

BILANCIO SOCIALE 2015-2017







Un nuovo Bilancio Sociale per Irisacqua segna il passaggio tra due fasi, chiude un triennio di lavori e attività ma al contempo rappresenta il punto di partenza per gli sviluppi futuri e le nuove sfide che ci attendono.

Uno strumento indispensabile per comunicare lo stato dell'arte a tutti gli stakeholder, tra questi tanto gli enti pubblici e istituzionali quanto i privati cittadini del goriziano, utenti ultimi dei nostri servizi e per questo nostro primo punto di riferimento.

Se sul fronte di quanto è stato fatto vedrete, sfogliando questo Bilancio Sociale, che gli investimenti e le cifre dell'attività confermano Irisacqua come una realtà di riferimento nel settore, su quello delle attività future posso anticipare che saranno quattro i grandi temi sui quali concentreremo la nostra azione: la sicurezza, la finanza strutturata a supporto degli investimenti, l'educazione dei giovani ai corretti comportamenti legati all'acqua. Il quarto tema è culturale ancor prima che pratico, unisce i primi tre e ogni singolo aspetto dell'attività di Irisacqua: si tratta del rispetto dell'ambiente e la sua tutela, un'idea cardine che ci guida quotidianamente.

Le nostre politiche aziendali, rivolte al sostegno dei territori e alla tutela della cittadinanza, saranno sempre più trasparenti e a disposizione della comunità, con una forte attenzione al ruolo cardine delle persone, dei cittadini che contano su Irisacqua per uno degli aspetti fondamentali della propria quotidianità e della propria salute.

Il binomio inscindibile tra investimento e sostenibilità ci guiderà, nei prossimi mesi, nella predisposizione di un progetto di finanza strutturata, senza precedenti in Italia, su cui poggeranno i piani di investimento che ci consentiranno di intervenire sulle reti idriche e acquedottistiche, in particolare per la completa sostituzione delle condutture in cemento-amianto ancora esistenti nella nostra rete e che verranno rimosse in tutta la provincia di Gorizia. Un intervento essenziale non solo per la salute ma anche per la riduzione delle perdite idriche del sistema.

L'obiettivo di avere acquedotti e acqua sempre più sicuri è essenziale per il futuro di Irisacqua e del territorio, e in quest'ottica si inserisce il "Water Safety Plan", un piano per il controllo sugli inquinanti emergenti che consentirà il monitoraggio lungo l'intera filiera idrica, dalla captazione al rubinetto, per ridurre al minimo pericoli di possibili contaminazioni fisiche, chimiche o biologiche. Uno strumento che definirà anche chiaramente i piani di intervento in caso di necessità ed emergenza.

Non solo vogliamo fornire ai nostri cittadini-utenti un prodotto di estrema qualità e sicurezza, ma vogliamo anche diffondere la cultura dell'acqua, il rispetto per questa fondamentale risorsa e il valore che ha anche nella salute di ognuno. Con "Irisacqua per il Sociale" torneranno e verranno potenziati i progetti di collaborazione con le scuole e con altri enti territoriali per trasmettere alle giovani generazioni un corretto approccio all'uso consapevole del bene acqua.

Con questo bilancio sociale quindi chiudiamo un triennio di traguardi raggiunti ma ne inauguriamo anche uno nuovo di nuovi obiettivi, ancora più ambiziosi e ancora più determinanti non solo per Irisacqua ma per tutti i nostri partner e soprattutto per i cittadini.

Gianbattista Graziani

Amministratore Unico



PRESENTAZIONE

Con questo bilancio Irisacqua entra nel quarto triennio di rendicontazione socio-ambientale.

È un traguardo importante nella scelta di fornire dati trasparenti e controllati sull'impegno della Società per la qualità dell'acqua, il suo corretto utilizzo e la tutela ambientale.

Nell'elaborare questo bilancio, la Società ha preso come riferimento le linee guida definite dal GBS (Gruppo di Studio europeo per il Bilancio Sociale), che nel 2001 ha proposto i Principi di redazione del bilancio sociale tra cui: responsabilità, identificazione, trasparenza, inclusione, coerenza, competenza di periodo, prudenza, comparabilità, comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità, periodicità e ricorrenza, omogeneità, utilità, significatività e rilevanza, verificabilità dell'informazione, autonomia delle terze parti.

I dati economico-finanziari sono ricavati dai bilanci d'esercizio degli anni analizzati approvati dall'Assemblea dei Soci e sottoposti a revisione da parte di auditors esterni, mentre tutti gli altri dati sono acquisiti dalla Direzione Amministrativa in collaborazione con i responsabili delle aree considerate, in base alle migliori informazioni disponibili.

I dati raccolti fanno riferimento agli anni 2015, 2016 e 2017.



CONTENUTI

Il Bilancio Sociale risulta suddiviso in cinque parti principali, ciascuna con specifici obiettivi di approfondimento e comunicazione.

- **1.** Nel capitolo "Chi siamo" sono descritti i principali aspetti connessi al profilo di Irisacqua, alle attività svolte e al territorio servito, alla missione, ai principi etici e ai valori che guidano lo svolgimento delle attività;
- **2.** Nel capitolo "Relazione sulla gestione economico-finanziaria" sono presentati i principali risultati della gestione e il prospetto del valore aggiunto;
- **3.** Nel capitolo "Gli stakeholder di Irisacqua" sono descritte le relazioni esistenti tra la Società e i propri portatori di interesse, evidenziando le linee strategiche adottate, i valori di riferimento e le azioni intraprese;
- **4.** Nel capitolo "L'ambiente" sono trattati i principali impatti ambientali connessi allo svolgimento dell'attività aziendale, con particolare riferimento alla fognatura e alla depurazione, all'energia impiegata, ai rifiuti prodotti e ai mezzi aziendali;
- **5.** Attraverso il capitolo "I nostri obiettivi" è infine possibile individuare i diversi aspetti dello sviluppo futuro della gestione di Irisacqua.

Al fine di facilitare la lettura e la comprensione del documento, a completamento è stato predisposto un breve glossario che si propone di spiegare i termini tecnici utilizzati.

Il Bilancio sociale è disponibile sul sito della Società all'indirizzo www.irisacqua.it

INDICE

CHI SIA	MO	12
1.1 II cont	esto di riferimento	
1.2 La nos	tra storia	
1.3 Le nos	tre tappe fondamentali	
1.4 Missio	ne, valori e principi	
1.5 La stru	ıttura organizzativa	
	Gli strumenti di governo	
	Gli strumenti di controllo	
	L'organigramma aziendale	
	ietà sul territorio: sedi e contatti	
1.7 Il siste	•	
1.8 II siste	ema informatico	
	ONE SULLA GESTIONE MICO-FINANZIