l'invio ai Gestori di alcune schede di approfondimento al fine di acquisire maggiori informazioni e/o chiarimenti. Analizzando la figura di cui sopra emerge che, nonostante il recente aggiornamento dei Pdl per tutti i gestori, sono presenti interventi in classe gialla e rossa complessivamente per circa il 71% degli interventi controllati.

VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ DEI GESTORI SUI 108 INTERVENTI RILEVANTI MONITORATI

I risultati del controllo sono pubblicati sul sito di AIT e riportano, oltre al dettaglio per ogni gestore dello stato di avanzamento degli interventi monitorati, anche la valutazione dell'attività dei gestori relativa al procedimento di monitoraggio dei 108 interventi, che è stata stimata secondo i seguenti criteri:

1. Completezza e correttezza dei dati richiesti: verifica della completezza e della correttezza delle informazioni richieste assegnando un giudizio positivo per la totale completezza e correttezza, un giudizio lievemente negativo per un'incompletezza/non correttezza $\leq 10\%$ e giudizio negativo per percentuali $> 10\%$;
2. Rispetto tempistica consegna informazioni: rispetto dei tempi indicati nelle richieste formali di trasmissione dei dati/documenti, assegnando un giudizio positivo se i dati sono stati trasmessi nei termini indicati, lievemente negativo per un ritardo \leq di 5 giorni e giudizio negativo per un ritardo $>$ di 5 giorni;
3. Investimenti realizzati annualmente (%): livello di investimenti realizzati in termini di importo rispetto agli stessi programmati nell'anno di riferimento, assegnando un giudizio positivo ad un realizzato $>$ del 70% del programmato, negativo per percentuali $<$ al 40% e lievemente negativo tra il 40% e il 70%.
4. Interventi in corso in verifica di approfondimento: sono andati in verifica di approfondimento gli interventi che presentavano una classificazione cromatica "ROSSA" e "GIALLA". È stato assegnato un giudizio positivo se il numero degli interventi andati in verifica è risultato $< 30\%$ rispetto al numero totale degli interventi controllati, giudizio negativo per percentuali $>$ al 60%, giudizio lievemente negativo per percentuali intermedie.
5. Esiti classificazione cromatica: per ogni singolo gestore saranno conteggiati gli interventi con le diverse classi cromatiche andando a individuare quella prevalente tra la classe verde (comprensiva del verde scuro), gialla o rossa che darà il colore allo smile di sintesi del gestore. Nel conteggio saranno considerate le seguenti condizioni:

1. per l'intervento "concluso", con ritardo rispetto alla previsione del Pdl, sarà decurtato $\frac{1}{4}$ dal conteggio;
2. per l'intervento con fine lavori prevista da Pdl dal 2025 (cioè, dall'anno x di controllo +2), con classe gialla o verde, sarà decurtato $\frac{1}{2}$ dal conteggio.

I 5 indicatori sopra riportati hanno pesi diversi e danno luogo ad una valutazione complessiva che può essere positiva (smile verde), media (Smile gallo) o negativa (smile rosso). Nella valutazione complessiva dei 5 indicatori sopra menzionati¹⁷, per il 2024, emerge che Geal, Acque e Nuove Acque hanno conseguito una risultante finale positiva (smile verde), Gaia Publiacqua, Asa e AdF una risultante finale di media criticità (smile giallo), mentre nessun gestore nel 2024 ha una risultante finale negativa (smile rosso).

CONCLUSIONI IN MERITO AGLI INTERVENTI RILEVANTI

Nel 2024 sono stati approvati dall'AIT i Pdl di tutti i Gestori e dall'analisi sul campione di interventi sottoposti alla procedura di controllo emerge che la maggior parte di loro hanno speso oltre l'80% del programmato con punte di oltre il 100% come per Geal e Acque. A seguire le percentuali si riducono al 62% per Acquedotto del Fiora e 54% per Publiacqua.

Risultano conclusi nell'anno la totalità degli interventi, la cui fine era programmata nel 2024, per Acque, Publiacqua e Asa, mentre per Gaia e Nuove Acque rimangono da completare, rispettivamente, un intervento (su tre programmati) e due interventi (su 7 programmati). I rimanenti Gestori, cioè Geal e Acquedotto del Fiora, non avevano nel Pdl nessun intervento in conclusione nel 2024.

Le criticità incontrate dai gestori riguardano in alcuni casi l'indisponibilità del sito oggetto dell'intervento, in altre dipendono da alcune difficoltà riscontrate sia in fase progettuale che in fase di esecuzione lavori (ritardi legati all'acquisizione delle autorizzazioni necessarie/interferenze/ritrovamento rifiuti/ritrovamento archeologici/problematiche con la ditta incaricata dei lavori quali contenziosi o problematiche in merito alla pianificazione di mezzi e maestranze necessarie per il rispetto delle tempistiche contrattuali).

2.4 SUPERAMENTO DELLE INFRAZIONI EUROPEE

Nei primi mesi del 2024 sono stati finalmente completati per tutta la Toscana gli interventi finalizzati al superamento delle procedure di infrazione della normativa europea (2014/2059 e 2017/2181) derivanti dal mancato rispetto delle tempistiche stabilite dalla Direttiva 91/271/CE relativa a fognatura e depurazione.

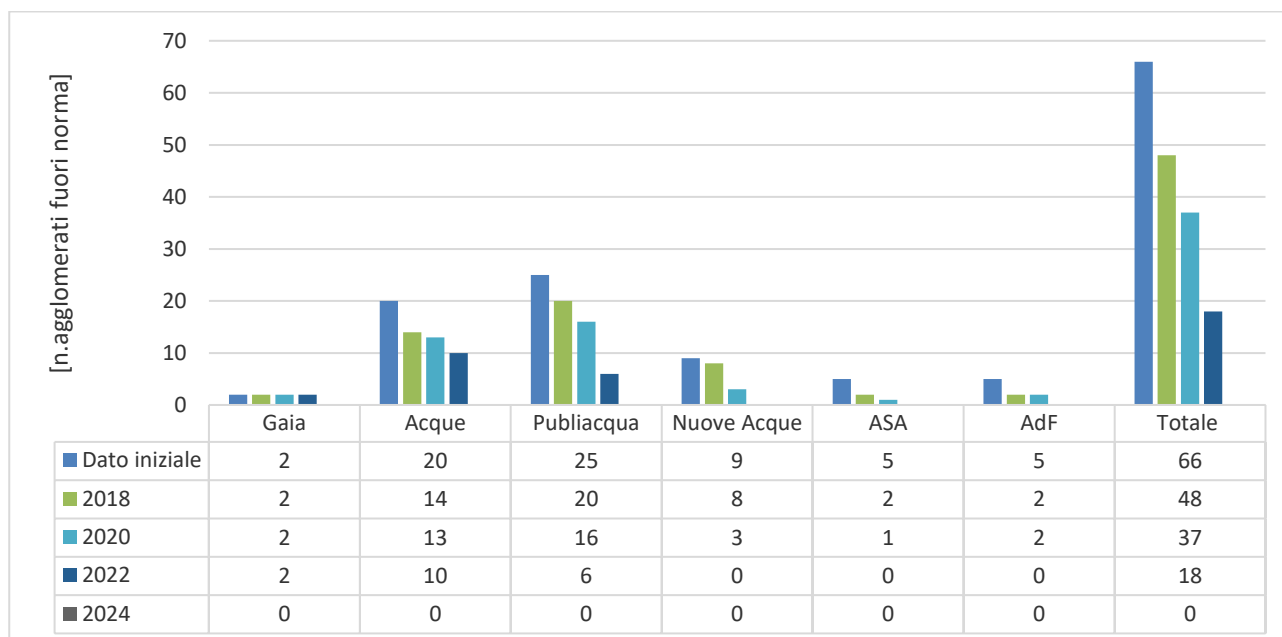
Con Procedura d'infrazione n.2014/2059, (Parere Motivato del 26/03/2015) e con Procedura d'infrazione n.2017/2181, (Parere Motivato del 25/07/2019), la Commissione Europea aveva infatti segnalato, tra le altre, anche la Regione Toscana a causa del mancato rispetto della Direttiva 91/271/CE relativamente a 66 agglomerati. La Direttiva 91/271/CE relativa al trattamento delle acque reflue urbane prevedeva i seguenti obblighi:

- art. 3 – tutti gli agglomerati maggiori di 2.000 AE devono essere *“provvisi di reti fognarie per le acque reflue urbane”*;
- art. 4 – per tutti gli agglomerati maggiori di 2.000 AE *“le acque reflue urbane che confluiscono in reti fognarie”* devono essere *“sottoposte, prima dello scarico, ad un trattamento secondario o ad un trattamento equivalente”*;
- art. 5 – per tutti gli agglomerati maggiori di 10.000 AE *“le acque reflue urbane che confluiscono in reti fognarie”* devono essere *“sottoposte, prima dello scarico in aree sensibili, ad un trattamento più spinto di quello di cui all'art. 4”*.

Dal 2017 i gestori si sono impegnati per adeguarsi alla normativa partendo da una situazione di bene 66 agglomerati in infrazione e, nei primi mesi del 2024 si sono conclusi gli ultimi interventi rimasti. Di seguito lo sviluppo degli interventi realizzati:

¹⁷ In Appendice disponibile la tabella di sintesi della valutazione dei Gestori in merito agli interventi rilevanti 2024

FIGURA 30 - AGGLOMERATI IN INFRAZIONE EUROPEA IN TOSCANA



Dal 2024 nessun agglomerato toscano è oggetto di procedura di infrazione.

2.5 INTERVENTI AMMESSI A FINANZIAMENTO NELL'AMBITO DEL PNRR

Nel corso del 2021, in seguito all'emergenza COVID-19, l'Unione europea ha previsto l'erogazione di fondi speciali per la ripresa dell'economia degli stati europei.

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)¹⁸ predisposto dall'Italia nell'Aprile del 2021 è un "pacchetto completo e coerente di riforme e investimenti", necessario ad accedere alle risorse finanziarie messe a disposizione dall'Unione europea con il Dispositivo per la ripresa e la resilienza (*Recovery and Resilience Facility - RRF*), perno della strategia di ripresa post-pandemica finanziata tramite il programma *Next Generation EU* (NGEU).

Le misure previste dal Piano si articolano intorno a tre assi strategici condivisi a livello europeo: digitalizzazione e innovazione, transizione ecologica, inclusione sociale.

Seguendo le linee guida elaborate dalla Commissione europea, inoltre, il Piano raggruppa i progetti di investimento e di riforma in 16 Componenti, raggruppate a loro volta in 6 Missioni:

- Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo;
- Rivoluzione verde e transizione ecologica;
- Infrastrutture per una mobilità sostenibile;
- Istruzione e ricerca;
- Coesione e inclusione;
- Salute.

Il PNRR comporta la conclusione degli interventi entro il 2026 nel rispetto di Milestones e Target.

Il servizio idrico integrato è coinvolto nella Missione 2, sopra evidenziata, che è a sua volta divisa in 4 componenti.

¹⁸ Schede di lettura: IL PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA.

FIGURA 31 - COMPONENTI CHE COSTITUISCONO LA MISSIONE M2 DEL PNRR

 M2. RIVOLUZIONE VERDE E TRANSIZIONE ECOLOGICA	PNRR (a)	React EU (b)	Fondo complementare (c)	Totale (d)=(a)+(b)+(c)
M2C1 - AGRICOLTURA SOSTENIBILE ED ECONOMIA CIRCOLARE	5,27	0,50	1,20	6,97
M2C2 - TRANSIZIONE ENERGETICA E MOBILITA' SOSTENIBILE	23,78	0,18	1,40	25,36
M2C3 - EFFICIENZA ENERGETICA E RIQUALIFICAZIONE DEGLI EDIFICI	15,36	0,32	6,56	22,24
M2C4 - TUTELA DEL TERRITORIO E DELLA RISORSA IDRICA	15,05	0,31	0,00	15,36
Totale Missione 2	59,46	1,31	9,16	69,93

I Bandi che dal 2021 hanno interessato il servizio idrico in Toscana sono 4, uno relativo alla componente M2C1 (Agricoltura sostenibile ed Economia circolare) e 3 relativi alla componente M2C4 (Tutela del territorio e della risorsa idrica). Per alcuni di essi il soggetto proponente è l'AIT, per altri i gestori, ma, per tutti, i gestori sono stati individuati come soggetti realizzatori. Di seguito il dettaglio delle linee di finanziamento attive per il PNRR:

TABELLA 21 – LINEE DI FINANZIAMENTI ATTIVE PNRR S.I.I.

Linea di finanziamento	Tema principale	Ministero titolare	Oggetto
<u>Componente M2C1 – I.1.1</u> linea c)	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
<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-I4.4</u>	Fognatura e depurazione	MASE	Investimenti in fognatura e depurazione

Delle misure sopra riportate, la seconda è attribuita direttamente ai gestori e non transita pertanto da AIT. Nel corso del 2024 AIT ha proseguito con i controlli e le attestazioni del raggiungimento di milestones e target da parte dei gestori sugli interventi finanziati.

Di seguito si riporta la sintesi, per misura, dei finanziamenti erogati per gestore, aggiornata al 15 novembre settembre 2025¹⁹.

TABELLA 22 - FINANZIAMENTI EROGATI PER GESTORE AL 15/11/2025

	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

¹⁹ In Appendice l'elenco dei progetti finanziati dal PNRR

2.6 ADEMPIMENTI EFFETTUATI DA AIT IN RELAZIONE ALLE ATTIVITÀ DEI GESTORI

Tra le attività di AIT c'è quella di approvare i progetti dei gestori che danno luogo a variante urbanistica ed erogare i finanziamenti pubblici ministeriali o regionali disposti in base a specifici accordi di programma.

Il presente paragrafo sintetizza i risultati dell'attività svolta da AIT per adempiere e obblighi di legge o disposizioni di ARERA relative all'attività operativa dei gestori. In particolare, vengono quantificati:

- i progetti dei gestori approvati da AIT
- i finanziamenti pubblici erogati ai gestori da AIT
- le proposte di perimetrazione delle aree di salvaguardia

Nel corso del 2024 sono stati approvati 47 progetti²⁰.

TABELLA 23 - PROGETTI APPROVATI DA AIT NEGLI ULTIMI 3 ANNI

	n. Progetti approvati nel 2022	n. Progetti approvati nel 2023	n. Progetti approvati nel 2024
Gaia	8	5	6
Geal	2	4	
Acque	21	9	13
Publiacqua	12	15	3
Nuove Acque	1	5	4
Asa	11	9	3
AdF	3	10	12
Totale	58	57	47

Va ricordato che questi progetti sono solo una parte di quelli realizzati dai gestori, ossia quelli che necessitano l'approvazione di AIT.

Nel 2024 sono stati erogati i seguenti contributi pubblici ai gestori da AIT, da parte dell'*U.O. Contributi Pubblici*:

TABELLA 24 - FINANZIAMENTI PUBBLICI EROGATI TRAMITE AIT AI GESTORI NEL 2024

n. Mandati	Gestore	Importo erogato 2024
8	Gaia	8.821.026
3	Geal	3.963.549
8	Acque	14.549.868
7	Publiacqua	15.626.649
4	Nuove Acque	4.515.885
6	AdF	10.098.335
14	Asa	11.296.200
50	Totale	68.871.511

Tali contributi riguardano per circa l'80% interventi relativi a progetto di PNRR, relativi al 2024. La tabella sopra riportata sintetizza unicamente i contributi erogati direttamente da AIT alle società e non eventuali ulteriori contributi.

Infine, in seguito all'emanazione della Delibera della Giunta Regionale n.872 del 13 luglio 2020 avente ad oggetto "Attuazione dell'art. 6 del Regolamento regionale 43r/2018. Criteri e cronoprogramma di elaborazione delle proposte di perimetrazione delle aree di salvaguardia di cui all' art. 94 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i.", AIT ha avviato dal 2021, la definizione di proposte di perimetrazione delle aree di salvaguardia delle opere di presa degli acquedotti toscani (definite su indicazione dei gestori), seguendo le indicazioni temporali

²⁰ In Appendice l'elenco dei progetti approvati da AIT per ogni gestore

stabilite dalla Regione. Di seguito il numero di proposte presentate, non ancora valutate dalla Regione Toscana:

TABELLA 25 - PROPOSTE DELIMITAZIONI AREE DI SALVAGUARDIA 2021/ 2024

Gestore	n. Proposte del 2021-2023	n. Proposte inviate nel 2024
Gaia	15 (fiumi)	2 (fiumi)
Acque	3 (laghi/invasi), 1 (fiumi)	9 (fiumi)
Acque Toscane	1 (laghi/invasi)	
AdF	3 (laghi/invasi)+1 (fiumi)	
Asa	1 (laghi/invasi)+ 7 (fiumi)	
Nuove Acque	8 (laghi/invasi) 1 (pozzi)	1 (pozzi)
Publiacqua	20 (laghi/invasi)	

Ad oggi la Regione Toscana non si è ancora espressa in merito alle proposte presentate da AIT.

2.7 RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD TECNICI E CONTROLLO A PROGETTO RELATIVO AL QUADRIENNIO 2020-2023

Il controllo a progetto viene svolto dall'AIT, a conclusione di ogni quadriennio di riferimento, su interventi specifici individuati in sede di approvazione del Programma degli Interventi (PdI), generalmente ricompresi in Accordi di Programma o necessari per obblighi di legge, per i quali sia prevista la conclusione nel quadriennio. Il controllo degli standard tecnici AIT (controllo a progetto riferito al quadriennio 2020-2023) si è concluso nel 2025.

Le penali relative al mancato rispetto delle tempistiche di realizzazione degli interventi controllati a progetto vengono applicate solo su interventi non conclusi nel quadriennio di riferimento e considerando che i PdI vengono aggiornati ogni biennio. L'attività di controllo a progetto per il quadriennio 2020-23 ha portato nell'anno 2025 all'approvazione di penali piuttosto contenute per tutti i gestori²¹ ad eccezione di Geal. Di seguito si riporta l'importo delle penali ed il numero di interventi non conclusi tra quelli individuati per il controllo a progetto:

TABELLA 26 – PENALI PER CONTROLLO A PROGETTO DEL PERIODO 2020-2023

	Penali quadriennio 2020-2023 (€)	Numero interventi penalizzati	Atti di riferimento
Geal	0.00	0	Decreto 134/2025
Gaia	150,747.00	39	Decreto 137/2025
Acque	259,176.00	10	Decreto 135/2025
Publiacqua	3,900.00	1	Decreto 132/2025
Nuove Acque	12,287.00	4	Decreto 136/2025
Asa	83,353.00	6	Decreto 133/2025
AdF	35,034.00	1	Decreto 131/2025

Il ritardo nella realizzazione degli interventi è stato motivato dai gestori per ogni singolo intervento e le casistiche principali sono da attribuirsi a ritardi delle ditte appaltatrici.

2.8 RISULTATI DI QUALITÀ TECNICA RAGGIUNTI DAI GESTORI NEL 2024

Nel presente paragrafo vengono illustrati i risultati di Qualità tecnica raggiunti dai gestori toscani nel 2024, anno intermedio rispetto al biennio 2024-2025, che sarà oggetto del controllo ARERA ai fini dell'applicazione del meccanismo incentivante come sotto illustrato.

²¹ In Appendice gli interventi non conclusi nel quadriennio di riferimento oggetto di penale.

Con la delibera 917/2017/R/idr ARERA ha disciplinato la qualità tecnica del servizio idrico integrato individuando un sistema di indicatori che sono stati integrati e modificati con Delibera ARERA 637/2023/R/idr portando tutti gli indicatori a classi che vanno dalla A (ottima) alla E (scarsa)²².

Per il 2024 gli indicatori sono i seguenti:

- **Prerequisiti:** rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali;
- **Standard specifici:** identificano i parametri di *performance* da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente e il cui mancato rispetto prevede l'applicazione di indennizzi automatici che monitorano:
 - il valore della "Durata massima della singola sospensione programmata" (S1) pari a 24 ore;
 - il valore del "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" (S2) pari a 48 ore (in Toscana è previsto in livello migliorativo pari a 24 ore);
 - il valore del "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3) pari a 48 ore.

In seguito all'aggiornamento del TIMSII, con la Delibera 609/2021/R/IDR, a partire dal gennaio 2023 sono stati aggiunti anche ulteriori standard finalizzati al rafforzamento della tutela dell'utenza, il cui mancato rispetto comporta il riconoscimento di un indennizzo automatico agli utenti analogo a quello previsto per gli standard di qualità contrattuale:

- Il numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR1) relativo a utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc, che deve essere di almeno 2 tentativi in un anno;
- Il numero minimo di tentativi di raccolta della misura (SR2) relativo a utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc, che deve essere di almeno 3 tentativi in un anno;
- Il tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile che deve essere di almeno 48 ore.
- **Standard generali:** sono macro-indicatori costituiti dalla combinazione di indicatori che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio a cui è associato un meccanismo incentivante. I macro-indicatori sono 7, 3 dei quali relativi al servizio acquedotto:
 - **Macro-indicatore M0 – "Resilienza idrica"** . (finalizzato al monitoraggio dell'efficacia attesa del complesso sistema degli approvvigionamenti a fronte delle previsioni in ordine al soddisfacimento della domanda idrica del territorio gestito, in un percorso comune di tutela e conservazione della risorsa idrica)
 - **Macro-indicatore M1 - "Perdite idriche"** (cui è associato l'obiettivo di contenimento delle dispersioni, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica), definito tenendo congiuntamente conto sia delle perdite idriche lineari, sia delle perdite percentuali;
 - **Macro-indicatore M2 - "Interruzioni del servizio"** (cui è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento), definito come rapporto tra la somma delle durate delle interruzioni annue moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e il numero totale di utenti finali serviti dal gestore;
 - **Macro-indicatore M3 - "Qualità dell'acqua erogata"** (cui è associato l'obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano), definito, secondo una logica multistadio, tenendo conto: *i)* dell'incidenza delle ordinanze di non potabilità; *ii)* del tasso di campioni interni non conformi; *iii)* del tasso di parametri da controlli interni non conformi;

²² In Appendice il quadro sinottico delle modifiche per indicatore tra obiettivi di RQTI fino al 2023 e dal 2024

- **Macro-indicatore M4 - "Adeguatezza del sistema fognario"** (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue), definito - anch'esso secondo una logica multistadio - considerando: *i)* la frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura; *ii)* l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena; *iii)* il controllo degli scaricatori di piena;
- **Macro-indicatore M5 - "Smaltimento fanghi in discarica"** (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi), definito come rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca smaltita in discarica e la quantità di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente prodotta;
- **Macro-indicatore M6 - "Qualità dell'acqua depurata"** (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque), definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata.

PREREQUISITI

L'adeguatezza dei prerequisiti è necessaria per i gestori al fine di poter accedere al meccanismo incentivante previsto da ARERA.

Di seguito l'elenco dei prerequisiti previsti:

- P1 - Disponibilità e affidabilità dei dati di misura - relativo al macro-indicatore M1
- P2 - Conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita agli utenti - relativo al macro-indicatore M3
- P3 - Conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue urbane - relativo ai Macro-indicatori M4-M5-M6
- P4 - Disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica - trasversale

Per il 2024 il Prerequisito 3 (rispetto della Direttiva 91/271/CEE– P3) non è stato conseguito da Gaia, Acque e Publiacqua per la presenza nel territorio gestito di agglomerati condannati dalla Corte di Giustizia europea e non ancora conformi al 31/12/2023. In ragione dell'assenza del prerequisito 3, per tali gestori è stata presentata ad ARERA per l'annualità 2024 – come previsto dalla disciplina regolatoria - istanza *ex ante* per la partecipazione al meccanismo incentivante per i macro-indicatori non impattati dalla mancanza del prerequisito ovvero M1, M2, M3, M4.

Dall'anno 2025 il prerequisito 3 sarà infine riacquisito anche dai gestori Gaia, Acque e Publiacqua in quanto, al 31/12/2024, tutti gli agglomerati toscani che sono stati oggetto di condanna sono stati resi conformi alla Direttiva europea.

Le modifiche ai Macro-indicatori apportate da ARERA con la delibera 637/2023/R/idr hanno fatto sì che i dati del 2023 siano stati riattribuiti alle nuove classi ARERA per la confrontabilità con il biennio 2024-25. Di seguito la conciliazione tra dati a consuntivo 2023 e riassegnazione del 2023 come anno base per il biennio 2024-25:

TABELLA 27 - CAMBIO DI CLASSE FRA 2023 CONSUNTIVO E 2023 "ANNO BASE" (RIFERIMENTO PER OBIETTIVI 2024-2025)

	Gaia		Geal		ACQUE		PUBLIACQUA		NUOVE ACQUE		Asa		AdF	
2023	cons	base	cons	base	cons	base	cons	base	cons	base	cons	base	cons	base
M1	D	D	B	A	C	C	C	C	A	B	C	C	C	C
M2	A	C	A	B	B	C	C	C	A	B	A	A	B	C
M3	C	C	A	C	C	C	E	B	C	D	C	C	D	D
M4	E	E	A	A	E	E	E	C	E	B	E	C	E	E
M5	A	A	A	A	A	B	A	C	A	A	A	B	A	C
M6	B	C	A	A	B	E	B	D	B	E	A	B	B	D

STANDARD SPECIFICI

Per quanto attiene gli standard specifici, questi sono 6, 3 costituiti da diverse tipologie di prestazione relative alle interruzioni del servizio idrico (standard RQTI) ai quali si sono aggiunti i 3 standard di rafforzamento della tutela all'utenza relativi al numero minimo di tentativi di lettura dei contatori ed al preavviso del tentativo in caso di contatori non totalmente accessibili (Standard TIMSII). In caso di superamento gli standard specifici danno luogo ad indennizzi automatici agli utenti interessati.

TABELLA 28 - NUMERO UTENTI COINVOLTI (UNITÀ ABITATIVE) IN PRESTAZIONI RELATIVE A STANDARD SPECIFICI 2024

Anno 2024	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF	Toscana
S1 - Sospensione servizio di durata >24h	0	0	0	0	0	0	0	0
S2* - Attivazione servizio di Emergenza > 24* h	2	0	0	526	0	4	0	532
S3 - Preavviso interventi programmati <48 h	0	3	0	0	0	32	174	209
SR1- Minimo 2 tentativi lettura anno	34	0	7	104	0	317	13	475
SR2-Minimo 3 tentativi lettura anno	0	0	2	10	0	52	1	65
Sl- Preavviso tentativo lettura 48 ore	0	2	6	52	0	0	89	149

*A livello toscano lo standard è fissato a 24 ore migliorativo rispetto a quello nazionale, che è fissato a 48

Anche nel 2024 lo standard S1 (durata massima delle interruzioni programmate) non è stato superato in nessuno dei territori gestiti. Lo standard S2 di attivazione del servizio sostitutivo di emergenza entro 24 ore dall'inizio dell'interruzione è stato superato da Publiacqua, con 530 utenti circa impattati nell'anno dal superamento dello standard. Infine, per lo standard S3 che prevede il preavviso almeno 48 ore prima in caso di interruzioni programmate, si rileva in particolare un superamento da parte di AdF nel comune di Grosseto che ha interessato circa 170 utenti preavvisati con un ritardo di sei ore.

Gli standard collegati alla misura, relativi ai tentativi di lettura e preavviso di lettura, anche nel 2024 hanno interessato un numero di utenti complessivamente non elevato (689), dimezzato rispetto ai dati 2023.

STANDARD GENERALI - MACRO-INDICATORI

M0 – Resilienza idrica

Il nuovo macro-indicatore M0 introdotto da ARERA con deliberazione 637/2023/R/idr si compone di due indicatori semplici M0a e M0b così definiti:

- **M0a - Resilienza idrica a livello di gestione del servizio idrico integrato** definito come rapporto tra consumi del s.i.i.- volumi esportati e volumi disponibili+ volumi importati
- **M0b - Resilienza idrica a livello sovraordinato** definito come rapporto tra volume consumati per tutti gli usi e volumi disponibili+ volumi importati

Di seguito le formule di definizione:

$$M0a = \frac{\sum_{mc} (\text{consumi SII, incluse perdite di rete}) - \sum_{mc} (\text{volumi esportati})}{\sum_{mc} (\text{falda} + \text{invasi} + \text{corpi idrici superficiali} + \text{dissalazione} + \text{riuso}) + \sum_{mc} (\text{volumi importati})}$$

$$M0b = \frac{\sum_{mc} (\text{consumi acqua potabile} + \text{consumi irrigui} + \text{consumi industriali} + \text{altri consumi}) - \sum_{mc} (\text{volumi esportati})}{\sum_{mc} (\text{falda} + \text{invasi} + \text{corpi idrici superficiali} + \text{dissalazione} + \text{riuso}) + \sum_{mc} (\text{volumi importati})}$$

Gli obiettivi di miglioramento sono espressi in termini di DISP ("disponibilità idrica"):

$$DISP = (\text{concessioni di derivazione SII} + \text{quote di concessioni di terzi} + \text{riuso} + |\text{interconnessioni}|)$$

Si riportano nella tabella seguente le classi in cui si sono posizionati i sette gestori toscani nelle annualità 2023 (anno base per la definizione degli obiettivi del successivo biennio) e 2024, ricordando che i premi e le penalità per gli stadi di valutazione di base per il macro-indicatore M0 saranno assegnati dal biennio di

valutazione 2024-2025, al contrario l'applicazione del meccanismo incentivante per i livelli avanzati e di eccellenza sono rimandati al biennio 2026-2027, al termine di un transitorio in corso per la definizione di un indicatore semplice M0b che tiene conto anche di consumi diversi dal civile.

TABELLA 29 – M0: LIVELLI M0A 2024 E OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO

M0	2023 (ANNO BASE)	2024	OBIETTIVO INTERMEDIO	OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO
ARERA CLASSE A	M0A≤0,4	M0A≤0,4	MANTENIMENTO	
GAIA	0,69	0,65	+0,5% ANNUO DELLA DISP. IDRICA	SI
	C	C		
GEAL	0,30	0,31	MANTENIMENTO	SI
	A	A		
ACQUE	0,55	0,56	+0,5% ANNUO DELLA DISP. IDRICA	NO
	C	C		
PUBLIACQUA	0,66	0,65	+0,5% ANNUO DELLA DISP. IDRICA	SI
	C	C		
NUOVE ACQUE	0,32	0,32	MANTENIMENTO	SI
	A	A		
ASA	0,56	0,55	+0,5% ANNUO DELLA DISP. IDRICA	NO
	C	C		
AdF	0,53	0,54	+0,5% ANNUO DELLA DISP. IDRICA	NO
	C	C		

Nel 2024 tutti i sette gestori toscani si sono posizionati nella medesima classe dell'anno 2023.

Per quanto riguarda l'indicatore M0b di resilienza idrica a livello sovraordinato, il biennio 2024-25 rappresenta il periodo sperimentale al termine del quale l'Autorità nazionale ARERA indicherà quelli che saranno i criteri di calcolo definitivi.

Nel biennio sperimentale in questione, per valori di M0b > 1 la gestione risulta in classe E, per valori di M0b ≤ 1 la classe dipende dal valore assunto da M0a.

Nel 2023 inteso come anno base per la definizione degli obiettivi 2024-25 l'indicatore M0b è stato valorizzato da AIT sulla base delle informazioni fornite dall'Autorità di Bacino distrettuale dell'Appennino Settentrionale, per singola gestione, assumendo per ognuno dei territori gestiti valori inferiori a 1.

Nel 2024, in attuazione della deliberazione ARERA 637/2023/R/idr che ha fornito nuove indicazioni per il calcolo di M0b per il periodo sperimentale, è stato effettuato da AIT (come suggerito da ARERA) un unico calcolo per M0b su scala regionale, con M0b valorizzato pari a 0,61 per l'annualità 2024.

In termini di obiettivi di performance legati al biennio di riferimento 2024-25 di cui il 2024 rappresenta l'anno intermedio, i gestori Nuove Acque e Geal hanno raggiunto l'obiettivo intermedio essendosi mantenuti in classe A. Per quanto riguarda gli altri gestori, tutti in classe di partenza C nell'anno base, l'obiettivo intermedio di incremento di almeno lo 0,5% della disponibilità idrica del SII - intesa come somma dei volumi autorizzati in uso al SII e dei volumi scambiati (importati ed esportati) – sulla base dei dati 2024 risulta raggiunto dai gestori Gaia e Publiacqua e non raggiunto invece da Acque, Asa e AdF.

M1- Indicatore di conservazione della risorsa idrica (Perdite idriche)

Questo indicatore valuta la quantità di risorsa che, pur essendo prelevata dall'ambiente, non raggiunge gli utenti e viene monitorato attraverso la combinazione dei seguenti indicatori semplici:

- **M1a - perdite idriche lineari**, definito come rapporto tra volume delle perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto nell'anno considerato (mc/km/gg)
- **M1b - perdite idriche percentuali**, definito come rapporto tra volume delle perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato (%)

Il livello di qualità tecnica ritenuto adeguato da parte di ARERA deriva dalla combinazione dei due indicatori. Viene considerato quale livello ottimale mantenere contemporaneamente le perdite lineari ad un valore inferiore ai 12 mc/km/gg e le perdite percentuali ad un valore inferiore al 20% dei metri cubi immessi in rete

(che era del 25% fino al 2023). Gli obiettivi di miglioramento fissati riguardano solo l'indicatore delle perdite lineari.

Di seguito la tabella riassuntiva dei livelli degli indicatori semplici raggiunti dai nel 2024:

TABELLA 30 - M1: LIVELLI 2024 E OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO

M1	M1A	M1B	OBIETTIVO INTERMEDIO	OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO
ARERA CLASSE A	<12 mc/km/gg	<20%	MANTENIMENTO	
GAIA	13,63	50,8%	-5% M1A ANNUO	SI
	D			
GEAL	9,64	13,1%	MANTENIMENTO	SI
	A			
ACQUE	9,66	36,4%	-4% M1A ANNUO	NO
	C			
PUBLIACQUA	17,67	37,9%	-4% M1A ANNUO	SI
	C			
NUOVE ACQUE	2,40	19,8%	-2% M1A ANNUO	SI
	A			
ASA	12,65	42,5%	-4% M1A ANNUO	NO
	C			
AdF	5,71	35,6%	-4% M1A ANNUO	NO
	C			

Dall'analisi di questo indicatore si possono valutare le perdite, così come le stima ARERA, ossia in termini di mc persi giornalmente per ogni km di rete, comprensiva dei km di allacci stimati (M1a) e in termini poi di perdite percentuali, intese come rapporto tra perdite idriche totali e volume complessivo immesso nel sistema acquedotto (M1b). Questo criterio di calcolo delle perdite differisce da quello utilizzato fino al 2018 nelle Relazioni analoghe alla presente, che era ancorato ai dati di bilancio idrico, nelle modalità di valutazione delle perdite di processo.

Analizzando separatamente gli indicatori semplici si rilevano i seguenti punti:

1. Per quanto attiene al dato di perdite lineari (M1a), considerando che questo dipende fortemente dal contesto in cui i gestori operano in termini di volumi e lunghezza di rete gestiti, si osserva che Publiacqua, operando in un territorio fortemente urbanizzato, ha il valore più alto rispetto agli altri gestori che operano sul territorio toscano. Il dato di Publiacqua è passato da 23,79 mc persi al giorno a km nel 2019 (il dato ricalcolato tenendo conto degli allacci) a 17,67 mc nel 2024, con una riduzione quindi delle perdite idriche lineari del 25% in 5 anni, garantendo l'obiettivo ARERA di riduzione del 4% annuo.
2. I dati relativi alle perdite percentuali (M1b) sono lontani da quelli ottimali previsti da ARERA: ad eccezione del dato di Nuove Acque e Geal. Per quanto riguarda Geal, dal 2024 (anno di introduzione del macro-indicatore M0) per una rappresentazione più coerente tra M0 e M1 il gestore ha introdotto nel bilancio idrico complessivo i volumi trasferiti *extra* ambito a Pisa e Livorno, includendo di conseguenza nei calcoli di M1a e M1b anche le eventuali perdite della condotta di adduzione della lunghezza di circa 11 km di trasferimento della risorsa a Pisa e Livorno: con la nuova modalità di calcolo il gestore si posiziona in classe A sia nell'anno 2023 *post* delibera 637/2023/R/idr sia nell'anno 2024.

Come già chiarito, il dato molto alto delle perdite percentuali di Gaia (M1b) è in realtà in gran parte derivato dal fatto che il sistema di prelievo, alimentato prevalentemente da sorgenti, non permette di modulare correttamente i volumi in ingresso ai serbatoi di accumulo e non tutti i serbatoi presenti sul territorio sono dotati di galleggiante: buona parte di queste perdite sono in realtà sfiori delle strutture di accumulo, il cui valore è stato in parte stimato e che sono confluite nelle perdite di processo. Gaia ha comunque raggiunto l'obiettivo intermedio di ARERA di riduzione dei oltre il 5% del valore dell'M1a rispetto al 2023.

L'approvazione degli interventi PNRR per tutti i gestori dovrebbe influire positivamente sui risultati dei prossimi anni, con un auspicabile recupero dell'obiettivo biennale per i gestori che non hanno raggiunto l'obiettivo intermedio.

Macro-indicatore M2- Interruzioni del servizio

Questo indicatore monitora gli utenti che hanno subito un'interruzione del servizio di acquedotto (programmato o meno) nel corso dell'anno misurando la durata delle interruzioni per utente coinvolto/utenti serviti. L'applicazione del meccanismo incentivante su questo indicatore è stata avviata a partire dal 2020.

A seguito delle modifiche alla RQTI apportate dalla delibera ARERA 637/2023/R/idr le classi di M2 (come per tutti gli altri M) sono diventate cinque (A, B, C, D, E) e i valori di M2 identificativi delle classi A, B, C si sono sensibilmente abbassati, motivo per cui per alcuni gestori la classe di appartenenza è apparentemente peggiorata rispetto al 2023 *pre* delibera 637/2023/R/idr ed il valore soglia della classe A è passato da 6 ore, a 0,75 ore, in linea con gli standard raggiunti nel Nord Italia.

Di seguito la tabella riassuntiva del livello del macro-indicatore raggiunto dai gestori e l'indicazione del raggiungimento o meno dell'obiettivo intermedio previsto per il biennio 2024:

TABELLA 31 - M2: LIVELLI 2024 E OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO

M2	2024	Obiettivo annuale	Obiettivo intermedio raggiunto
ARERA CLASSE A	M2<0,75 ore	mantenimento	
Gaia	4,67 C	-4%M2 annuo	NO
Geal	3,64 C	-2%M2 annuo	NO
Acque	5,28 C	-4%M2 annuo	SI
Publiacqua	9,9 C	-4%M2 annuo	NO (presentata istanza <i>ex post</i> per eventi straordinari per mancato raggiungimento dell'obiettivo intermedio)
Nuove Acque	1,61 B	-2%M2 annuo	NO
Asa	0,73 A	mantenimento	SI
AdF	9,25 C	-4% M2 annuo	SI

L'obiettivo intermedio previsto per M2 è stato raggiunto da Asa che ha mantenuto la classe A, oltre che da Acque e AdF - che hanno ridotto nell'anno il valore di M2 di più del 4%. Per Gaia l'indicatore M2 si è ridotto dal 2023 al 2024 ma in misura inferiore al 4% previsto dalla regolazione ARERA, mentre per Geal, Publiacqua e Nuove Acque c'è stato un incremento dell'M2, in parte dovuto alle interruzioni collegate alla realizzazione degli interventi del PNRR, in ragione dei quali ad aprile 2025 Publiacqua ha presentato specifica istanza *ex post* ad ARERA di deroga dalle disposizioni concernenti gli indennizzi automatici e il meccanismo incentivante, essendo il mancato rispetto dei medesimi standard dovuto al verificarsi di eventi imprevisi e imprevedibili e comunque al di fuori della sfera di responsabilità del gestore.

Macro-indicatore M3- Qualità dell'acqua erogata

Questo indicatore è costituito da tre diversi indicatori semplici, in base ai quali viene valutata la capacità dei gestori di garantire la buona qualità dell'acqua erogata. Obiettivo dichiarato di ARERA è quello di valutare indirettamente la qualità del servizio di acquedotto anche dal punto di vista dell'adeguatezza organolettica della risorsa consegnata alle utenze allacciate. Vengono monitorate l'incidenza di ordinanze di non potabilità (M3a) ed il tasso di campioni (M3b) e parametri (M3c) non conformi rispetto a quelli analizzati con controlli interni.

La qualità tecnica, nella classe di mantenimento (classe A), prevede a partire dal 2024 un valore di $M3a \leq 0,001\%$, di $M3b \leq 1,0\%$ e di $M3c \leq 0,04\%$.

Di seguito la tabella riassuntiva dei livelli degli indicatori semplici raggiunti dai gestori nel 2024 con l'indicazione del raggiungimento dell'obiettivo intermedio.

TABELLA 32 - M3: LIVELLI 2024 E OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO

M3		2024	Obiettivo annuale	Obiettivo intermedio raggiunto
ARERA classe A	M3a	$\leq 0,001\%$	mantenimento	
	M3b	$\leq 1,0\%$		
	M3c	$\leq 0,04\%$		
Gaia	M3a	0,0004%	-6% di M3b annuo	SI
	M3b	1,53%		
	M3c	0,116%		
	M3CL	C		
Geal	M3a	0,0000%	Mantenimento0	SI
	M3b	0,44%		
	M3c	0,020%		
	M3CL	A		
Acque	M3a	0,0006%	-6% di M3b annuo	SI
	M3b	1,46%		
	M3c	0,106%		
	M3CL	C		
Publiacqua	M3a	0,0004%	-4% di M3b annuo	SI
	M3b	0,73%		
	M3c	0,112%		
	M3CL	B		
Nuove Acque	M3a	0,0000%	-8% di M3b annuo	NO
	M3b	5,52%		
	M3c	0,238%		
	M3CL	D		
Asa	M3a	0,0000%	-6% di M3b annuo	SI
	M3b	1,82%		
	M3c	0,319%		
	M3CL	C		
AdF	M3a	0,0000%	-8% di M3b annuo	SI
	M3b	4,72%		
	M3c	0,435%		
	M3CL	C		

Relativamente alle ordinanze di non potabilità (M3a) tutti i gestori raggiungono i livelli ottimali, con 4 gestori privi di ordinanze di non potabilità per tutto il 2024. In generale, il tasso di campioni e parametri non conformi dei dati medi ultimi a livello nazionale riportati da ARERA (3,39% per M3b e 0,22% per M3c) sono superiori ai dati dei gestori toscani, ad eccezione di AdF, che raggiungendo comunque l'obiettivo intermedio di miglioramento del 6% rispetto al 2023, presenta un elevato livello di M3b a causa di fuori norma relativi a parametri indicatori, da mettere in relazione con l'elevato numero di piccole fonti di approvvigionamento necessarie a soddisfare il fabbisogno idrico delle varie località dell'ampio territorio gestito, servito dalla rete acquedottistica più estesa tra quelle dei gestori toscani.

Macro-indicatore M4 - Adeguatezza del sistema fognario

Questo indicatore, relativo al servizio di fognatura, ha una valenza soprattutto ambientale in quanto, non entrando nel merito della percentuale di utenti serviti da fognatura, combina tre indicatori, uno (M4a) che

monitora il numero di sversamenti/allagamenti fognari ogni 100 km di rete gestiti e due che valutano il corretto funzionamento degli scaricatori di piena, di cui uno relativo alla percentuale di scaricatori non a norma (M4b) e l'altro invece alla percentuale di scaricatori non ispezionati nell'anno (M4c) o non dotati di sistemi di rilevamento automatico del corretto funzionamento.

Fino al 2023 il posizionamento in classe E (classe peggiore) avveniva con indicatore M4a (frequenza di allagamenti e/o sversamenti da fognatura) superiore a 1 ($M4a \geq 1$), mentre a partire dal 2024, ricadono in classe E le gestioni con $M4a \geq 5$. Per questo motivo Publiacqua, Nuove Acque ed Asa sono passati nell'anno 2023, dalla classe E a una classe superiore.

Il livello ottimale previsto dalla Delibera ARERA è quello di avere al massimo 5 sversamenti/allagamenti ogni 100/km gestiti in un anno, tutti gli scaricatori di piena a norma (100%) e almeno il 90% degli scaricatori di piena ispezionati nel corso del medesimo anno, o dotati di rilevamenti automatici del corretto funzionamento.

Di seguito la tabella riassuntiva dei livelli degli indicatori semplici raggiunti dai gestori nel 2024 con l'indicazione del raggiungimento dell'obiettivo intermedio.

TABELLA 33 - M4: LIVELLI 2024 E OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO

M4		2024	obiettivo annuale	Obiettivo intermedio raggiunto
ARERA classe A	M4a	<5	mantenimento	
	M4b	=0		
	M4c	≤10%		
Gaia	M4a	31,668	-10% M4a annuo	NO
	M4b	0,9%		
	M4c	19,6%		
	M4CL	E		
Geal	M4a	0,00	mantenimento	SI
	M4b	0,00%		
	M4c	0,00%		
	M4CL	A		
Acque	M4a	7,790	-10%M4a annuo	SI
	M4b	0,1%		
	M4c	1,6%		
	M4CL	E		
Publiacqua	M4a	3,950	-7% M4b annuo	NO
	M4b	0,5%		
	M4c	2,4%		
	M4CL	C		
Nuove Acque	M4a	3,922	-5% M4c annuo	SI
	M4b	0,00%		
	M4c	0,00%		
	M4CL	B		
Asa	M4a	3,732	-7% M4b annuo	NO
	M4b	2,8%		
	M4c	0,00%		
	M4CL	C		
AdF	M4a	22,924	-10% M4a annuo	NO
	M4b	6,8%		
	M4c	0,00%		
	M4CL	E		

Gaia presenta, come già nel 2023, i valori più elevati nel quadro toscano dell'indicatore M4a con circa 32 fuoriuscite fognarie ogni 100 km di rete gestita. L'unico gestore toscano a risultare in classe A nell'annualità 2024 è Geal; Nuove Acque, unico gestore toscano in classe B già nel 2023, ha raggiunto l'obiettivo annuale previsto per il 2024 mantenendo nullo l'indicatore M4c relativo agli scaricatori non controllati nel corso dell'anno, e riducendo di quasi il 20% il valore dell'indicatore M4a relativo alla frequenza delle fuoriuscite fognarie. Acque, anche se rimanendo in classe E, ha raggiunto l'obiettivo intermedio ARERA avendo ridotto di più del 10% il valore di M4a dal 2023.

Relativamente al tasso di scaricatori non a norma rispetto al totale di quelli gestiti (indicatore M4b), i valori vanno dallo 0% di Geal e Nuove Acque, al 6,77% di AdF, con 53 scaricatori non a norma su 783 gestiti. Publiacqua non ha raggiunto l'obiettivo solo in ragione del mancato adeguamento entro il 31.12.2024 di uno scaricatore di piena che comunque è stato adeguato nel mese di gennaio 2025.

Relativamente al tasso di scaricatori non controllati nell'anno (M4c), l'unico gestore toscano a presentare un tasso di scaricatori non controllati nell'anno superiore al 10% è Gaia, che sta comunque migliorando la propria performance, essendo passata dal 75% dei misuratori non controllati nel 2018 al 19,6% nel 2024.

Macro-indicatore M5- Smaltimento fanghi in discarica

Questo indicatore misura la percentuale di sostanza secca dei fanghi che viene smaltita in discarica rispetto alla quantità di sostanza prodotta dagli impianti di depurazione.

A partire dal 2024 il livello previsto per tale classe è passato dal minimo del 15% al 3%, ed il numero di classi da 4 a 5. La classe ottimale è pertanto quella che prevede una percentuale di fanghi conferiti in discarica inferiore al 3% del totale dei fanghi prodotti.

Di seguito la tabella riassuntiva del livello del macro-indicatore raggiunto dai gestori nel 2024 e l'indicazione del raggiungimento o meno dell'obiettivo intermedio:

TABELLA 34 - M5: LIVELLI 2024 E OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO

M5	2024	Obiettivo annuale	Obiettivo intermedio raggiunto
ARERA classe A	M5≤3%	mantenimento	
Gaia	0,00%	M5≤3%	SI - Mancanza del prerequisito 3
	A		
Geal	0,00%	M5≤3%	SI
	A		
Acque	0,44%	-1% di MF tq,disc	SI - Mancanza del prerequisito 3
	A		
Publiacqua	27,59%	-2% di MF tq,disc	NO - Mancanza del prerequisito 3
	D		
Nuove Acque	2,62%	M5≤3%	SI
	A		
Asa	2,91%	-1% di MF tq,disc	SI
	A		
AdF	1,21%	-2% di MF tq,disc	SI
	A		

Tutti i gestori hanno raggiunto l'obiettivo ARERA una volta superata la problematica derivante dalla normativa regionale in merito al possibile utilizzo in agricoltura dei fanghi, posizionandosi in classe A, ad eccezione di Publiacqua per il quale nei primi mesi del 2024 l'M5 è stato influenzato negativamente dagli eventi alluvionali del novembre 2023.

In riferimento al mancato rispetto del prerequisito 3, che fa sì che i gestori non possano partecipare al meccanismo di premi e penali per il biennio in caso di presenza di condanne collegate alle infrazioni europee, si evidenzia che:

- in ragione dell'assenza del prerequisito 3, per i gestori Gaia, Acque e Publiacqua è stata presentata ad ARERA per l'annualità 2024 – come previsto dalla disciplina regolatoria - istanza *ex ante* per la

partecipazione al meccanismo incentivante per i macro-indicatori non impattati dalla mancanza del requisito ovvero M1, M2, M3, M4.

- dall'anno 2025 il requisito 3 sarà infine riacquisito anche dai gestori Gaia, Acque e Publiacqua in quanto, al 31/12/2024, tutti gli agglomerati toscani che sono stati oggetto di condanna sono stati resi conformi alla Direttiva europea.

Macro-indicatore M6 - Qualità dell'acqua depurata

Questo indicatore monitora la qualità dei reflui depurati, con l'obiettivo di meno dell'1% dei campioni di acqua reflua trattata analizzati fuori norma. Hanno impatto su questo indicatore solo i reflui scaricati da impianti con potenzialità autorizzata da 2.000 A.E. (e oltre i 10.000 A.E. se con scarichi recapitanti a mare). Il macro-indicatore M6 è stato profondamente impattato dalla deliberazione ARERA, che ha modificato i criteri di calcolo dell'indicatore stesso dal 2024 includendo per scarichi in area non sensibile anche dei parametri fosforo totale e forme azotate con limiti di tab. 3 All. 5 D.lgs. 152/06 e i parametri di tabella 2 per gli impianti con potenzialità tra 20.000 AE e 10.000 AE che scaricano in area sensibile, oltre che modificare il numero di classi, da 4 a 5.

Ciò ha comportato una variazione verso classi più basse per livello di partenza 2023 (anno base) per tutti i gestori ad eccezione di Geal.

Di seguito la tabella riassuntiva del livello dell'indicatore semplice raggiunto dai gestori nel 2024 e l'indicazione del raggiungimento o meno dell'obiettivo intermedio:

TABELLA 35 - M6: LIVELLI 2024 E OBIETTIVO INTERMEDIO RAGGIUNTO

M6	2024	Obiettivo annuale	Obiettivo intermedio raggiunto
ARERA CLASSE A	<1%	mantenimento	
Gaia	3,42%	-10 % M6 annuo	SI - Mancanza del requisito 3
	B		
Geal	0,00%	mantenimento	SI
	A		
Acque	16,76%	-20 % M6 annuo	SI - Mancanza del requisito 3
	E		
Publiacqua	5,13%	-15% M6 annuo	SI - Mancanza del requisito 3
	C		
Nuove Acque	11,07%	-20% M6 annuo	SI
	D		
Asa	3,93%	-6% M6 annuo	SI
	B		
AdF	5,55%	-15% M6 annuo	SI
	C		

Geal ha mantenuto la classe A nel 2024. I rimanenti gestori hanno raggiunto l'obiettivo intermedio al 31/12/2024 avendo ridotto della percentuale minima prevista il tasso dei campioni non conformi (M6).

Come già specificato per il macro-indicatore M5, il mancato rispetto del Requisito 3 fa sì che i gestori non possano partecipare al meccanismo di premi e penali per il biennio in caso di presenza di condanne collegate alle infrazioni europee. Si evidenzia che:

- in ragione dell'assenza del requisito 3, per i gestori Gaia, Acque e Publiacqua è stata presentata ad ARERA per l'annualità 2024 – come previsto dalla disciplina regolatoria - istanza *ex ante* per la partecipazione al meccanismo incentivante per i macro-indicatori non impattati dalla mancanza del requisito ovvero M1, M2, M3, M4.
- dall'anno 2025 il requisito 3 sarà infine riacquisito anche dai gestori Gaia, Acque e Publiacqua in quanto, al 31/12/2024, tutti gli agglomerati toscani che sono stati oggetto di condanna sono stati resi conformi alla Direttiva europea.

CONCLUSIONI

L'anno 2024 si configura come intermedio rispetto alla valutazione degli obiettivi di qualità tecnica che risultano biennali, e questo rende possibile un "recupero" nel 2025, rispetto ad obiettivi non colti nel 2024. Ciò premesso i Macro-indicatori che presentano ad oggi maggiori problematiche per i gestori toscani risultano essere l'M2 e l'M4.

A completamento del quadro informativo sul percorso di miglioramento della Qualità Tecnica in Toscana, si ricorda brevemente che ad oggi AIT e i gestori toscani hanno acquisito significativi contributi PNRR in merito ad interventi volti al miglioramento e/o risoluzione di problematiche a loro volta impattanti sulla regolazione di qualità tecnica. Gli interventi cofinanziati hanno importo previsto di quasi 450 mio euro di investimenti, a fronte di un contributo complessivo PNRR di quasi 300 mio euro, e dovranno concludersi entro la fine del 2026 ed auspicabilmente avranno un impatto positivo sui livelli di qualità tecnica toscani.

2.9 LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE ED ENERGETICA DEI GESTORI

Tutti i gestori toscani rendicontano tramite il bilancio di sostenibilità gli impatti ambientali, economici e sociali sul contesto territoriale in cui operano, riportando anche informazioni relative alle emissioni e consumi di energia elettrica.

La *carbon footprint* (impronta di carbonio) è il parametro che più è utilizzato²³ per determinare gli impatti ambientali che le attività hanno sul *climate change* e, quindi, sul riscaldamento globale del Pianeta. Si tratta di un'indicazione della quantità di anidride carbonica (CO₂) emessa nell'atmosfera. Con la *carbon footprint* i diversi gas serra (metano, protossido di azoto etc) sono convertiti in CO₂ per rappresentare con un'unica unità di misura le emissioni climalteranti. La classificazione più utilizzata per descrivere la *carbon footprint* è quella degli *Scope* proposti dal *Greenhouse Gas Protocol (GHG)*²⁴, secondo cui si distinguono in:

- emissioni di **Scope 1**, rappresentate dalle *emissioni dirette* dell'azienda, generate dall'uso di combustibili e dalla gestione di impianti di raffrescamento e riscaldamento; derivano sostanzialmente da fonti di proprietà e/o controllate direttamente dalle società
- emissioni di **Scope 2**, ovvero *emissioni indirette* derivanti dalla generazione di elettricità, calore e/o vapore; sono considerate indirette in quanto l'energia, acquistata o acquisita, è generata fuori sede e consumata dall'azienda
- emissioni di **Scope 3**, *emissioni indirette* legate a tutti gli altri aspetti correlati all'operatività dell'azienda.

Nella tabella seguente sono rappresentate le emissioni, articolate per *Scope*, dei gestori toscani desunte dai Bilanci di Sostenibilità, pubblicati da tutti i gestori toscani, o comunicate autonomamente dai gestori relative al 2024:

TABELLA 36 - EMISSIONI 2024: CARBON FOOTPRINT

Anno 2024	Gaia	Geal	Acque	Publiacqu a	Nuove Acque	Asa	AdF	Toscana
Emissioni dirette (Scope 1)	960	92	11.801	1.371	790	2.570	983	18.567
Emissioni indirette solo energia elettrica (Scope 2)	-	5.776	24.263	15.655	8.765	29.116	19.419	102.994
Emissioni indirette altre (Scope 3)	14.352	-	42.432	-	-	25.674	576	83.034
Totale emissioni (t CO ₂ eq)	15.312	5.868	78.496	17.026	9.555	57.360	20.978	204.595
Emissioni compensate	15.312							15.312
Emissioni nette	-	5.868	78.496	17.026	9.555	57.360	20.978	189.283

²⁴ Il GHG è uno strumento che misura in modo standardizzato le emissioni di un'azienda. La guida è disponibile sul sito <https://ghgprotocol.org/corporate-standard>

Anno 2024	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF	Toscana
Emissioni* (scope 1 e 2) x 1.000 /mc 2024	0,03	1,04	0,80	0,21	0,68	1,37	0,74	0,54
Emissioni* (scope 1 e 2) x 1.000 /km rete acq+fog	122,78	6.791,67	3.729,09	1.574,73	1.931,47	6.376,74	1.986,95	2.463,19

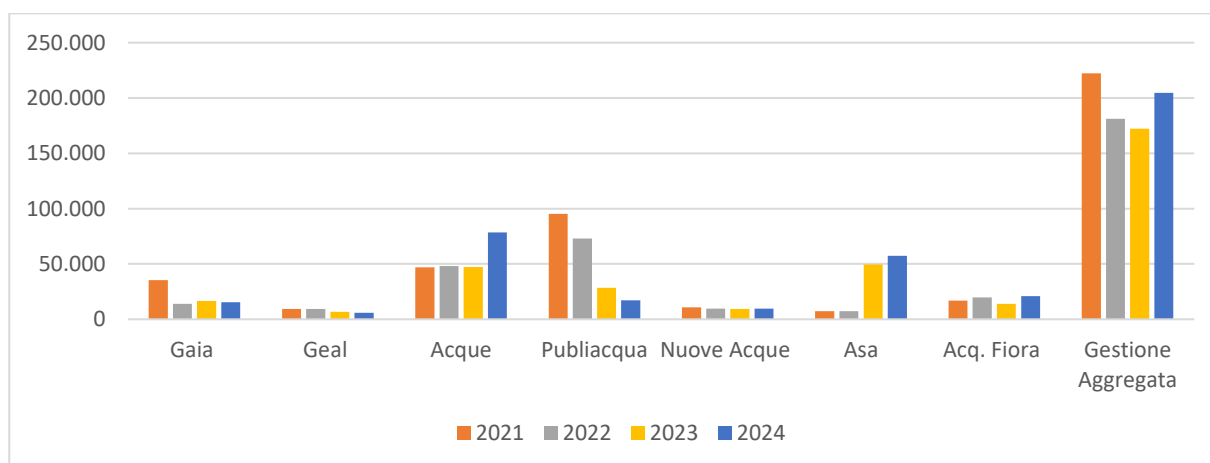
*è stato considerato solo lo scope 1 e 2 visto che lo scope 3 non è omogeneo e non lo rendicontano tutti i gestori

Per poter comparare i dati dei vari gestori, le emissioni sono state rapportate sia ai metri cubi (mc) fatturati, che ai km di rete gestiti. Dal confronto dei dati normalizzati il gestore che produce più emissioni risulta Asa.

Gaia risulta l'unico gestore toscano *Carbon Neutral*; ha raggiunto questo obiettivo anche negli anni precedenti il 2024, riducendo le emissioni legate all'energia elettrica attraverso l'acquisto di mix energetico costituito al 100% da fonti rinnovabili e ha poi provveduto a compensare le emissioni residue con l'acquisto di crediti di carbonio, ottenuti tramite l'investimento in un innovativo progetto idroelettrico che sfrutta le acque fluide.

La figura successiva mostra i valori della carbon footprint degli ultimi quattro anni, ma non possono essere considerati omogenei perché non tutti i gestori hanno inserito tutti gli anni lo scope 3.

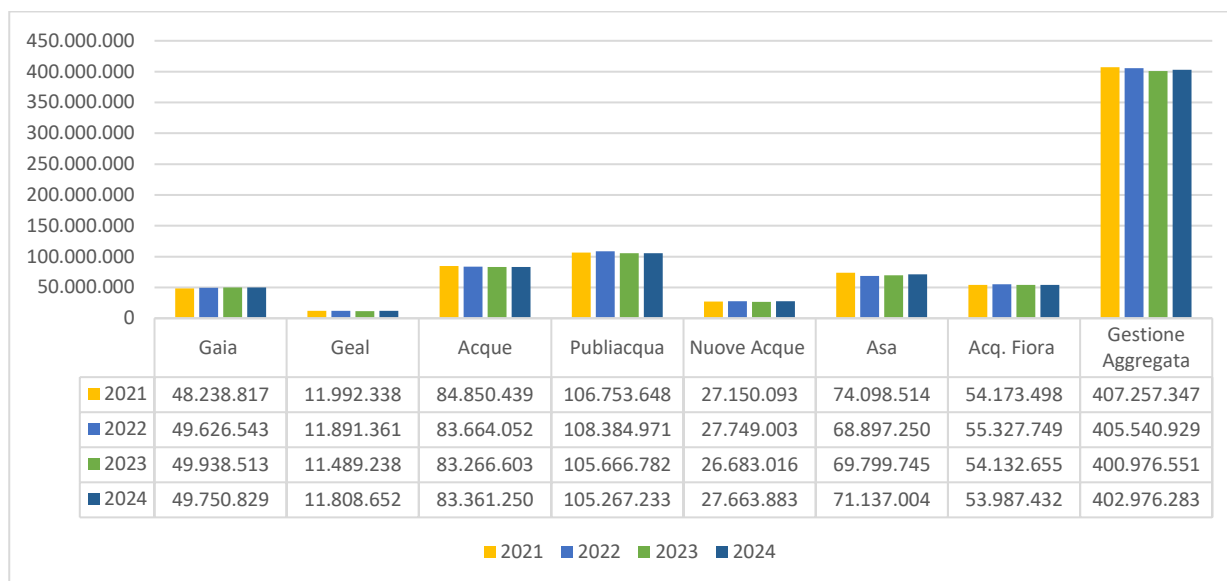
FIGURA 32 - EMISSIONI 2021-2024 CARBON FOOTPRINT*



*I dati 2023 e 2024 di Asa sono riferiti al SII, ma fino al 2022 Asa aveva disponibile solo il dato depurazione, come richiesto da ARERA per il file RQTl

Entrando nel merito dell'energia elettrica, come si evince dalle tabelle successive, i gestori del s.i.i. consumano complessivamente circa 403 milioni di Kwh con una spesa di 91,6 mio euro per assicurare il servizio agli utenti. Principalmente il consumo è legato al funzionamento degli impianti di potabilizzazione e depurazione e delle stazioni di sollevamento.

FIGURA 33 - CONSUMI ENERGETICI DEGLI ULTIMI 4 ANNI



Nel 2024 il costo medio si è ridotto per tutti i gestori, mantenendosi in linea con il prezzo medio nazionale che ARERA pone come prezzo massimo riconoscibile per i costi in tariffa. A livello di singolo gestore si notano tuttavia differenze rispetto al dato medio di ARERA, con gestioni che hanno avuto costi unitari inferiori (Acque, Publiacqua, Asa) e altri con valori superiori (Nuove Acque ed Acquedotto del Fiora).

TABELLA 37 - COSTI MEDI KWh DEGLI ULTIMI 5 ANNI

Anno	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF	Gestione Aggregata	Costo medio ARERA
2020	0,170	0,162	0,168	0,164	0,173	0,163	0,169	0,166	0,154
2021	0,139	0,132	0,139	0,133	0,139	0,136	0,139	0,137	0,162
2022	0,164	0,132	0,161	0,133	0,193	0,157	0,141	0,152	0,286
2023	0,237	0,278	0,231	0,279	0,286	0,224	0,280	0,255	0,244
2024	0,232	0,233	0,222	0,223	0,248	0,219	0,239	0,231	0,232

TABELLA 38 - COSTI ENERGIA ELETTRICA (EURO) DEGLI ULTIMI 5 ANNI

Anno	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF	Gestione Aggregata
2020	7.939.364	1.996.340	14.270.556	17.916.081	4.631.104	11.610.135	9.109.932	67.473.511
2021	6.726.667	1.585.786	11.786.285	14.151.733	3.781.723	10.075.416	7.524.120	55.631.730
2022	8.136.432	1.570.594	13.461.840	14.452.940	5.361.687	10.814.375	7.800.163	67.397.416
2023	11.851.695	3.193.644	19.261.224	29.503.160	7.629.110	15.640.441	15.161.923	96.441.813
2024	11.561.316	2.752.486	18.506.044	23.506.623	6.866.638	15.576.156	12.896.346	91.665.609

Per quanto riguarda l'energia elettrica e in particolare i consumi, merita ricordare che il metodo tariffario idrico prevede un incentivo per chi consegue una riduzione dei consumi di energia elettrica, a prescindere dalla causa/motivo sottostante.

Il Metodo prevede, infatti, un "premio" annuale conosciuto come "delta energia", che viene pagato con le tariffe corrisposte dagli utenti, per i gestori i cui i consumi risultano in tale anno inferiori alla media dei quattro anni precedenti, sebbene questa disciplina della riduzione dei consumi potrebbe anche finire per escludere²⁵ dal premio alcuni gestori attenti all'efficientamento energetico.

²⁵ La regola della riduzione dei consumi non tiene infatti ad esempio conto del fatto che l'aumento dei consumi potrebbe essere legato all'entrata in funzione di un nuovo impianto necessario a migliorare la depurazione. Viceversa, un gestore potrebbe anche essere premiato per il solo fatto che ha dismesso un impianto

La tabella sottostante riporta l'entità dei premi stimati in via previsionale nell'ambito della predisposizione tariffaria 2024, approvata nel corso dello stesso anno. Per quanto riguarda, invece, i premi effettivamente riconosciuti a consuntivo, essi saranno determinati in sede di predisposizione tariffaria relativa all'aggiornamento biennale previsto dal Metodo Tariffario Idrico MTI-4.

A livello complessivo i premi stimati a preventivo per l'anno 2024 collegato alla riduzione dei consumi elettrici, coperti dalla tariffa, sono stati pari a 345.720 euro.

Tabella 39 - Premio per riduzione consumi energetici

Premi	Anno	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF	Gestione Aggregata
Premi previsti delta energia	2024	0	18.794	129.102	125.170	0	0	72.653	345.720

Tutti i gestori hanno messo allo studio e avviato attività per conseguire nel medio/lungo termine la riduzione delle emissioni e dei consumi energetici. Negli ultimi anni, infatti, le tematiche ambientali hanno assunto una rilevanza sempre maggiore all'interno delle strategie aziendali dei gestori toscani.

3. LIVELLI DI SERVIZIO RAGGIUNTI DAI GESTORI TOSCANI

Nel presente capitolo vengono approfonditi diversi argomenti in merito al rapporto tra società di gestione e utenti: in particolare, sono presentati lo stato di avanzamento dei contenuti delle Carte dei Servizi e dei Regolamenti di fornitura del servizio idrico integrato dei gestori, la sintesi dei risultati raggiunti dai gestori rispetto agli standard di qualità previsti dalle rispettive Carte dei servizi (RQSII) e la sintesi delle attività di risoluzione extragiudiziale di controversie con gli utenti. Gli ultimi paragrafi sono dedicati al controllo degli obblighi di comunicazione dei dati dei gestori ad AIT.

3.1 CARTE DEI SERVIZI DEL S.I.I. E REGOLAMENTO DI SOMMINISTRAZIONE

I livelli dei servizi che devono garantire i gestori sono regolamentati da due principali strumenti, previsti dalle Convenzioni di affidamento del Servizio Idrico Integrato, che costituiscono parte integrante dei contratti con gli utenti: la Carta di Qualità del Servizio (Carta dei servizi) e il Regolamento di fornitura del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione.

MODIFICHE DELLE CARTE DEI SERVIZI

Nel corso del 2024, in seguito all'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie 2022-2023 da parte di ARERA, sono state aggiornate le Carte dei Servizi relativamente a quanto disposto dalla Delibera ARERA 637/2023/R/idr:

TABELLA 39 – PRINCIPALI MODIFICHE CARTE DEI SERVIZI

Gestore	Atti di approvazione di Adeguamento delle Carte dei Servizi	Principali modifiche
Publiacqua	Deliberazione n. 2 del 30 maggio	Eliminata la disposizione riguardante il mancato computo della giornata di festività patronale per il rispetto delle tempistiche degli standard. Eliminato l'obbligo di comunicazione del nuovo termine quando il mancato rispetto dipende da casi di forza maggiore. Modificata accessibilità, dello sportello a Borgo San Lorenzo solo su appuntamento. Misura dei consumi: aggiornata la disposizione sulla mancata presa in carico delle autoletture. Introdotto il meccanismo incrementale degli standard specifici ai sensi della deliberazione 609/2021/r/idr e 637/2023/r/idr
Geal	Deliberazione n. 5 del 29 luglio 2024	Introdotto il meccanismo incrementale degli standard specifici ai sensi della deliberazione 609/2021/r/idr e 637/2023/r/idr
Nuove Acque	Deliberazione n. 7 del 29 luglio	Eliminata la definizione "servizio di consulenza presso gli urp" perché non richiesto da nessun comune Revisionato l'orario di apertura dello sportello di Arezzo Revisionato il paragrafo Modalità e strumenti di pagamento per essere maggiormente conforme alla disciplina della RQSII. Sostituzione del misuratore: precisato che la ricostruzione dei consumi si basa sui consumi medi degli ultimi 3 anni. Introdotto il meccanismo incrementale degli standard specifici ai sensi della deliberazione 609/2021/r/idr e 637/2023/r/idr
Gaia	Deliberazione n. 10 del 28 ottobre 2024	Ripristinata la possibilità di accedere senza appuntamento agli sportelli Introdotto il meccanismo incrementale degli standard specifici ai sensi della deliberazione 609/2021/r/idr e 637/2023/r/idr Esplicitati i meccanismi incrementali per gli standard 13, 14 e 28.
Acque	Deliberazione n. 12 del 28 ottobre 2024	Introdotto il meccanismo incrementale degli standard specifici ai sensi della deliberazione 637/2023/r/idr e la progressività dell'indicatore SP relativo al tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti con misuratore non accessibile o parzialmente accessibile (SP = 48 ore)
Asa	Deliberazione n. 21 del 27 dicembre 2024	integrazione progressività dell'indennizzo relativo al S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura

La Carta di AdF era stata aggiornata nel 2023 e ha avuto un ulteriore aggiornamento nel 2025 con Delibera n.1 del 10 marzo 2025.

APPROVAZIONE DEL NUOVO REGOLAMENTO DI FORNITURA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Regolamento di fornitura unico, revisionato in seguito alla delibera ARERA 609/2021/R/idr, è entrato in vigore il 01/07/2022 prevedendo comunque che sia possibile approvare un addendum al medesimo: in tal modo eventuali specificità dei territori possono trovare una disciplina che affianca quanto stabilito dal regolamento. Gli uffici di AIT hanno richiesto ai gestori di proporre gli addendum, dove ne ravvisassero la necessità, specificando inoltre che le proposte dovevano essere conformi (o comunque compatibili) con il regolamento e riconducibili a specificità territoriali del singolo Gestore oppure riguardanti argomenti non menzionati dal Regolamento. A partire dal mese di maggio 2022 si sono susseguiti numerosi incontri con i gestori per definire il contenuto degli addendum con le specificità di cui sopra. Gli incontri hanno evidenziato il tentativo dei gestori di riproporre negli addendum parte della disciplina che era presente nei precedenti regolamenti e che, per semplificazione, non era stata inclusa nel nuovo regolamento. Al 31/12/2023 risultavano essere approvati dal Consiglio Direttivo dell'AIT gli addendum di Nuove Acque (deliberazione n.13 del 29 luglio 2022), AdF (deliberazione n. 18 del 14 dicembre 2022), Acque (deliberazione n.6 del 28 settembre 2023) e quello di Geal (approvato direttamente dal Comune). Nel corso del 2024 sono stati approvati o modificati i seguenti regolamenti:

Gestore	Atti di approvazione di Adeguamento delle Carte dei Servizi	Principali elementi
Publiacqua	Deliberazione n. 4 del 30 maggio	Approvazione
Nuove Acque	Deliberazione n. 9 del 29 luglio 2024	Modifica
Acque	Deliberazione n. 14 del 28 ottobre 2024	Modifica
Asa	Deliberazione n. 16 del 28 ottobre 2024	Approvazione

Rimane pertanto in attesa di approvazione solo l'Addendum di Gaia.

3.2 LIVELLI QUALITÀ CONTRATTUALE RAGGIUNTI DAI GESTORI

Si riporta di seguito una sintesi dei risultati di Qualità contrattuale²⁶ ottenuti dai gestori toscani nel 2024 valutati tramite 43 indicatori coinvolti, 29²⁷ standard specifici (oggetto di indennizzo automatico ai singoli utenti coinvolti) e 14 standard generali di qualità del servizio. Dopo i primi anni di applicazione, l'RQSII è stata oggetto di alcune revisioni con la delibera ARERA 547/2019/R/idr, che ha introdotto, similmente alla disciplina della qualità tecnica, due macro-indicatori attraverso i quali premiare o penalizzare i gestori con un meccanismo che, a causa della pandemia, è stato rimandato al 2021. Il macro-indicatore MC1 aggrega le prestazioni in tema di "avvio e cessazione del rapporto contrattuale" (18 standard) mentre l'MC2 quelle riguardanti "gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio" (24 standard).

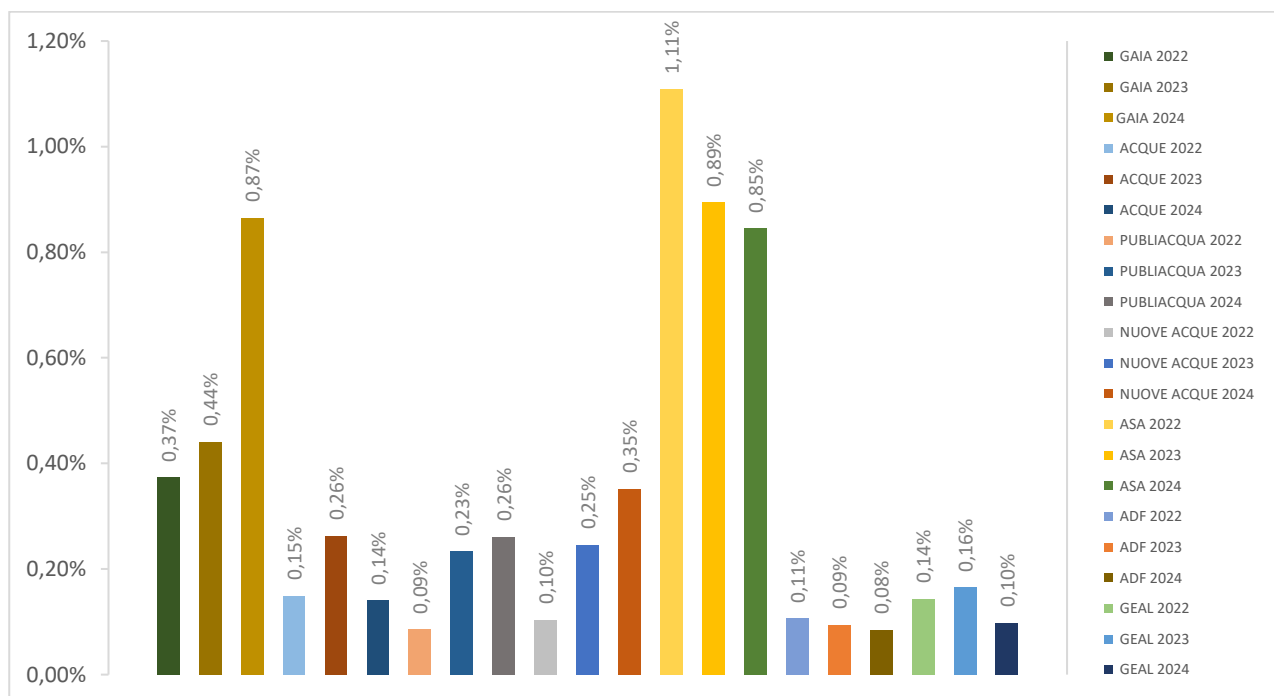
STANDARD SPECIFICI E GENERALI 2024

Come negli anni precedenti l'ampiezza delle prestazioni monitorate è enorme: si tratta di circa 7,7 milioni di eventi registrati, ai quali si sommano un altro milione di chiamate ai call center con richiesta di parlare con operatore e i dati per la verifica della periodicità di fatturazione per più di 2 milioni di utenti. Anche escludendo la fatturazione e i call center siamo in presenza di circa 1 milione di prestazioni che ogni anno sono oggetto di monitoraggio e rendicontazione da parte dei gestori toscani. Nel 2024 si è verificato un lieve incremento del numero delle prestazioni richieste dagli utenti.

Di seguito si riportano le percentuali di prestazioni fuori standard causa gestore sul totale delle eseguite nell'ultimo triennio:

²⁶ Pubblicato un approfondimento sul sito AIT nel Quaderno n.2 dell'acqua "ANALISI SULLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEI SERVIZI IDRICI"

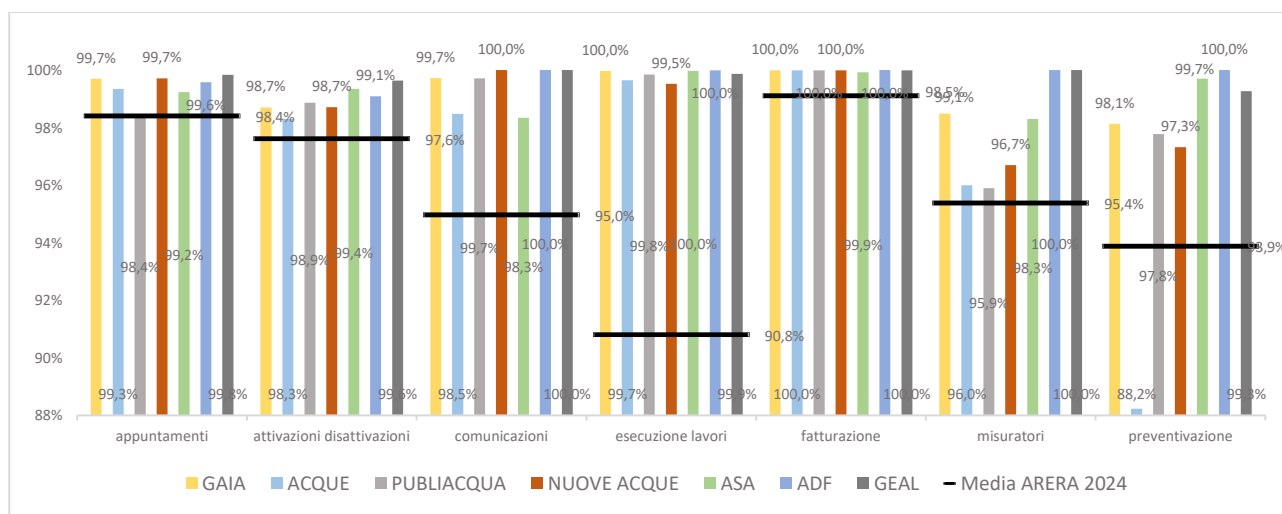
²⁷Oltre ad un ulteriore indicatore che non dà luogo ad indennizzo automatico, anche se specifico.

FIGURA 34 - % PRESTAZIONI FUORI STANDARD CAUSA GESTORE SU PRESTAZIONI ESEGUITE (ESCLUSO PERIODICITÀ FATTURAZIONE E CALL CENTER)

Il grafico sopra riportato illustra una prima sintesi relativa al rispetto degli standard, ottenuta rapportando complessivamente le prestazioni con mancato rispetto degli standard (solo a causa del gestore) alle prestazioni eseguite. Nell'anno 2024 si rileva un incremento dell'incidenza delle prestazioni fuori standard causa gestore per Gaia, Publiacqua e Nuove Acque che hanno registrato un aumento percentuale di prestazioni fuori standard ad essi imputabili, mantenendosi sempre a livelli non elevati.

La sintesi sopra riportata non tiene conto dei dati relativi alla periodicità di fatturazione e call center, il cui miglioramento genera un ulteriore impatto positivo sull'analisi dei macro-indicatori rappresentata di seguito.

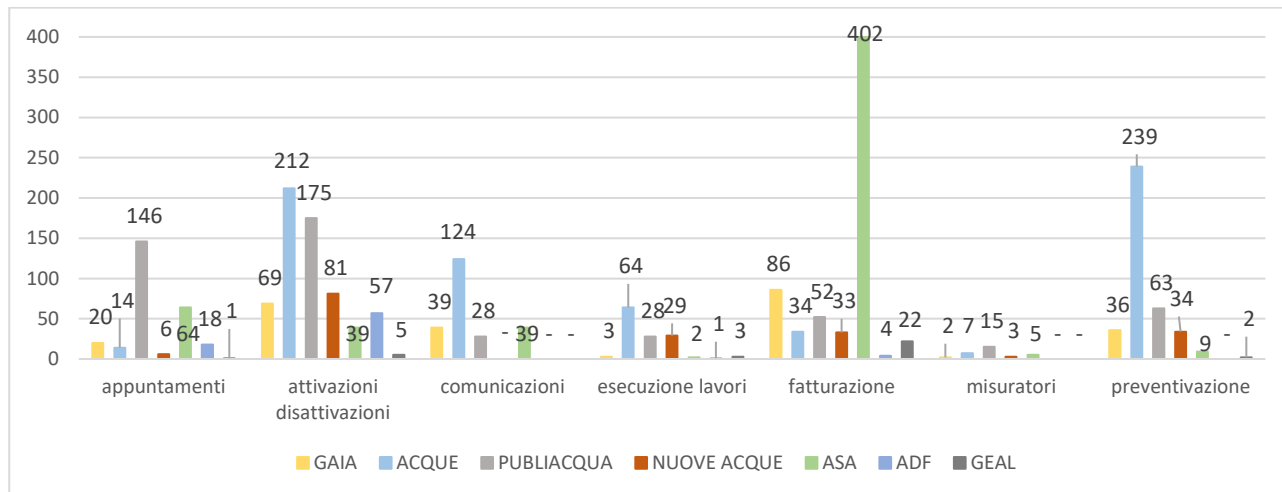
Nella figura successiva, è riportato il dato relativo al rispetto degli standard specifici, raggruppati per area tematica; questo è ottenuto aggregando le prestazioni entro gli standard per ogni area e rapportando i casi di conformità dello standard rispetto al complesso delle prestazioni eseguite di ognuna di esse. Nella figura è presente anche il livello medio raggiunto dai principali gestori italiani calcolato dai dati dell'ultima relazione al Parlamento di ARERA.

FIGURA 35 –RISPETTO STANDARD SPECIFICI PER AREE TEMATICHE (ANNO 2024)

Come già accaduto negli scorsi anni, le prestazioni dei gestori continuano ad essere caratterizzate da un ottimo rispetto delle tempistiche. Anche l'area tematica della preventivazione vede tutti i gestori sopra la

media ARERA, fatto salvo, anche per il 2024, il gestore Acque (che è comunque migliorato rispetto al 2023 che vedeva un media di 80,3 pratiche nello standard) che ha ridotto la percentuale di rispetto standard a causa dei ritardi relativi al tempo di preventivazione per allaccio fognario e idrico: una serie di problematiche in fase esecutiva, tra il 2022 ed il 2023, hanno portato il gestore ad attivare sopralluoghi sul campo per un elevato numero di preventivi, causando dei ritardi.

FIGURA 36 –INDENNIZZI MATURATI PER PRESTAZIONI ESEGUITE NEL 2024 FUORI STANDARD

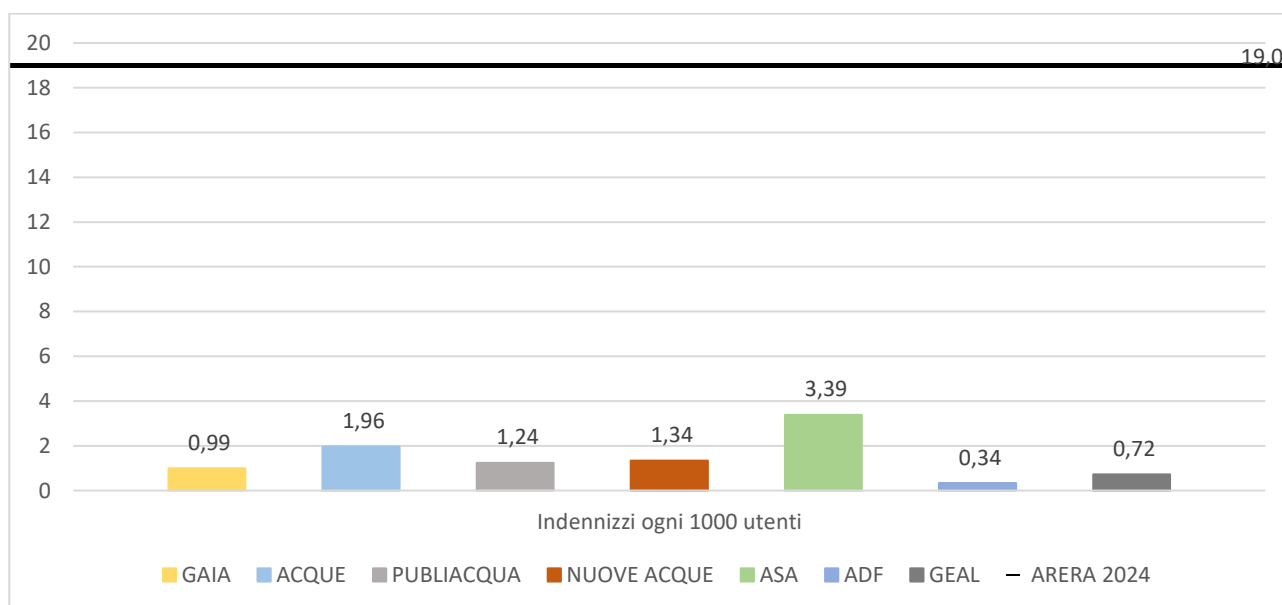


Nel grafico sopra riportato sono rappresentati gli indennizzi maturati nel 2024 per prestazioni fuori standard suddivisi per area tematica. Il dato di Asa relativo alla fatturazione, che ha registrato un ulteriore importante ed evidente miglioramento rispetto allo scorso anno (da 795 a 402 indennizzi), rimane ancora elevato rispetto agli altri gestori.

Da registrare un miglioramento, rispetto alla scorsa raccolta dati, del gestore Acque relativamente agli indennizzi maturati in materia di preventivazione (da 388 a 239 indennizzi) e attivazioni/disattivazioni (da 309 a 212 indennizzi), seppur entrambi i dati rilevati rimangono decisamente elevati rispetto alla media degli altri gestori. Per tutti gli altri gestori non si registrano particolari oscillazioni rispetto alla precedente raccolta.

Le problematiche sul rispetto degli standard specifici sopra esposte trovano conferma successivamente, nel dettaglio di indennizzi maturati ogni mille utenti.

FIGURA 37 – INDENNIZZI MATURATI OGNI 1.000 UTENTI (ANNO 2024)

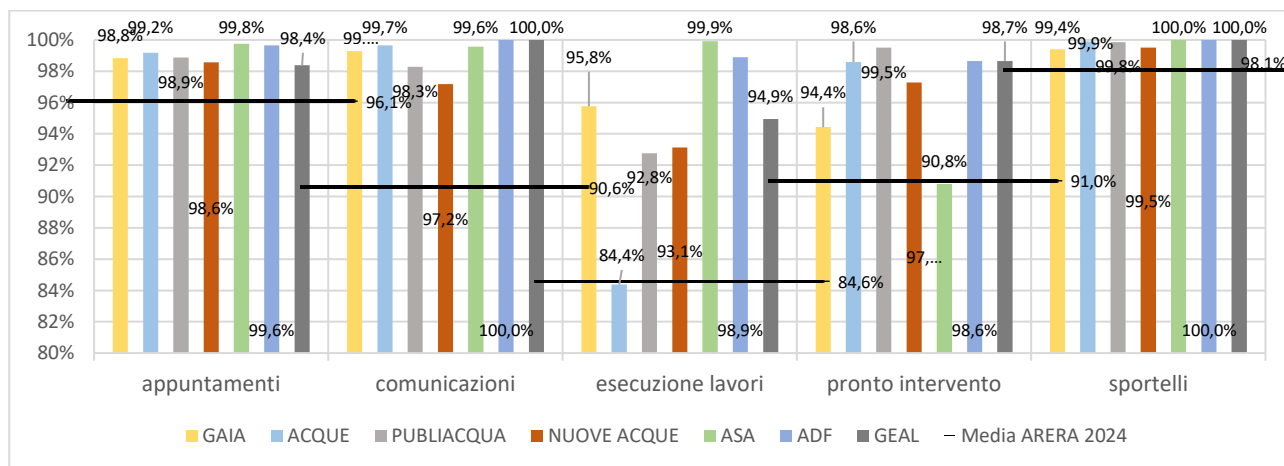


Si evidenzia come Asa abbia un numero medio di indennizzi superiore rispetto ai rimanenti gestori che si collocano a circa un indennizzo ogni 1.000 utenti serviti. Asa è notevolmente migliorata negli ultimi 2 anni (si

erano infatti registrati oltre 16 indennizzi ogni 1.000 utenti nel 2022 e 6 nel 2023), mentre si registra una lievissima flessione del dato di Nuove Acque e Geal. Comunque, rispetto alla media nazionale di 19 indennizzi ogni 1.000 utenti, tutti i gestori in oggetto si collocano su livelli particolarmente bassi.

Infine, relativamente agli standard generali la figura successiva rappresenta, a livello di area tematica, le percentuali di rispetto degli standard.

FIGURA 38 –% RISPETTO STANDARD GENERALI PER AREE TEMATICHE (ANNO 2024)



Complessivamente risulta un buon rispetto del tempo massimo di attesa agli sportelli fisici, del preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato e del tempo di comunicazione della risposta a richieste di rettifica di fatturazione. Tali standard hanno infatti un livello minimo ARERA pari al 95%, mentre gli altri standard hanno un livello minimo del 90%. Relativamente all'area tematica dell'esecuzione lavori tutti i gestori sono al di sopra della media ARERA, con il gestore Nuove Acque che registra una lieve flessione rispetto allo scorso anno, pur rimanendo ben al di sopra del dato medio nazionale. Tuttavia, per quanto riguarda l'area tematica dell'esecuzione lavori si segnala ancora qualche difficoltà di Acque, in lieve miglioramento rispetto allo scorso anno, ma comunque al di sotto della media ARERA. Nell'area del pronto intervento tutti i gestori ad eccezione di Asa sono al di sopra della media ARERA.

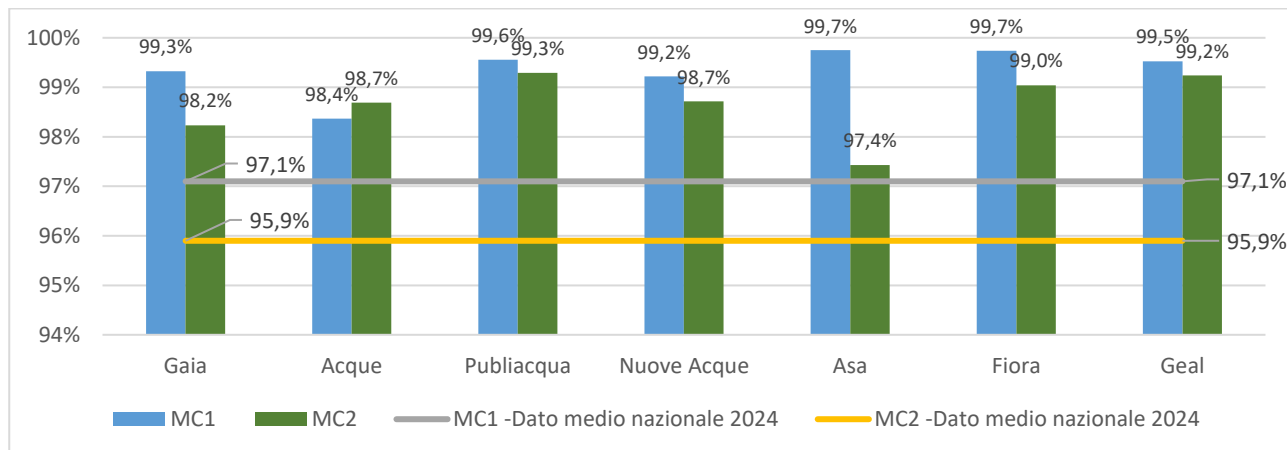
MACRO-INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE 2024

In analogia a quanto previsto per la definizione degli obiettivi di Qualità tecnica, ARERA, come preannunciato con la Delibera 547/2019/R/idr, ha individuato un meccanismo di valutazione delle performances di Qualità contrattuale, aggregando gli standard in 2 macro-indicatori MC1 e MC2. I macro-indicatori sono ridefiniti senza tener conto dei livelli migliorativi previsti dai singoli gestori, ma confrontano i risultati a parità standard previsti a livello nazionale.

Per ognuno dei 2 MC, ARERA ha individuato obiettivi di miglioramento/mantenimento a seconda delle classi di appartenenza. Di seguito i risultati del 2024 confrontati con le classi ARERA.

Tutti i gestori hanno confermato la classe A per entrambi i Macro-indicatori con lievi oscillazioni rispetto al 2023. Di seguito il confronto con i livelli ottimali individuati da ARERA (superati da tutti i gestori toscani) e con dato medio nazionale riportato nella Relazione ARERA relativo al 2024.

FIGURA 39 - MACROINDICATORI QUALITÀ CONTRATTUALE ANNO 2024



CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE IN MERITO ALL'RQSII

A livello complessivo, nel corso del 2024 si registra un, seppur lieve, incremento della numerosità delle prestazioni eseguite dai gestori toscani, a cui corrisponde un positivo decremento dell'incidenza delle prestazioni fuori standard per cause ad essi imputabili, salvo qualche specifico caso.

I dati prestazionali fuori standard del 2024 si attestano comunque su livelli fisiologici e, al netto di qualche specifica problematicità, i Gestori proseguono l'attività di risoluzione delle code generatesi negli scorsi anni dalla ripresa delle richieste di prestazioni da parte dell'utenza e si avviano verso standard virtuosi per le prestazioni in corso. Sarà necessario, tuttavia, continuare nel monitoraggio costante dell'andamento dei fuori standard, ponendo particolare attenzione anche all'eventuale peggioramento delle performances di gestori posizionati in classe A.

Il miglioramento delle prestazioni, di conseguenza, genera una diminuzione delle prestazioni da indennizzare e dunque una generalizzata diminuzione degli indennizzi maturati; a questo si aggiunge una maggiore capacità dei gestori di corrispondere gli indennizzi entro l'anno di riferimento.

Aggregando per aree tematiche i 43 indicatori previsti dalla RQSII, risulta che l'esecuzione dei lavori e la fatturazione sono i due gruppi di attività monitorate in cui il rispetto degli standard è maggiore, peraltro confermando e migliorando quanto rilevato lo scorso anno. Anche nel 2024 la gestione dei misuratori è risultata, salvo qualche eccezione virtuosa, meno efficace rispetto agli altri standard, mentre quella degli sportelli e degli appuntamenti sostanzialmente si conferma. Allo stesso tempo si è registrato un notevole miglioramento delle comunicazioni mentre gli standard sul pronto intervento confermano sostanzialmente quanto rilevato lo scorso anno.

Sulle attivazioni e disattivazioni e sulla preventivazione, dove i gestori analizzati sono quasi sempre mediamente migliori rispetto a quanto rilevato da ARERA sul territorio nazionale, la situazione complessiva è di un buon rispetto degli standard, salvo qualche specifica difficoltà per alcuni gestori già registrata lo scorso anno ed in via di attenuazione.

Tale andamento è confermato dall'analisi dei tempi medi effettivi di svolgimento delle prestazioni, che evidenziano come gli stessi siano generalmente molto ridotti rispetto agli standard. Tranne che per poche rilevazioni, spesso riconducibili a situazioni specifiche e circostanziate, i gestori riescono infatti ad effettuare le prestazioni abbondantemente entro gli standard, andando in difficoltà solo in situazioni non prevedibili: per alcuni di essi sarebbe quindi possibile prevedere un ulteriore miglioramento degli standard garantiti all'utenza.

3.3 GESTIONE DELLE CONTROVERSIE CON GLI UTENTI NEL 2024

A partire dal giugno 2021 a livello toscano, gli strumenti conciliativi a disposizione degli utenti sono:

- l'Organismo conciliativo del Servizio idrico toscano

- la Commissione di conciliazione ARERA, attiva dal luglio 2018, in seguito alla deliberazione 55/2018/E/Idr di ARERA.

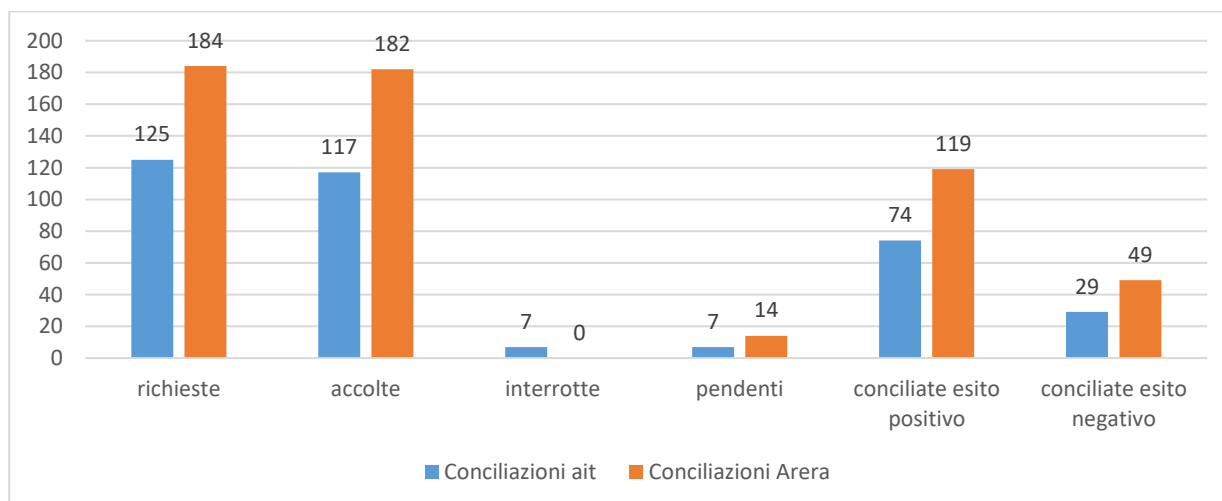
Con delibera di Assemblea di AIT n. 19 del 21 dicembre 2020, è stato infatti approvato il “Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico”, con il quale è stato istituito l’Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano, la cui segreteria tecnica è svolta dalla Unità Operativa Qualità Contrattuale e Conciliazione presente nel Servizio Tutela del Consumatore. A partire dal 17 giugno 2021 il nuovo organismo è divenuto pienamente operativo, sostituendosi alle precedenti commissioni di conciliazione presenti nel territorio regionale ossia le Commissioni paritetiche e la commissione regionale.

La conciliazione è uno strumento gratuito di risoluzione extragiudiziale delle controversie che dovessero insorgere tra uno dei gestori toscani del Servizio Idrico Integrato e i loro utenti. L’utente può avvalersi di un delegato col quale concorda le eventuali condizioni economiche per le sue prestazioni²⁸.

La procedura si conclude in un termine massimo di 90 giorni solari dalla presentazione della domanda di conciliazione, prorogabili di ulteriori 30 giorni nei casi di controversia complessa oppure su richiesta congiunta e motivata delle parti. Se le parti trovano una soluzione per la controversia, sottoscrivono un verbale di accordo, nel caso in cui non si raggiunga un accordo, il conciliatore redige un verbale con cui indica che il tentativo ha avuto esito negativo. La domanda è archiviata se l’utente non si presenta all’incontro.

In parallelo a tale procedura si pone l’attività di conciliazione posta in atto dal luglio 2018 dal Servizio di Conciliazione di ARERA. Nel presente paragrafo si sintetizzano i risultati ottenuti in termini di pratiche conciliative in Toscana nel 2024.

FIGURA 40 - CONFRONTO NUMERO DI PRATICHE DI CONCILIAZIONE TRATTATE DA AIT E DA ARERA NEL 2024



Come già nel 2023, il numero di conciliazioni presso ARERA risulta superiore rispetto a quello del Servizio conciliativo, che si mantiene comunque rilevante. L’attivazione delle procedure telematiche per la gestione dei reclami, descritta nei paragrafi seguenti può aver dirottato verso tale strumento alcune pratiche che potevano essere più agilmente risolte.

ATTIVITÀ DELL’ORGANISMO CONCILIATIVO DEL SERVIZIO IDRICO TOSCANO NEL 2024

Nel corso dell’anno 2024 sono state 125 le pratiche per le quali gli utenti hanno fatto ricorso all’Organismo, di cui 117 sono risultate ammissibili alla procedura di conciliazione e le restanti 8 non ammissibili.

Delle 125 pratiche presentate, si rileva che poco più della metà (68 su 125) sono state presentate e gestite direttamente dall’utente, mentre poco meno della metà (57 su 125) attraverso delegati di cui solo 7 procedure tramite associazioni dei consumatori. Le associazioni coinvolte sono state la Federconsumatori Adoc e Confconsumatori.

²⁸ In Appendice una sintesi del procedimento

I dati del 2024 invertono la tendenza registrata nel 2022 e 2023 registrando una maggioranza di attivazione di tipo diretto.

TABELLA 40 - DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE PER TIPOLOGIA DI SOGGETTO GESTORE DELLA PROCEDURA

Tipologia di attivante	N.	%
Accesso diretto cliente/utente finale	64	54%
Altro delegato professionista (es. avvocato e commercialista)	37	30%
Altro delegato non professionista	13	10%
Delegato Associazione dei Consumatori	6	6%
Totale	125	100%

In merito agli argomenti sollevati, si rileva che oltre l'80% del contenzioso ha avuto ad oggetto problemi di fatturazione, in particolare inerenti alle perdite occulte a valle del contatore.

TABELLA 41 - ARGOMENTI OGGETTO DELLE CONTROVERSIE (CONFRONTO 2023-2024)

Argomenti oggetto delle controversie	N. 2023	N. 2024
Fatturazione/trasparenza del servizio	126	96
Morosità e sospensione	1	9
Misura	5	4
Contratti	2	5
Qualità tecnica	4	2
Allacciamento	5	1
Danni	8	6
Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale		0
Altro	2	2
Totale	153	125

Di seguito si riportano, per ciascun gestore, le pratiche di conciliazione ricevute suddivise tra quelle che sono state ammesse alla conciliazione e quelle invece inammissibili.

TABELLA 42 - CONCILIAZIONI AMMESSE E NON AMMESSE 2024

Gestore	Procedure ammesse	%	Procedure ammesse non	%	Totali
Gaia	41	100%	0	0%	41
Acque	26	90%	3	10%	29
AdF	6	100%	0	0%	6
Asa	23	92%	2	8%	25
Nuove Acque	4	100%	0	0%	4
Publiacqua	17	85%	3	15%	20
Totale	117	94%	8	6%	125

Le cause di inammissibilità sono state principalmente la mancanza del reclamo al gestore, il mancato decorso dei termini di avvio procedura dal reclamo, il ricorso ad altro organismo di conciliazione in corso o concluso, l'invio doppio dell'istanza e le materie escluse²⁹.

Delle 117 istanze ammesse si rileva che 103 (88%) sono state le procedure conciliate, 7 (6%) le procedure interrotte prima della seduta conciliativa e 7 (6%) le procedure pendenti al 31/12/2024.

²⁹ Sono escluse dalla procedura di conciliazione le controversie relative a:

- profili di natura fiscale;
- questioni per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge;
- fattispecie di cui agli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo;
- questioni in tema di bonus sociale idrico, fatti salvi eventuali profili risarcitori;
- afferenti alla qualità dell'acqua
- suddivisione delle spese idriche fra gli utenti indiretti sottesi alle utenze condominiali;
- rapporti tra utenti;
- questioni per la cui risoluzione sia necessaria l'adesione di soggetti terzi, diversi dall'utente e dal gestore.

TABELLA 43 - STATO RICHIESTE DI CONCILIAZIONE AL 31/12/2024

Gestore	Procedure interrotte	Procedure pendenti al 31/12	Procedure conciliate	Totali
Acque	2	1	23	26
AdF	1	0	5	6
Asa	1	0	22	23
Nuove Acque	0	0	4	4
Gaia	2	5	34	41
Geal	0	0	0	0
Publiacqua	1	1	15	17
Totale	7	7	103	117

In merito ai risultati delle 103 procedure conciliate si evidenzia che il 72% delle stesse si sono concluse positivamente (quindi con accordo tra le parti) e il restante 28% si sono concluse senza accordo. Rispetto al 2023 c'è stata una leggera contrazione delle procedure con accordo.

TABELLA 44 - ESITO PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Gestore	Procedure concluse con esito positivo	%	Procedure concluse con esito negativo	%	Totali
Acque	21	91%	2	9%	23
AdF	5	100%	0	0%	5
Asa	14	64%	8	36%	22
Nuove Acque	3	75%	1	25%	4
Gaia	19	56%	15	44%	34
Geal	0	0	0	0	0
Publiacqua	12	80%	3	20%	15
Totale	74	72%	29	28%	103

Analizzando le percentuali di conclusione positiva, si rilevano criticità per i gestori Gaia ed Asa che registrano mancato accordo di più di 2/3 delle pratiche gestite.

L'analisi dei tempi medi di gestione delle pratiche conferma una maggior difficoltà di gestione dello strumento conciliativo per i gestori Asa e Gaia per i quali si registrano relativamente tempi di 44 e 46 giorni solari per concludere le conciliazioni (considerando anche le pratiche che non giungono alla seduta di conciliazione), rispetto alla media dei gestori toscani che si attesta sui 39 giorni solari. Rispetto al 2023, si rileva un allungamento dei tempi di conclusione per il gestore Nuove Acque.

In dettaglio, per il complesso delle conciliazioni, i tempi medi del 2024 sono migliorati rispetto a quelli registrati nel corso del 2023 passando da 47 a 37 giorni solari. Complessivamente i suddetti tempi sono tutti conformi alle tempistiche del "Regolamento sulla conciliazione nel servizio idrico integrato" in quanto rientrano nei 90 giorni solari massimi di chiusura procedura. Come lo scorso anno, si ritiene opportuno constatare che tempi medi maggiori non sono correlati ad un esito positivo della conclusione della procedura conciliativa.

TABELLA 45 - TEMPI CONCILIAZIONE

Gestore	T medio esito NON accordo (g)	T medio esito accordo (g)
Acque	35	27
AdF		28
Asa	49	41
Gaia	26	56
Nuove Acque	42	48
Publiacqua	41	36
Totali	43	38

I tempi di chiusura più elevati sono stati determinati dai rinvii delle sedute conciliative o alla necessità di sopralluoghi da parte del gestore. Per alcuni la individuazione di una proposta di conciliazione già prima della seduta conciliativa ha consentito di dare maggiore speditezza alla procedura. I rinvii dovrebbero essere fatti solo sporadicamente e per motivazioni legate a elementi nuovi ed effettivamente non prevedibili.

Nel corso dell'anno 2024 il valore economico complessivo delle pratiche gestite dall'Organismo di Conciliazione del Servizio Idrico Toscano è stato pari a € 636.099 (nel 2023 era stato di € 389.308) con un importo conciliato complessivo pari a € 257.326 (nel 2023 era stato di € 190.528).

TABELLA 46 - IMPORTI CONTROVERSIE

Gestori	Importo complessivo controversie (Euro)	Importo medio per procedura ammessa (Euro)	Importo complessivo conciliato (Euro)	Importo medio per procedura conclusasi con esito positivo (Euro)
Acque	79.888	3.073	44.341	2111
AdF	18.591	3.099	6.840	1.368
Asa	244.762	10.642	107.058	7.647
Nuove Acque	2.499	625	46	15
Gaia	252.962	6.170	85.519	4.501
Geal	0	0	0	0
Publiacqua	543.94	3.200	25.520	2.127
Totale	636.099	5.437	257.326	3.477

L'importo medio delle procedure ammesse è di € 5.437, con Asa, Gaia e Publiacqua che hanno valori molto superiori a tale valore. L'importo medio per procedura conclusasi con esito positivo è € 3.477: in questo caso è Asa che presenta un importo raddoppiato seguita da Gaia che presenta un importo superiore. Analizzando gli importi medi delle procedure ammesse, probabilmente è la capacità di risposta dei gestori ai reclami che incide sul maggior ricorso da parte dell'utenza allo strumento conciliativo.

Al contempo, l'analisi degli importi medi per procedure concluse con esito positivo rileva che lo strumento conciliativo, è efficace nella risoluzione di molte controversie anche di notevole importo.

ATTIVITÀ DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DI ARERA PRESSO ACQUIRENTE UNICO

A partire dal 1° luglio 2018, a seguito della deliberazione 55/2018/E/Idr, ARERA ha esteso al settore idrico il sistema di tutele degli altri settori regolati con la deliberazione 209/2016/E/com (il TICO: testo integrato sulla Conciliazione). Similmente dai settori energetici, dal 1/7/2023 anche per il contenzioso sui servizi idrici è obbligatorio il tentativo di conciliazione prima di adire le vie giudiziarie. Nella seguente tabella si riportano, sulla base dei dati comunicati dai gestori, le conciliazioni effettuate presso il Servizio Conciliazione di ARERA dal 2019 al 2023.

TABELLA 47 - RISULTATI CONCILIAZIONI ARERA DEI GESTORI TOSCANI NEL QUADRIENNIO 2020-2023

Gestori toscani	Procedure ricevute	Procedure ammesse	Procedure non ammesse	Procedure conclusasi con esito	Procedure conclusasi con esito	Procedure pendenti al 31/12
				positivo	negativo	
Totale 2020	92	89	1	88	10	
Totale 2021	154	149	5	107	11	17
Totale 2022	169	162	7	110	40	12
Totale 2023	170	167	3	103	36	28
Totale 2024	184	182	2	119	49	14

Nel corso del 2024 sono state ricevute 184 istanze di conciliazione di cui solo 2 (1%) non ammesse. Nel 2024 anche Geal ha esperito conciliazione con ARERA.

TABELLA 48 - CONCILIAZIONI ARERA AMMESSE E NON AMMESSE

Gestore	Procedure ammesse	%	Procedure non ammesse	%	Totali procedure ricevute
Acque	41	98%	1	2%	42
AdF	12	100%	0	0%	12
Asa	32	100%	0	10%	32
Gaia	56	100%	0	0%	56
Geal	4	100%	0	0%	4
Publiacqua	33	97%	1	3%	34

Gestore	Procedure ammesse	%	Procedure ammesse non	%	Totali procedure ricevute
Nuove Acque	4	100%	0	0%	4
Totale	182	99%	2	1%	184

Delle 182 istanze ammesse alla procedura conciliativa, 14 istanze non sono state discusse entro l'anno solare per cui risultano pendenti al 31/12/2024, mentre 168 istanze sono state discusse in seduta conciliativa.

TABELLA 49 -STATO CONCILIAZIONI ARERA

Gestore	Procedure pendenti al 31/12	%	Procedure conciliate	%
Acque	7	17%	34	83%
AdF	0	0%	12	100%
Asa	1	3%	31	97%
Gaia	6	11%	50	89%
Geal	0	0%	4	100%
Publiacqua	0	0%	33	100%
Nuove Acque	0	0%	4	100%
Totale	14	8%	168	92%

Delle 168 procedure conciliate il 65% (119 istanze) si sono concluse con un accordo mentre il 27% (49) si sono concluse senza un accordo tra le parti e il restante 8% (14) sono aperte al 31/12/2024.

TABELLA 50 - ESITO CONCILIAZIONI ARERA

Gestore	Procedure concluse con esito positivo	%	Procedure concluse con esito negativo	%
Acque	25	<u>73,5%</u>		<u>26,5%</u>
AdF	10	<u>90,9%</u>	1	<u>9,1%</u>
Asa	17	<u>65,4%</u>	9	<u>34,6%</u>
Gaia	38	<u>95,0%</u>	2	<u>5,0%</u>
Geal	1	<u>6,7%</u>	14	<u>93,3%</u>
Publiacqua	24	<u>66,7%</u>	12	<u>33,3%</u>
Nuove Acque	4	<u>100,0%</u>	0	<u>0,0%</u>
Totale	119	<u>71,7%</u>	47	<u>28,3%</u>

Gli argomenti trattati sono principalmente aspetti legati alla fatturazione, alle perdite e ad aspetti contrattuali.

RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI SUL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Dal 2024 sono state attivate le procedure digitali anche per la gestione dei reclami, in affiancamento a quelle relative alle conciliazioni. Spesso, infatti, gli utenti che non si ritengono soddisfatti dalla risposta del gestore in merito ad una problematica sul servizio, si rivolgono ad AIT con un ulteriore reclamo o richiesta di informazioni. Talvolta la mancata soluzione della controversia si trasferisce in un tentativo di conciliazione, rendendo le due procedure, quella di conciliazione e quella di reclamo, fortemente interrelate.

La gestione dei reclami e delle richieste di informazioni è molto più semplice rispetto alle conciliazioni, determinando solo uno scambio documentale fra i soggetti coinvolti e mantenendo quindi più contenuti i tempi.

Nella seguente tabella sono rappresentate le pratiche concluse al 31/12/2024: a tale data rimanevano aperte altre 12 pratiche per complessivi 118 istanze ricevute nel corso dell'anno. Solo in 22 casi le istanze sono state inoltrate attraverso lo sportello telematico, segno che esistono margini di miglioramento.

TABELLA 51 – RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Gestore	Numero pratiche	Tempo medio di chiusura (g)
ACQUE	24	20
AdF	12	19
Asa	18	29
Gaia	16	16
Geal	1	10
NUOVE ACQUE	5	17
PUBLIACQUA	26	14
ALTRI OPERATORI	4	6
Totale	106	19

Il tempo medio di chiusura delle pratiche si attesta su 19 giorni, con tutti i gestori ad esclusione di Asa che si posizionano intorno a tale valore.

Le nuove procedure digitali sono state sviluppate grazie anche ad un finanziamento europeo. AIT ha infatti partecipato ad un Bando Europeo³⁰ per proporre un progetto di miglioramento delle procedure di gestione delle conciliazioni tenute dall'Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano. L'Agenzia Esecutiva per il Consiglio Europeo dell'Innovazione e per le Piccole e Medie Imprese (EISMEA) ha comunicato l'accettazione del progetto ADRIWATER in data 6/3/2023.

Nel corso del primo semestre 2024 sono state messe in produzione le nuove procedure digitali, migliorando quelle relative alle conciliazioni e introducendo anche quelle di gestione dei reclami e delle richieste di informazioni. Le nuove procedure sono state collaudate nel mese di febbraio 2024.

Nel successivo mese sono state svolte due giornate formative sulle nuove procedure a favore dei conciliatori e il 15/5/2024 si è svolto un seminario presso il Consiglio Regionale toscano che ha coinvolto, oltre ai conciliatori, anche il personale dei gestori, dell'ufficio del difensore civico regionale, nonché le associazioni dei consumatori. Con prot. 9707 del 8/7/2024 è stata data completa informazione alla dirigenza dell'entrata in funzione delle nuove procedure digitali di tutela dell'utenza finanziate dal progetto europeo.

3.4 PROGETTO PILOTA DI MYSTERY CLIENT & CALLING

Al fine di affiancare alla consueta indagine biennale sulla Customer satisfaction alcuni approfondimenti più specifici, AIT ha stabilito nel 2024 di avviare una indagine con visite e telefonate in incognito, le "Mystery Client" e "Mystery Calling" nella dizione anglosassone, definendo un progetto pilota sul gestore Gaia, da poter replicare nel 2025 per tutti i gestori toscani.

Le indagini in incognito sono una metodologia caratterizzata dalla simulazione del comportamento di un ipotetico utente che si interfaccia con i servizi erogati dal gestore e ne identifica gli aspetti peculiari. Gli utenti in incognito seguono una specifica "sceneggiatura" mantenendo un atteggiamento "neutrale e coscienzioso" senza gli eccessi che talvolta caratterizzano alcuni utenti reali. L'obiettivo delle indagini è di cogliere punti di forza e di debolezza dei servizi offerti, individuando possibili elementi di riflessione e di miglioramento. Durante le visite non sono registrati i nominativi degli interlocutori né altri aspetti che ne possano svelare l'identità e le informazioni raccolte sono trattate con riservatezza.

Ogni report delle singole chiamate è corredato dal commento qualitativo del Mystery Auditor sulla sua Experience oltre che da una valutazione (espressa in valori a 1 a 5) e dal rilievo dei punti di forza e punti critici emersi in seguito alle chiamate.

Il progetto ha riguardato 14 visite presso gli sportelli del gestore Gaia per informazioni per Voltura/Subentro e 7 interazioni telefoniche con il call center commerciale suddivise in due scenari: richieste di Voltura/Subentro e Nuovi Allacci/Singularizzazioni, per valutare la qualità del servizio offerto agli utenti in

³⁰ SMP-CONS-2022-ADR – Call for proposals for action grants to provide financial contributions to Alternative Dispute Resolution bodies designated by the EU Member States pursuant to the ADR directive 2013/11/EU

termini di rispetto dei requisiti della Carta dei Servizi, chiarezza delle informazioni, cortesia, completezza delle risposte e gestione della relazione con il cliente.

I risultati ottenuti sono stati presentati a Gaia, per migliorare le interazioni con gli utenti.

A fine 2025 è previsto di estendere il progetto a tutti i gestori toscani, sviluppato su tre metodologie di audit in incognito integrate:

- Mystery Client, finalizzato a monitorare la qualità del servizio degli Sportelli Assistenza Clienti
- Mystery Calling, finalizzato a monitorare la qualità del servizio del Call Center Commerciale
- Mystery Web, finalizzato a monitorare le interazioni attraverso i Siti Web

Il Campione per il Progetto sarà complessivamente di 67 Mystery Audit di cui:

- 14 Mystery Calling presso i 7 Call Center Commerciali (2 telefonate cad. Gestore, incluso Gaia)
- 46 Mystery Client presso i 23 Sportelli territoriali (2 visite cad. Sportello, *escluso* Gaia)
- 7 Mystery Web, 1 per ciascun gestore (incluso Gaia).

3.5 CONTROLLO AIT SUGLI OBBLIGHI DI COMUNICAZIONE DEI GESTORI

Il presente paragrafo sintetizza i risultati dell'attività di controllo svolta da AIT sui Gestori con riferimento ai dati 2023 effettuata nel corso del 2024.

È vigente per tutti i sette Gestori il Disciplinare Tecnico approvato con Deliberazione di Assemblea n. 3/2019 che prevede le seguenti forme di controllo da parte di AIT. Per tutti i gestori è prevista dalla Convenzione la trasmissione periodica di determinati documenti. Per ogni obbligo di comunicazione, vengono verificati dall'AIT:

- il rispetto delle tempistiche di invio,
- la completezza quantitativa del documento trasmesso nonché dei dati forniti,
- la completezza qualitativa del documento trasmesso nonché dei dati forniti,
- la congruità con altri documenti trasmessi.

In caso di ritardo o incompletezza nella trasmissione dei documenti richiesti, viene applicata al Gestore una penale calcolata annualmente.

La verifica degli obblighi di comunicazione è svolta in sinergia dall'Area Pianificazione e Controllo che controlla i documenti di propria competenza e coordina l'attività di controllo con l'Area Regolazione che verifica i dati economici, tariffari, i dati relativi ai corrispettivi.

Gli obblighi di comunicazione relativi ai dati 2023 controllati nel 2024 sono i seguenti:

- Dati RQTI e banca dati informativa – Controllo dei dati di Qualità tecnica
- Programma degli interventi – Aggiornamento 2024/2025
- DB Infrastrutture e shape file delle reti – Controllo dell'aggiornamento dei dati tecnici relativi a reti e impianti gestiti
- Aggiornamento tracciato scarichi – Controllo dell'aggiornamento degli scarichi fognari
- Struttura dei corrispettivi civili – Controllo completezza dati necessari per la definizione della corretta articolazione tariffaria
- Struttura dei corrispettivi industriali - Controllo completezza dati necessari per la definizione della tariffa per i reflui industriali
- Dati economici, patrimoniali e finanziari – Controllo correttezza dati
- Informazioni societarie – Controllo tempestività comunicazione delle informazioni societarie
- Consuntivo annuale degli investimenti– Controllo della rendicontazione annuale degli investimenti realizzati.

Le istruttorie di calcolo delle penali (2023) da obblighi di comunicazione relativi all'anno 2024 sono state concluse per tutti i Gestori entro la metà di ottobre 2025.

Obbligo di comunicazione	Geal	Gaia	ACQUE	PUBLIACQUA	NA	Asa	AdF	TOTALE
Decreti AIT	112/2025	126/2025	113/2025	114/2025	115/2025	116/2025	117/2025	
PDI – Aggiornamento 2024-2025	-	44.941,00	-	-	-	-	-	44.941,00
Consuntivo annuale degli investimenti	-	117,69	-	-	-	-	-	117,69
TOTALE 2023	-	45.058,69	-	-	-	-	-	45.058,69

L'unico gestore che ha avuto penali è stato Gaia con importi estremamente contenuti (45.059 euro in tutto) relativi a ritardi di consegna dati con:

- 44.941,00 derivanti dalla trasmissione in ritardo rispetto alla scadenza di parte della documentazione relativa all'obbligo PDI – Aggiornamento 2024-2025;
- 117,69€ derivanti dalla trasmissione in ritardo rispetto alla scadenza del documento Consuntivo annuale degli investimenti.

4. LA TARIFFA E LA BOLLETTA DEL S.I.I.

Questo capitolo riporta una sintesi degli incrementi tariffari approvati da AIT, in linea con quanto stabilito da ARERA per il quarto periodo regolatorio, con indicazioni in merito all'articolazione delle tariffe per gli utenti domestici residenti. Con l'MTI-4 sono state confermate, tra le altre cose, la struttura del vincolo ai ricavi della gestione (VRG) e la presenza di un vincolo alla crescita annuale del moltiplicatore tariffario ϑ (theta), da applicare alle quote fisse e variabili della struttura tariffaria adottata da ciascuna gestione e alle misure di sostegno alla spesa per investimenti³¹.

Le tariffe medie applicate alle famiglie toscane sono, nei seguenti paragrafi, confrontate con quella media nazionale.

Negli ultimi paragrafi sono evidenziate le agevolazioni alle famiglie in condizioni di disagio economico-sociale, poste in atto da ARERA tramite la corresponsione del Bonus Sociale Idrico Nazionale (B.S.I.), e quelle definite a livello regionale tramite il Bonus Sociale Idrico Integrativo (B.S.I.I.).

4.1 INCREMENTI TARIFFARI APPROVATI PER IL 2024

Nel 2024 AIT ha approvato le predisposizioni tariffarie relative al periodo regolatorio 2024-2029 ai sensi dell'MTI-4 per tutti i gestori toscani, avendo ARERA indicato come ultima scadenza utile per l'approvazione il 31 Ottobre 2024. Di seguito gli estremi delle Delibere di approvazione di AIT relative al 2024 e quelle approvate da ARERA soprattutto nel 2025:

TABELLA 52 - LE DELIBERE DI APPROVAZIONE MTI-4 (PERIODO 2024-2029)

Gestore	Delibera AIT (soggetto competente)	Delibera ARERA
Gaia	Deliberazione n. 11/2024 del 28 ottobre 2024	
Geal	Deliberazione n. 6/2024 del 29 luglio 2024	
Acque	Deliberazione n. 13/2024 del 28 ottobre 2024	
Publiacqua	Deliberazione n. 3/2024 del 30 maggio 2024	Delibera 445/2025/R/IDR del 7 ottobre 2025
Nuove Acque	Deliberazione n. 8/2024 del 29 luglio 2024	Delibera 476/2024/R/IDR del 12 novembre 2024
Asa	Deliberazione n. 15/2024 del 28 ottobre 2024	Delibera 462/2025/R/IDR del 21 ottobre 2025
AdF	Deliberazione n. 17/2024 del 28 ottobre 2024	Delibera 519/2025/R/IDR del 25 novembre 2025

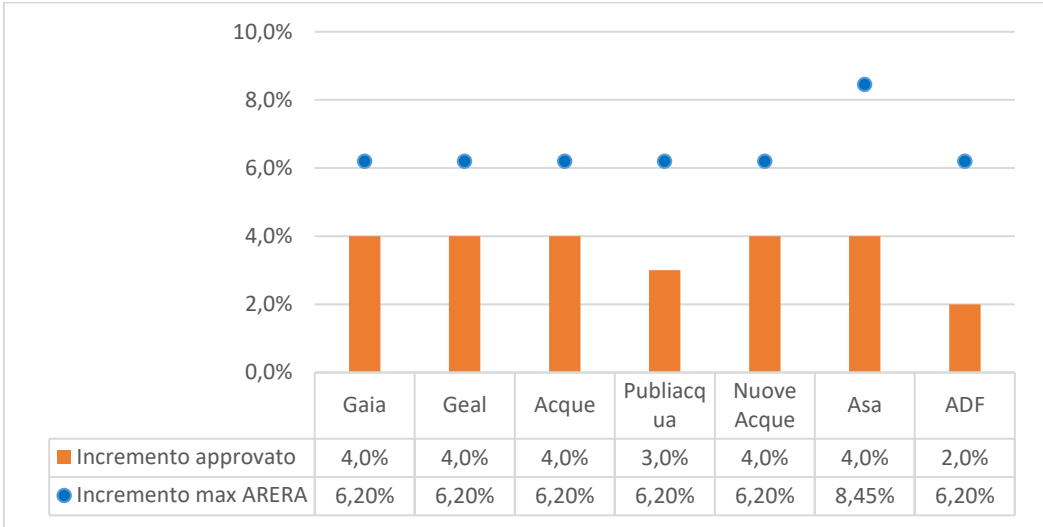
Come noto, ARERA prevede un tetto di incremento tariffario a seconda del quadrante regolatorio nel quale il gestore ricade ogni anno, che varia dal 5,95% al 9,95%.

Come si evince dal grafico successivo, gli incrementi deliberati da AIT anche nel 2024 per i gestori del s.i.i. si sono mantenuti al di sotto dei livelli massimi consentiti dalla regolazione di riferimento, confermando la tendenza degli ultimi anni.

Nel 2024 l'obiettivo generale è stato, ove possibile, quello di applicare un incremento tariffario omogeneo del 4% su tutto il territorio regionale. Hanno costituito un'eccezione Publiacqua e Acquedotto del Fiora, per le quali è stato approvato un incremento inferiore al 4%, mentre Asa ha registrato un aumento maggiore, pari al 5%. Nel caso di Asa, l'incremento aggiuntivo si è reso necessario al fine di garantire il rispetto dei *covenants* previsti dal finanziamento bancario in essere, ancora in fase di tiraggio.

³¹ Fonte scheda tecnica ARERA.

FIGURA 41 - INCREMENTI TARIFFARI 2024 DELIBERATI, CONFRONTATI CON GLI INCREMENTI MASSIMI CONSENTITI DA ARERA

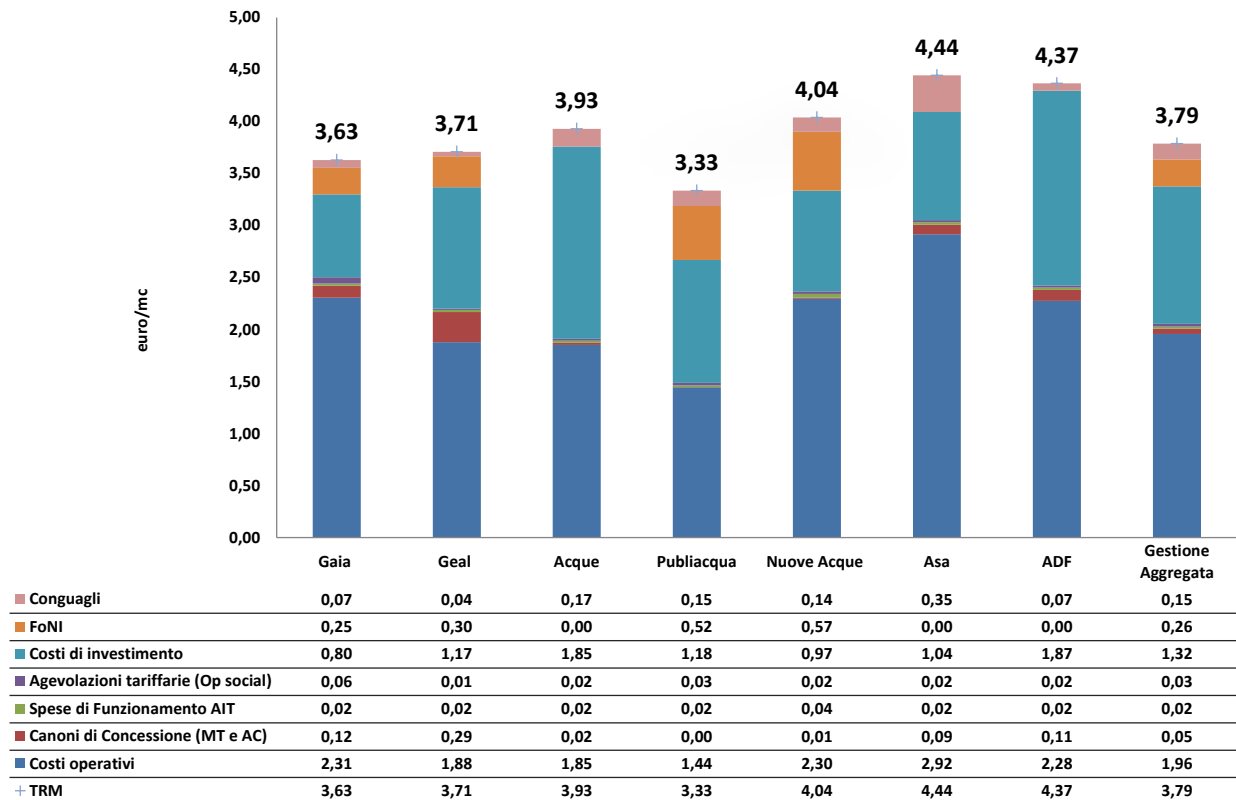


COMPOSIZIONE DELLE TARIFFE MEDIE 2024

Nel presente paragrafo, anche per il 2024, si confronta la tariffa media aggregata a livello regionale – calcolata, al netto delle articolazioni tariffarie, come rapporto tra i ricavi previsti per il S.I.I. e i volumi erogati – con il dato medio nazionale pubblicato da ARERA. Vengono inoltre analizzate le principali componenti della tariffa, intesa quale corrispettivo del servizio reso dai gestori.

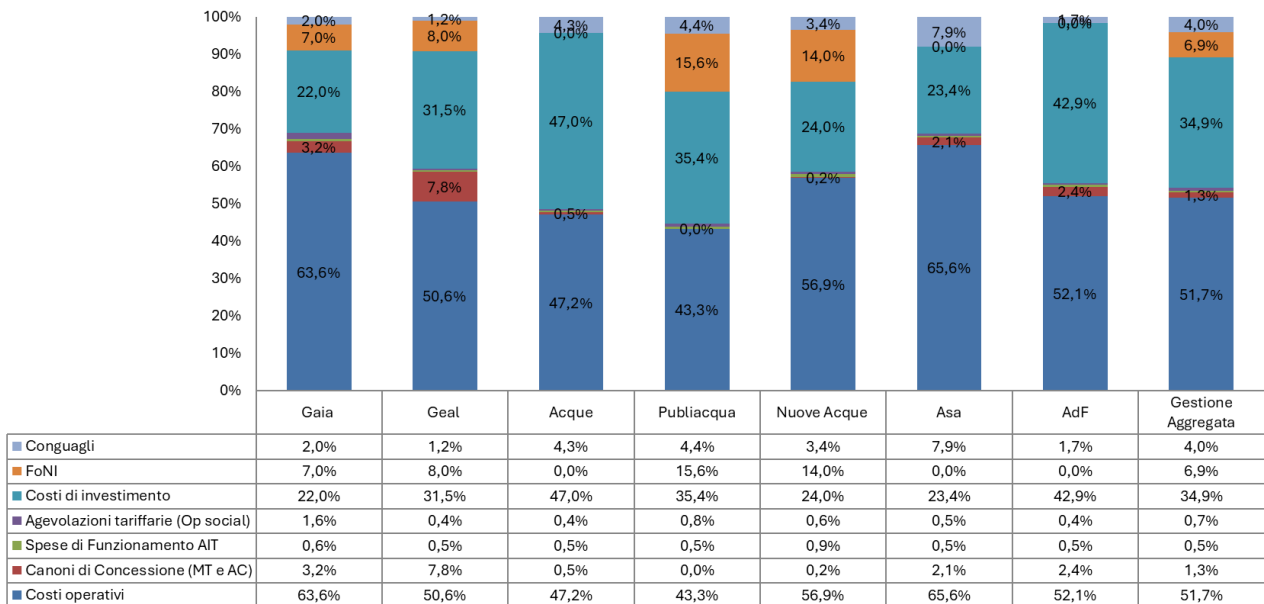
Assumendo una gestione virtualmente unica, la tariffa media toscana risulta pari a 3,79 €/mc, a fronte di un valore medio nazionale di 2,50 €/mc. È tuttavia opportuno evidenziare l’elevata variabilità del dato nazionale, che oscilla tra un minimo di 0,66 €/mc e un massimo di 4,50 €/mc. Se si restringe il confronto al cluster geografico “Centro” – al quale appartiene la Toscana – la media è pari a 3,12 €/mc, con un intervallo di variabilità più ristretto compreso tra 1,90 e 4,50 €/mc. Il confronto tra i gestori toscani mostra che gli utenti di ASA sostengono la tariffa più elevata (4,44 €/mc), mentre quelli di Publiacqua beneficiano della tariffa più bassa (3,33 €/mc). La differenza tra il valore massimo e quello minimo è pari a 1,11 €/mc. In ordine decrescente, dopo Asa si collocano: AdF, Nuove Acque, Acque, Geal, Gaia e, infine, Publiacqua.

FIGURA 42 - VOCI CHE COMPONGONO LA TARIFFA MEDIA (TRM/MC)



Per quanto riguarda la composizione dei costi sottostante la tariffa media analizzata, i costi operativi restano la componente prevalente rispetto ai costi per investimenti: in media incidono per 51,7%, con un intervallo che va dal 65,6% di Asa al 43,3% di Publiacqua. Le spese di funzionamento AIT, dal 2015, si compongono di una componente fissa (30%) uguale per ciascuna delle 6 conferenze Territoriali e da una componente variabile (70%) calcolata sulla popolazione derivante dal censimento ISTAT 2011.

FIGURA 43 - PERCENTUALE VOCI CHE COMPONGONO LA TARIFFA MEDIA



È possibile confrontare la composizione delle tariffe toscane con quelle nazionali, adottando la stessa classificazione utilizzata da ARERA nella Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull’attività svolta del 2024. La ripartizione utilizzata da ARERA è quella per componente tariffaria del Vincolo ai Ricavi Garantiti (VRG).

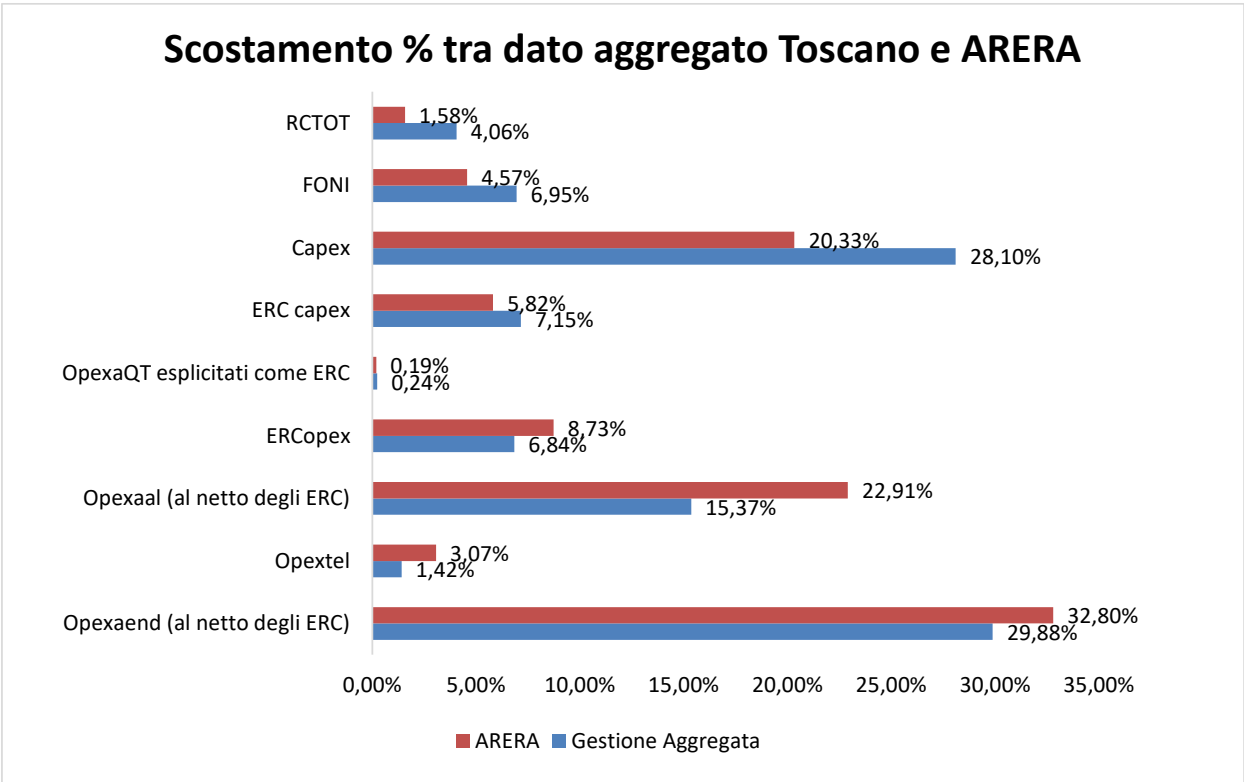
Per comprendere al meglio la tabella sotto riportata occorre specificare che nella componente Opextel introdotta da ARERA con il provvedimento MTI-3 e confermata con MTI-4 sono racchiusi i costi per specifiche

finalità, costituiti da OpNew, OpexQC, Opsocial, OPmis e OpexQT che unitamente agli OpexQT esplicitati come ERC hanno, a livello regionale il Toscana, un peso di 1,6% (1,42%+0,24%) inferiore a quello medio nazionale pubblicato da ARERA.

TABELLA 53 - SCOSTAMENTO PERCENTUALE TRA DATO AGGREGATO TOSCANO E COMPONENTI ARERA

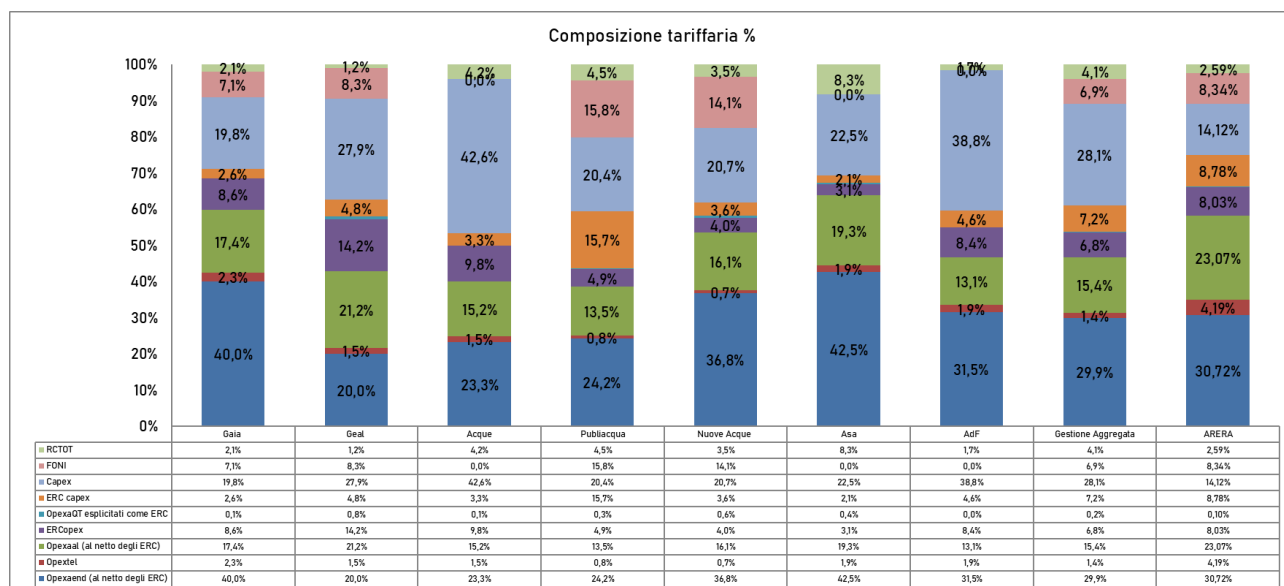
Componente tariffaria	Gestione Aggregata	ARERA	Scostamento %
Opexaend (al netto degli ERC)	29,88%	32,80%	-8,9%
Opextel	1,42%	3,07%	-53,9%
Opexaal (al netto degli ERC)	15,37%	22,91%	-32,9%
ERCopex	6,84%	8,73%	-21,7%
OpexaQT esplicitati come ERC	0,24%	0,19%	23,8%
ERC capex	7,15%	5,82%	22,9%
Capex	28,10%	20,33%	38,2%
FONI	6,95%	4,57%	52,1%
RCTOT	4,06%	1,58%	156,9%
Totale	100,00%	100,00%	0,00%

FIGURA 44 - CONFRONTO VOCI DI TARIFFA MEDIA TOSCANA CON ANALOGHE VOCI ARERA



Di seguito il dettaglio per singolo gestore:

FIGURA 45 - PERCENTUALE VOCI CHE COMPONGONO LA TARIFFA MEDIA SECONDO LA CLASSIFICAZIONE ARERA



Si rileva che la maggior parte delle voci risultano estremamente variabili tra gestore e gestore, anche a causa del diverso modo di contabilizzare alcune voci e delle diverse modalità di ammortamento.

4.2 LE TARIFFE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PER I RESIDENTI DELL'ANNO 2024

Gli incrementi approvati per il 2024 sono stati applicati alle articolazioni tariffarie 2023, definite secondo i criteri della delibera 665/2017/R/idr, cui è allegato il Testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI). In particolare, con riferimento all'articolazione tariffaria dell'uso domestico residente, il TICSI prevede:

- una quota fissa, suddivisa tra i 3 servizi di acquedotto fognatura e depurazione;
- una quota variabile articolata su fasce di consumo per il servizio acquedotto, che prevede una tariffa agevolata per gli utenti domestici residenti (di almeno 50 l/ab/giorno, corrispondente a 18,25 mc/ab/anno per ogni componente il nucleo familiare), una fascia a tariffa base e da una a tre fasce di eccedenza a cui applicare tariffe crescenti, dove la tariffa associata all'ultimo scaglione di consumo sia al massimo pari a sei volte la tariffa agevolata;
- una quota variabile proporzionale al consumo (ma non modulata per fasce) per i servizi di fognatura e depurazione.

L'introduzione della tariffa *pro-capite* per componenti del nucleo familiare, entrata a regime nel 2022 col TICSI ha per effetto l'alleggerimento della bolletta per coloro che hanno nuclei familiari numerosi (aspetto per la verità già introdotto con la prima fase della riforma, ma limitatamente ai nuclei che avevano comunicato la loro consistenza) e di crescita per i nuclei meno numerosi, proprio tenendo conto delle disposizioni in materia. La numerosità del nucleo incide sull'ampiezza dello scaglione agevolato, base e di eccedenza, allargandolo, nel caso di utenze numerose, e restringendolo, nel caso di utenze poco numerose, al fine di correlare un "normale" utilizzo della risorsa all'effettiva esigenza degli utenti e fondato sulla numerosità del nucleo familiare.

In ottemperanza agli Indirizzi Generali approvati dall'Assemblea AIT n. 11 del 27 aprile 2017 ed in coerenza con l'art. 2.1 del TICSI, è stata inoltre introdotta una tariffa specifica relativa all'Uso Domestico Condominiale, come sotto-tipologia dell'Uso Domestico, nei casi di presenza tra le utenze indirette di almeno un'utenza indiretta residenziale.

Ulteriori interventi sono stati operati sulla struttura tariffaria nel corso degli anni, basandosi su un'analisi comparativa delle strutture dei corrispettivi del s.i.i. in Toscana e sulle analisi dei dati *unbundling* dei gestori toscani in funzione cost-reflective, condotte nel 2021, con l'obiettivo di correlare i fatturati ai reali costi sottostanti i singoli servizi resi.

Si riportano di seguito gli scaglioni tariffari in vigore nel 2024 per i gestori toscani per le utenze domestiche residenti, da uno a cinque componenti a nucleo familiare³².

TABELLA 54 - SCAGLIONI TARIFFARI PER FAMIGLIE RESIDENTI

Gestore		1 componente	2 componenti	3 componenti	4 componenti	5 componenti
Gaia, Acque, Nuove Acque, Asa, AdF	Scaglione tariffa agevolata	da 0 a 19 mc	da 0 a 37 mc	da 0 a 55 mc	da 0 a 74 mc	da 0 a 92 mc
	Scaglione tariffa base	da 20 a 67 mc	da 38 a 103 mc	da 56 a 135 mc	da 75 a 162 mc	da 93 a 188 mc
	Scaglione eccedenza	oltre 67 mc	oltre 103 mc	oltre 135 mc	oltre 162 mc	oltre 188 mc
Geal	Scaglione tariffa agevolata	da 0 a 19 mc	da 0 a 37 mc	da 0 a 55 mc	da 0 a 74 mc	da 0 a 92 mc
	Scaglione tariffa base	da 20 a 57 mc	da 38 a 98 mc	da 56 a 135 mc	da 75 a 170 mc	da 93 a 201 mc
	Scaglione eccedenza	oltre 57 mc	oltre 98 mc	oltre 135 mc	altre 170 mc	altre 201
Publiacqua	Scaglione tariffa agevolata	da 0 a 19 mc	da 0 a 37 mc	da 0 a 55 mc	da 0 a 74 mc	da 0 a 92 mc
	Scaglione tariffa base	da 20 a 67 mc	da 38 a 103 mc	da 56 a 125 mc	da 75 a 150 mc	da 93 a 170 mc
	Scaglione eccedenza	oltre 67 mc	oltre 103 mc	oltre 125 mc	oltre 150 mc	oltre 170 mc

Dalla tabella sopra esposta si evidenzia che tutte le tariffe toscane hanno applicato lo scaglione minimo previsto dal TICS per la tariffa agevolata, pari a 50 l/abitate/giorno agevolato. Tale impostazione risulta parzialmente condivisa a livello nazionale, dove il dato medio del limite superiore dello scaglione minimo è invece pari a 76 mc, garantendo quindi la tariffa agevolata per un quantitativo di mc superiore al minimo previsto dalla normativa, ed applicato in Toscana. Se dalla Relazione ARERA si evidenzia che la maggioranza di gestioni applica un criterio di rigorosa proporzionalità nel dimensionare ciascuna fascia di consumo rispetto al numero di componenti, in Toscana l'ampiezza di ogni scaglione cresce in maniera meno che proporzionale in base alla numerosità, utilizzando dei fattori di scala correlati ai dati di consumo empiricamente riscontrati per numero di componenti il nucleo familiare.

Di seguito i dati di consumo medio utilizzato in letteratura e nella presente relazione nel corso degli anni, per i diversi nuclei familiari³³ e finalizzato a stimare la spesa annua relativa al consumo idrico per le famiglie toscane nel 2024, confrontato con il consumo medio verificato dalle bollette dei gestori del 2023:

TABELLA 55 – CONFRONTO CONSUMI MEDI IPOTIZZATI E VERIFICATI PER NUCLEI FAMILIARI COMPOSTI DA 1 A 5 PERSONE

Numero di componenti	mc/anno di consumo ipotizzati	Mc /anno verificati
1	60	59
2	110	94
2,17 ³⁴	120	96
3	150	102
5	210	160

*stima per interpolazione tra consumi di 2 e 3 componenti

Di seguito i consumi medi realmente fatturati nel 2023 in base ai CNF per gestore:

³² Sul sito AIT link ai siti dei gestori alle articolazioni tariffarie per tutte le tipologie d'uso applicate in Toscana dal 2013 al 2025, <https://www.autoritaidrica.toscana.it/it/page/tariffe-5>

³³ In Toscana i dati di consumo medio sono in realtà inferiori come di seguito evidenziato.

³⁴ Componente della famiglia media toscana, da Annuario statistico ISTAT 2023.

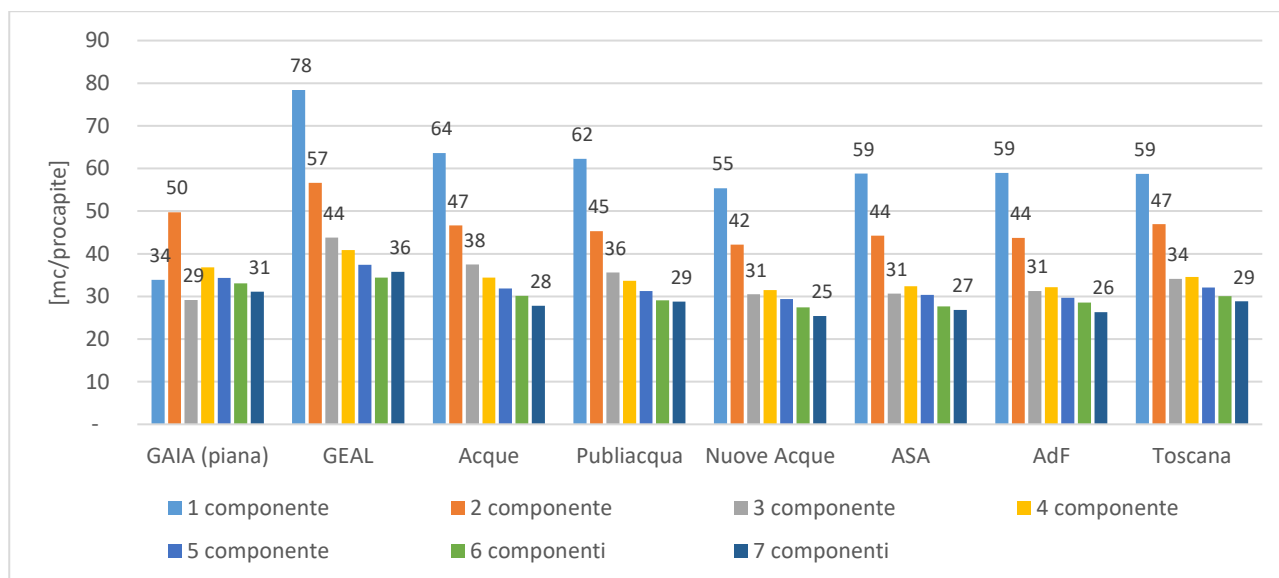
TABELLA 56 - CONSUMO MEDIO PER COMPONENTI I NUCLEI FAMILIARI NEL 2023 E PROCAPITE

	Gaia (piana)	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF	Toscana
1 componente	34	78	64	62	55	59	59	59
2 componente	100	113	93	91	84	88	87	94
3 componente	88	131	113	107	92	92	94	102
4 componente	147	163	138	135	126	130	129	138
5 componente	172	187	159	156	147	152	148	160
6 componenti	198	207	181	174	164	166	171	180
7 componenti	218	250	194	202	178	188	184	202

Il consumo reale medio degli utenti domestici residenti (estratto senza eliminare né le perdite né i consumi anomali) varia da gestore a gestore e risulta inferiore a quello ipotizzato in letteratura. I dati della tabella sopra riportati possono essere parzialmente distorti dal malfunzionamento dei contatori (che portano a sottostimare i consumi) o da una non corretta allocazione delle categorie dei residenti (per cui risultano residenti utenti che in realtà utilizzano le case solo pochi giorni all'anno), o ancora dall'ipotizzare il numero di componenti delle famiglie non noto pari a 3 CNF (probabilmente motivo per cui il dato del consumo di Gaia per 3 componenti risulta inferiore a quello di 2 componenti) ma riflettono anche abitudini diverse di consumo nelle aree gestite. Dall'analisi della tabella si rileva che, considerando la famiglia media quella tra 2 e 3 persone, solo Geal si avvicina ai consumi medi ipotizzati dalla letteratura di circa 120 mc.

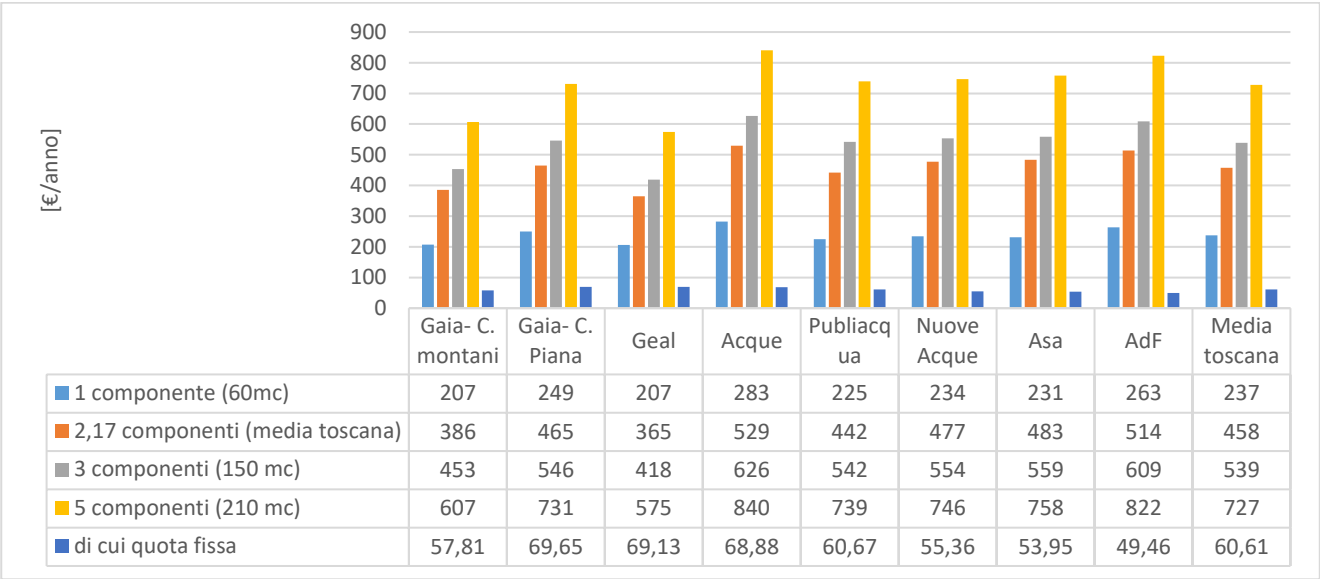
La figura sotto riportata mette a confronto i consumi procapite verificati in base ai componenti: si evidenzia, al netto delle considerazioni già espresse, un'evidenza dei fattori di scala per i consumi da 1 a 3 componenti, che si riduce oltre i 4 componenti.

FIGURA 46 – CONSUMI PROCAPITE MEDIO VERIFICATO PER FAMIGLIA IN BASE AI CNF NEL 2023



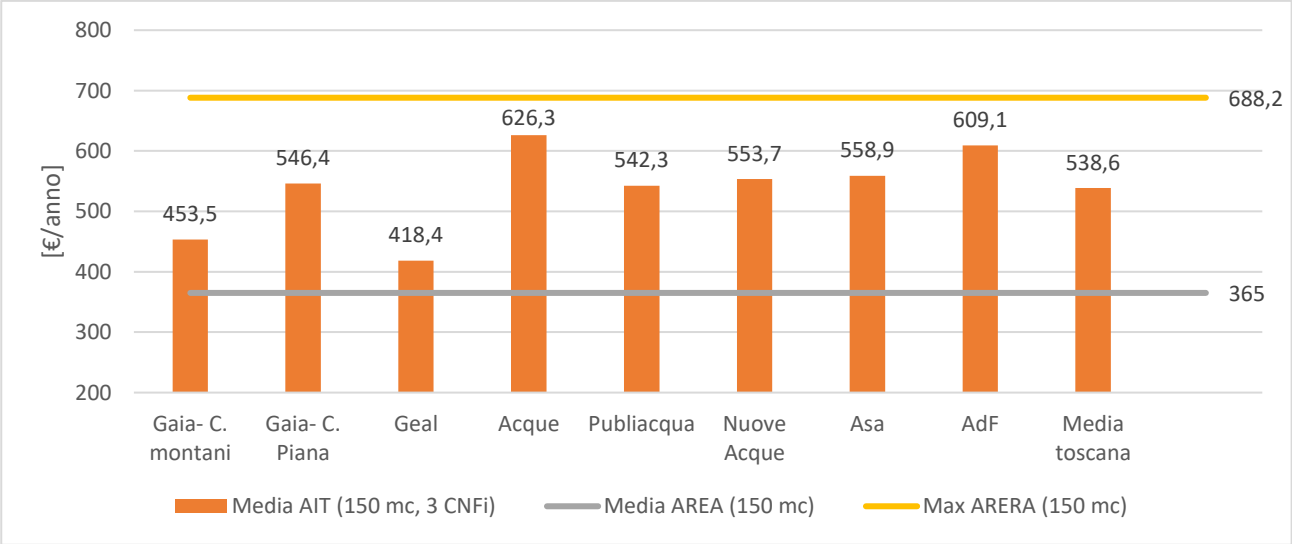
In continuità con gli anni precedenti, in base ai consumi medi stimati in letteratura, nella figura successiva si riporta la simulazione della tariffa che ogni famiglia toscana ha sostenuto nel 2024, utilizzando le articolazioni effettivamente applicate in riferimento ai componenti il nucleo familiare di 1 componente, di 2 persone per consumi della famiglia media (2,17 componenti) e per quella di 3 componenti per i consumi di 150 mc e di 5 componenti per i consumi di 210 mc/anno; anche nel 2024 vengono utilizzati gli scaglioni relativi a 2 componenti e non più a 3, per stimare il consumo medio toscano.

FIGURA 47 - SPESA IDRICA 2024 IVA INCL. PER 1, 3, 5 COMPONENTI (CNF) E FAMIGLIA MEDIA (2,17 COMPONENTI, CON 2 CNF) DOMESTICI RESIDENTI NELL’IPOTESI DI CONSUMI DA LETTERATURA

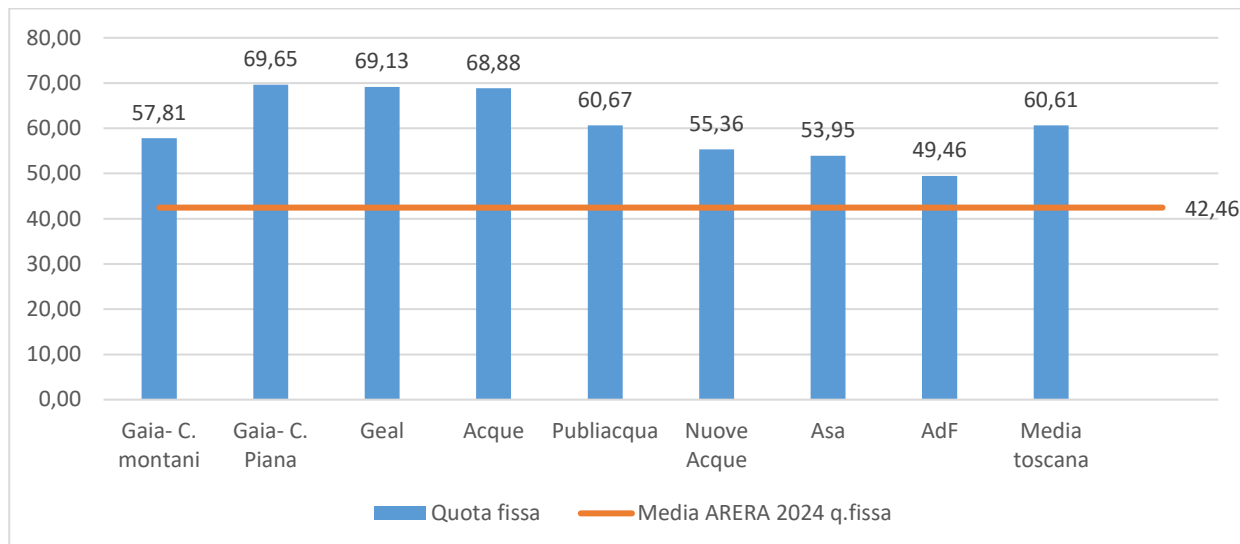


La Relazione ARERA evidenzia come ci sia una grande variabilità delle tariffe in Italia. Il confronto di seguito viene effettuato su consumi pari a 150 mc/anno, (consumo ipotizzato per una famiglia di 3 componenti) e sui dati di quota fissa. Il dato medio indicato da ARERA di costi relativi al 2024 è pari a € 365 €/anno IVA inclusa, per un consumo pari a 150 mc/anno, ipotizzando un nucleo di 3 persone con una quota fissa media pari a 42,46 €/anno. Di seguito il confronto:

FIGURA 48 - SPESA IDRICA ANNUALE 2024 IVA INCL. PER CONSUMI DI 150 MC, CONSIDERANDO 3CNF, CONFRONTATA COL DATO MEDIO E MASSIMO NAZIONALE

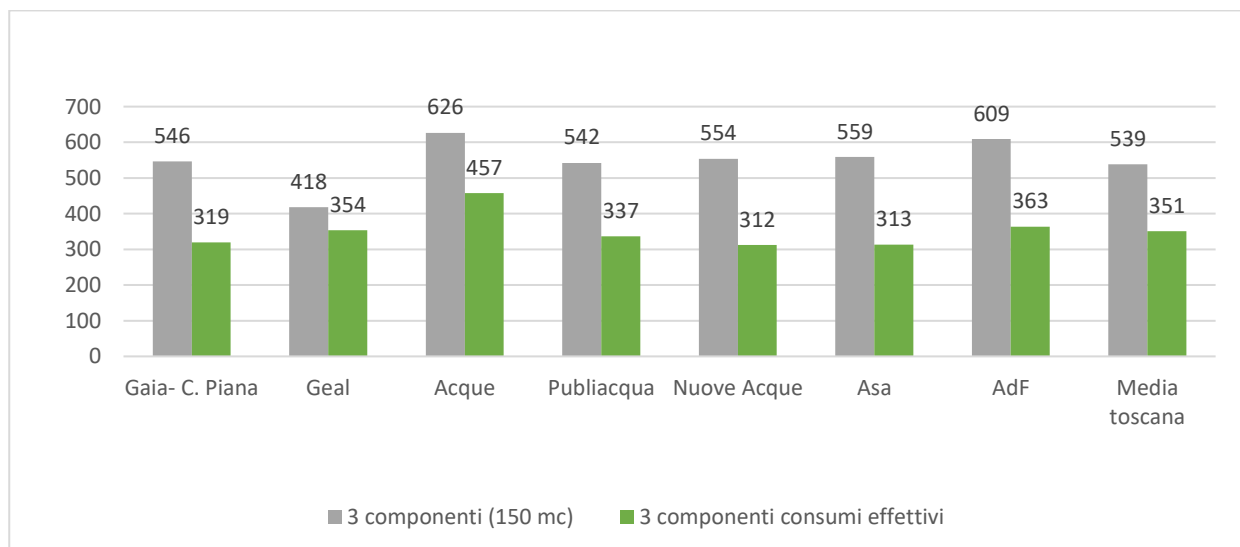


Le tariffe toscane si confermano, più alte rispetto al dato di tariffa media nazionale. Il dato medio toscano, riportato come “media toscana”, non è effettuato pesando il numero degli utenti per ogni gestore, ma facendo la media tra le tariffe dei gestori ed è pertanto da considerarsi solo quale ordine di grandezza di riferimento.

FIGURA 49 - QUOTE FISSE DELLE TARIFFE TOSCANE PER LE UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI (IVA INCLUSA)

Anche nel 2024 i dati relativi alle quote fisse confermano le tariffe toscane come più elevate rispetto alla media nazionale.

Considerando tuttavia i consumi verificati a livello regionale dai consuntivi delle bollette 2023, come riportati nella tabella precedente (richiamati nella legenda della figura), si può valutare il costo effettivamente sostenuto dalle famiglie di 3 componenti e confrontarlo con quello calcolato nell'ipotesi di un consumo di 150 mc anno a famiglia.

FIGURA 50 – CONFRONTO COSTI PER CONSUMI EFFETTIVI PER LE FAMIGLIE DI 3 COMPONENTI E CONSUMI DI 150 MC PER LE UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI (IVA INCLUSA)

Oltre alle tariffe sopra espone, in caso di utenti indiretti, come riportato all'inizio del paragrafo, è stata gradualmente introdotta la tariffa condominiale per tutti i gestori toscani, che risulta composta da:

- una quota fissa in funzione dell'uso delle utenze indirette e della loro numerosità, laddove non vi siano le informazioni disponibili si applicherà la quota fissa domestico residente per ciascuna unità immobiliare;
- una tariffa agevolata identica a quella Domestico Residente, applicata al numero di componenti familiari complessivi residenti nell'utenza aggregata/condominiale e moltiplicata per 18,25 mc ($CNF \times \text{Tariffa agevolata} \times 18,25mc$), corrispondenti a 50 litri/abitate/giorno.

- una tariffa base per i restanti mc (calcolata come ricavo medio per raggiungere il ricavo obiettivo), superiore alla tariffa base del servizio acquedotto Domestico Residente, dove sostenibile, come pari al 30%, senza eccedenze.

TABELLA 57 - TARIFFA BASE DOMESTICA RESIDENTI E TARIFFA BASE CONDOMINIALE -SERVIZIO ACQUEDOTTO, IVA INCLUSA

Gestore	2024		
	Tariffa domestica base residenti	Tariffa base condominiali	Differenziale
Gaia_montani	0,857476	1,120857	31%
Gaia_piana	1,033104	1,350428	31%
Geal	1,064709	1,424915	34%
Acque	1,455007	1,891512	30%
Publiacqua	1,553726	1,808092	16%
NA	1,578640	2,052232	30%
Asa	1,439295	2,645141	84%
AdF	1,705100	2,216631	30%

ALTRE VOCI IN BOLLETTA (COMPONENTI ARERA)

Oltre alla tariffa del servizio idrico, intesa come corrispettivo del servizio, eventuali anticipi consumi o saldi a seguito di letture effettive, la bolletta degli utenti contiene altre voci definite da ARERA che, pur non essendo strettamente tariffarie, vengono corrisposte in bolletta:

- Componente UI1: con Deliberazione n. 6/2013/R/COM del 16 gennaio 2013, l'ARERA ha emanato un provvedimento a favore delle popolazioni dell'Emilia-Romagna colpite dagli eventi sismici (verificatisi a partire dal 20 maggio 2012 e successivi), prevedendo agevolazioni tariffarie, rateizzazioni straordinarie dei pagamenti e agevolazioni per i servizi di attivazione, subentri e vulture per il servizio idrico. Il provvedimento prevedeva l'introduzione dal 1° gennaio 2013 di una nuova componente tariffaria applicata in bolletta ai volumi fatturati di acquedotto, fognatura e depurazione. Nel 2024 la componente è stata pari a 0,6 centesimi di euro/mc (0,006 euro/mc) per servizio e quindi per gli utenti dotati di tutti e tre i servizi, ha pesato per 0,018 €/mc.
- Componente UI2: destinata per la promozione della qualità contrattuale dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, quantificata con Delibera 27 dicembre 2017 918/2017/R/idr in 0,9 centesimi di euro/metro cubo per ogni servizio; UI2 integrativa (ovvero "Quota recupero efficienza"), annullata a partire dal 1° gennaio 2024.
- Componente UI3: dal 2020, ai sensi della Deliberazione ARERA n. 3 del 14/01/2020, la componente perequativa UI3 destinata all'erogazione del Bonus Sociale Idrico, pari a 0,0179 euro/metro cubo, viene addebitata - per ogni servizio.
- Componente UI4: posta pari a zero dal 1° luglio 2023.

TABELLA 58 - COMPONENTI UI1-UI3 PRESENTI IN BOLLETTA

Componente	Importo sui 3 servizi
UI1	0,018
UI2	0,027
UI3	0,0537
Totale €/mc	0,0987

4.3 PROCEDURE DI SUPPORTO ALLE UTENZE DEBOLI – IL BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE E IL BONUS SOCIALE IDRICO INTEGRATIVO TOSCANO

Ai nuclei familiari domestici residenti in condizioni di disagio economico-sociale, spettano in Toscana due tipologie di bonus, cumulabili tra loro, uno previsto a livello nazionale (Bonus Sociale Idrico) ed uno previsto a livello regionale (Bonus Sociale Idrico Integrativo).

Con la Delibera n. 897/2017/R/idr, ARERA ha infatti istituito il Bonus Sociale Idrico azionale (B.S.I.) che dal 1° gennaio 2021 è riconosciuto automaticamente ai cittadini/nuclei familiari che ne hanno diritto, purché abbiano presentato la richiesta di ISEE. Possono ottenere il Bonus Sociale Idrico nazionale i nuclei con ISEE ≤€ 9.530 euro, limite che sale a 20.000 euro se si hanno quattro o più figli fiscalmente a carico.

Per gli utenti diretti, il Bonus Sociale Idrico è riconosciuto a condizione che il contratto di fornitura idrica per il quale si richiede l'agevolazione sia intestato a uno dei componenti il nucleo ISEE e sia garantita la coincidenza:

- della residenza anagrafica dell'intestatario del contratto di fornitura idrica con l'indirizzo di fornitura del medesimo contratto;
- del nominativo e del codice fiscale dell'intestatario del contratto di fornitura idrica con il nominativo di un componente il nucleo ISEE.

Per gli utenti indiretti, il Bonus Sociale Idrico è riconosciuto a condizione che sia garantita la coincidenza tra la residenza anagrafica di un componente, il nucleo ISEE e l'indirizzo della fornitura condominiale di cui il medesimo nucleo usufruisce. Il nucleo ISEE, in condizioni di disagio economico sociale, ha diritto al Bonus Sociale Idrico, con riferimento a un solo contratto di fornitura.

Le Delibere ARERA, oltre ad istituire il Bonus Sociale Idrico a livello Nazionale, hanno dato la possibilità agli EGA di introdurre o mantenere un Bonus Sociale Idrico integrativo (B.S.I.I.) a livello locale, che integra appunto il B.S.I., al fine di consentire condizioni migliorative rispetto a quelle minime previste a livello nazionale. Per ciascun gestore, in Toscana, è stato pertanto mantenuto il fondo finalizzato al finanziamento del Bonus Integrativo, pari all'ammontare di quota parte degli OP_{social} previsti annualmente nelle determinazioni tariffarie approvate dall'AIT per ciascun gestore, e comunque nel rispetto delle disposizioni ARERA in materia tariffaria.

L'importo del Bonus Sociale Integrativo individuato per ogni gestore, in Toscana, è ripartito tra i Comuni delle Conferenze Territoriali con le modalità ed i criteri fissati da AIT nell'apposito Regolamento. Sempre i Comuni stabiliscono i criteri di erogazione del Bonus, purché siano rispettati alcuni requisiti minimi. Il requisito essenziale è che si tratti di utenze il cui nucleo familiare abbia un indice ISEE inferiore ad una soglia predefinita dal Comune titolare delle procedure di agevolazione, uguale o superiore alla soglia definita per il Bonus Nazionale. Per l'individuazione di utenze deboli, i Comuni possono utilizzare criteri aggiuntivi, quali la presenza di anziani ultrasessantacinquenni, giovani coppie, disabili.

Gaia e Nuove Acque si sono sostituite ai singoli Comuni nell'individuazione unitaria dei soggetti aventi diritto al Bonus Idrico Integrativo e pertanto per gli utenti gestiti dalle 2 società, il Bonus Integrativo viene assegnato senza presentazione dell'istanza da parte del nucleo familiare, per tutti i nuclei con ISEE fino al limite previsto per il Bonus Nazionale (per Gaia, anche i nuclei con ISEE superiore a quello previsto per il Bonus Nazionale fino ad una soglia indicata nel Regolamento specifico possono fare richiesta di ammissione al beneficio), e la definizione del singolo beneficio avviene alla fine dell'anno, ripartendo tra gli aventi diritto il Fondo a disposizione.

I RISULTATI DEL BONUS SOCIALE IDRICO NAZIONALE (B.S.I.)

La Delibera ARERA che istituisce il B.S.I. (o Bonus ARERA) prevede che l'utente finale Domestico Residente, nelle condizioni di reddito indicate in premessa, che presenta l'ISEE ottenga un rimborso calcolato a *forfait* come il quantitativo minimo di acqua a persona per anno (50 litri giorno a persona, 18,25 mc di acqua all'anno)

Il finanziamento del B.S.I. avviene tramite la riscossione della componente tariffaria UI3 descritta nei paragrafi precedenti, su tutta la platea delle utenze. Di seguito la sintesi degli importi e utenti 2024 comunicati dai gestori:

TABELLA 59 - AMMONTARE UI3 E B.S.I. DOVUTO ED EROGATO 2024 (ARTICOLO 12.3 TIBSI)

2024	Gaia	Geal]	Acque	Publiacqua	Nuove Acque	Asa	AdF	Totale
Popolazione*. Res. servita acquedotto (PSA)	410.955	82.437	766.263	1.236.647	303.678	345.454	376.829	3.522.263
a) Ammontare UI3 fatturata agli utenti e versata a CSEA	1.174.272	246.629	1.983.206	3.975.064	650.002	1.087.471	1.173.107	10.289.753
b) Ammontare bonus sociale idrico di competenza 2024 dovuto	1.272.994	233.537	3.193.811	3.444.967	1.117.000	994.320	1.653.114	11.909.744
c) Ammontare bonus sociale idrico di competenza 2024 erogato (nell'anno 2024)	496.794	197.726	1.675.070	2.628.514	541.742	881.421	834.851	7.256.119
d) Tariffa applicata	2,15	1,69	2,79	2,00	2,29	2,39	2,71	2,32
e) Nuclei familiari agevolati	12.407	3.062	22.882	32.282	11.155	15.965	12.545	110.298
f) Utenti (persone fisiche) agevolati	32.480	8.267	67.065	96.540	31.680	42.083	34.767	312.882
Popolazione servita agevolata%	7,90%	10,03%	8,75%	7,81%	10,43%	12,18%	9,23%	8,88%

*Per la popolazione servita da acquedotto è stato utilizzato il dato inviato dai gestori ad eccezione di Asa per il quale è stato utilizzato il dato dell'RQTI 23

**Il dato di Geal delle righe e) ed f) è relativo al 2023

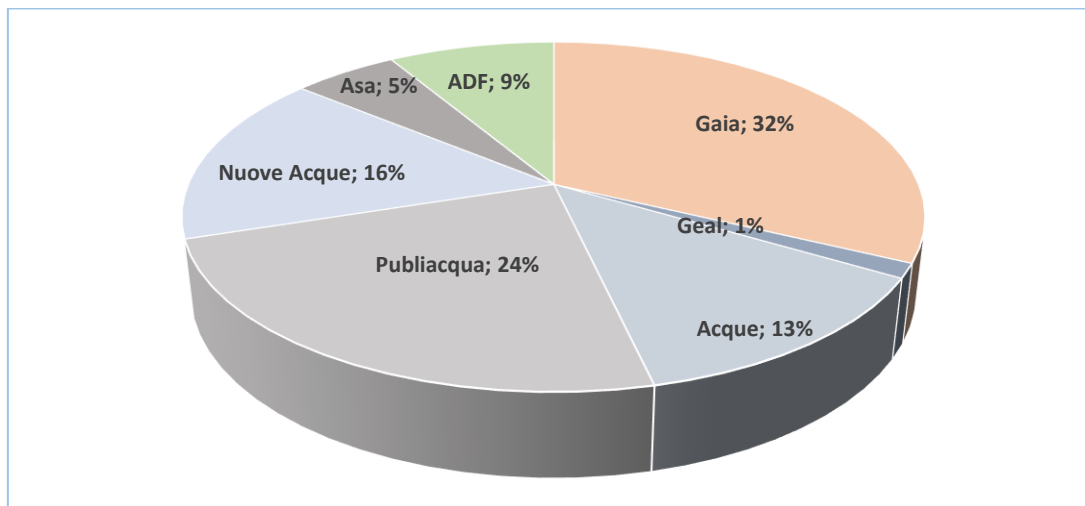
Mediamente viene agevolato il 9% degli abitanti toscani serviti da acquedotto, ma i dati sono estremamente variabili, si va dal 7,8% di Publiacqua al 12,18 di Asa.

I RISULTATI DEL BONUS SOCIALE IDRICO INTEGRATIVO (B.S.I.I.) LOCALE

A partire dal 2018 l'Assemblea dell'AIT ha approvato il "*Regolamento regionale AIT per l'attuazione del bonus sociale idrico integrativo*" (B.S.I.I.). Con la riforma del 2021, come illustrato ad inizio paragrafo, Gaia e Nuove Acque hanno ancorato alla nuova disciplina sul Bonus nazionale i criteri di erogazione del Bonus integrativo.

Il Regolamento Regionale AIT disciplina le modalità di determinazione dell'agevolazione e gestione B.S.I.I., gli obblighi di comunicazione di dati e informazioni concernenti l'erogazione del Bonus, le modalità di gestione, la rendicontazione dei Comuni e del gestore e le verifiche da parte dell'Autorità Idrica Toscana, in continuità con la previgente regolamentazione sulle agevolazioni tariffarie ed in conformità della nuova disciplina ARERA del TIBSI.

Per il 2024 è stato approvato un Fondo del Bonus Integrativo, che varia da gestore a gestore ed è parte degli Opsocial riconosciuti in tariffa, comprensivo dei residui degli anni precedenti. Come previsto dal Regolamento, i gestori hanno proceduto alla rendicontazione del B.S.I.I. erogato nel 2024. In Toscana sono state coinvolte dalla procedura di assegnazione del Bonus Integrativo relativo al 2024 quasi 46.000 famiglie, per un importo complessivo erogato nel 2024 di 5.941.781 euro, distribuite territorialmente secondo il grafico che segue.

FIGURA 51 - DISTRIBUZIONE % FAMIGLIE ASSEGNATARIE DEL B.S.I.I. IN TOSCANA NEL 2024

Nonostante Publiacqua abbia agevolato in percentuale un numero esiguo di famiglie a livello toscano copre il 24% delle famiglie assegnatarie.

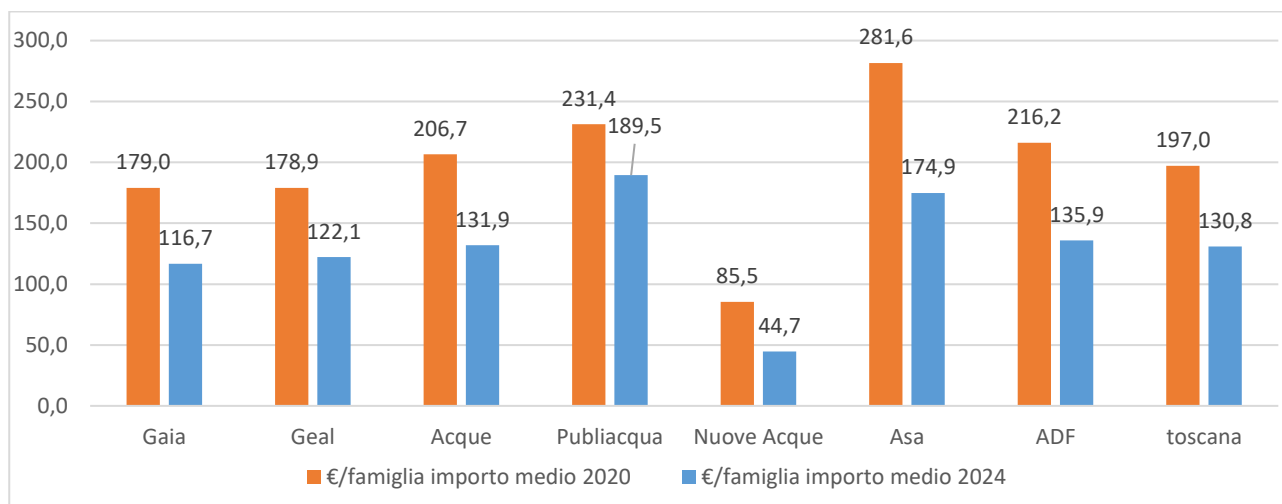
Di seguito l'evoluzione del numero di famiglie agevolate per gestore a partire dal 2018:

TABELLA 60 - EVOLUZIONE UTENTI AGEVOLATI 2018/2024 BONUS INTEGRATIVO REGIONALE

	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove acque	Asa	AdF	Toscana
utenti agevolati 2018	8.925	800	4.177	7.646	2.908	2.774	2.63	29.863
utenti agevolati 2019	8.586	563	3.597	7.351	3.874	1.531	2.274	27.776
utenti agevolati 2020	9.476	425	3.442	8.006	3.817	1.647	2.252	29.065
utenti agevolati 2021	16.263	575	3.961	8.140	6.355	2.084	2.649	40.027
utenti agevolati 2022	17.490	1.093	5.570	10.421	6.984	2.470	3.576	47.604
utenti agevolati 2023	19.159	1.014	6.404	11.734	7.372	2.867	4.549	53.099
utenti agevolati 2024	14.742	614	5.957	10.870	7.310	2.492	3.959	45.944

Il numero di famiglie agevolate è cresciuto fino al 2023, poi nel 2024 si è ridotto per la prima volta, di oltre 7.000 famiglie agevolate, 5.000 delle quali del gestore Gaia. La riduzione del numero di famiglie agevolate per Gaia dipende dall'applicazione a partire dal 2024, di nuove regole per la validazione degli utenti che possono essere agevolati: l'aggiornamento dell'allegato A della delibera ARERA 63/2021/com, con l'articolo 14.7 ha infatti previsto che l'agevolazione non sia corrisposta in caso di utenze dirette che non hanno fatto voltura del contratto. Gaia, nonostante numerosi solleciti agli utenti interessati per richiedere la voltura del contratto, ha comunque ridotto il numero delle famiglie agevolate di oltre il 20%.

FIGURA 52 - B.S.I.I. MEDIO PER GESTORE 2020 / 2024



Può essere utile confrontare, come già per il Bonus nazionale, il numero di abitanti residenti agevolati (noto, in quanto le agevolazioni indicano il numero dei componenti i nuclei familiari agevolati) con i residenti serviti di acquedotto (in analogia con i dati del bonus nazionale) di ogni territorio:

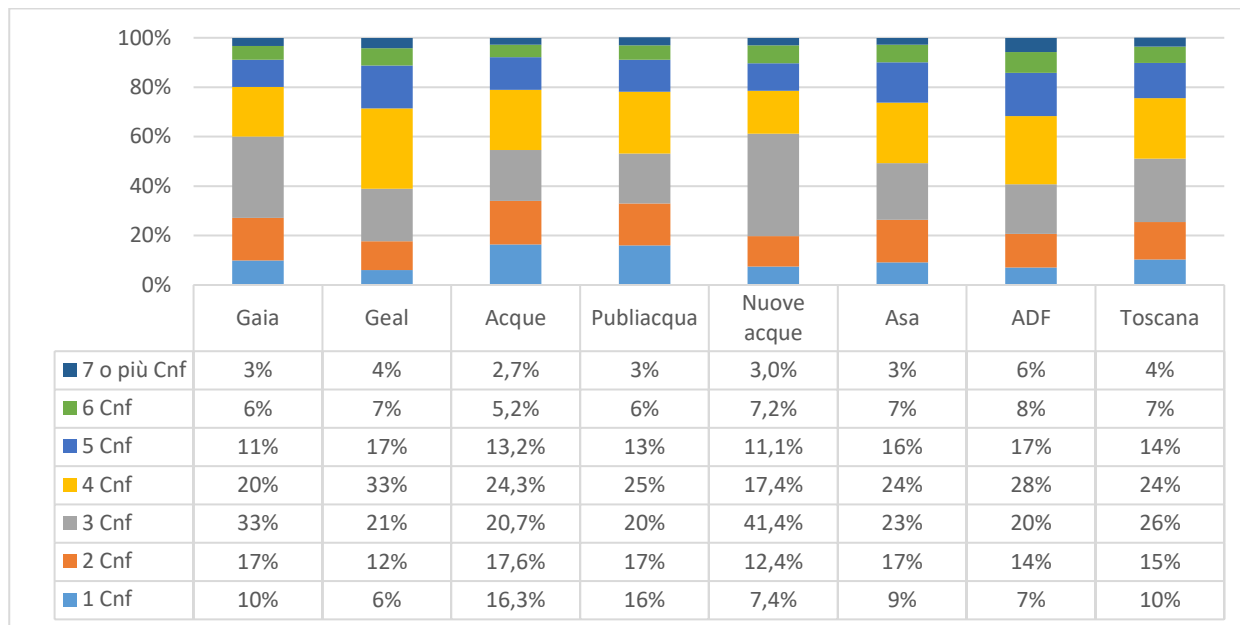
TABELLA 61 - IMPORTO COMPLESSIVO B.S.I.I. E INCIDENZA PERCENTUALE DEGLI ABITANTI AGEVOLATI RISPETTO AI RESIDENTI

Dati 2024	Gaia	Geal	Acque	Publiacqua	Nuove acque	Asa	AdF	Toscana
Importi erogati	1.720.525	75.000	785.798	2.060.175	326.414	435.903	537.967	5.941.781
Pop. Residente servita acquedotto PRA	410.955	82.437	766.263	1.236.647	271.114	344.848	376.829	3.489.093
Popolazione agevolata	38.711	1.905	19.148	36.520	20.528	7.141	11.948	135.901
Popolazione servita acq. agevolata %	9,42%	2,31%	2,50%	2,95%	7,57%	2,07%	3,17%	3,90%

Il gestore che in termini percentuali ha agevolato meno famiglie risulta Asa, seguito di poco da Publiacqua, quello che ha agevolato la maggior percentuale di famiglie è invece Gaia anche se in numero inferiore rispetto agli anni precedenti. Grazie alla modalità di rendicontazione del Bonus Idrico Integrativo, è stato possibile raccogliere il numero di componenti il Nucleo Familiare (NCNF) ed analizzare la distribuzione del dato.

Dall'analisi dei dati sotto riportati si evidenzia come le famiglie maggiormente agevolate sono quelle costituite da 3 o 4 componenti il nucleo (complessivamente le 2 categorie costituiscono il 51% delle famiglie agevolate). Si evidenziano diverse differenze puntuali tra gestore e gestore, che sarebbe interessante confrontare con territorio e distribuzione della popolazione toscana. Si rilevano anche notevoli cambiamenti rispetto alla distribuzione del 2023 con particolare riferimento alle famiglie agevolate composte da un unico componente che passano dal 20% del totale 2023 al 10% del 2024.

FIGURA 53 - DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DEI BENEFICIARI PER NUMERO DI CNF PER TERRITORIO IN TOSCANA



In conclusione, si rileva che, nel 2024, il numero degli utenti agevolati con bonus nazionale ha raggiunto oltre il doppio degli utenti agevolati col bonus integrativo. Il bonus integrativo si conferma comunque come strumento utile per supportare le famiglie in caso di difficoltà a pagare le bollette del s.i.i., anche se di impatto relativo sempre minore. Oltre a queste forme di bonus integrativo, si segnala che:

- Nuove Acque ha deliberato, anche per il 2024, un importo di ulteriori 100.000 euro, da ripartire tra gli stessi soggetti aventi diritto al bonus integrativo; considerando che le famiglie agevolate sono 7310, questo si traduce in un supporto medio a famiglia di circa 14 euro.
- Gaia ha costituito già dall'anno 2011 un Fondo Utenze Disagiate (FUD) attraverso il quale eroga un contributo per il pagamento della bolletta alle famiglie in stato di disagio economico e sociale. Nel 2024 ha accantonato un milione di euro. Gaia riconosce agli utenti ulteriori agevolazioni, delle quali beneficiano tutti gli utenti, e non solo quelli in stato di disagio economico-sociale, finanziandole con risorse proprie: dal 2020 la società accantona fondi per l'autofinanziamento degli investimenti i quali, dal 2022, sono utilizzati per ottenere la riduzione delle tariffe a tutti gli utenti (alimentati nel 2024 con 3,3 mio euro).
- Anche AdF a partire dal 2025 ha stanziato un bonus integrativo ulteriore (Bonus Fiora), pari a 300.000 euro.

CONCLUSIONI

Con il 2024 iniziato il quarto periodo regolatorio ARERA ed i gestori toscani confermano elevati livelli di servizio agli utenti, buona redditività ed equilibrio economico-finanziario. Sono confermate anche tariffe elevate ed elevati investimenti sul servizio.

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) sono 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.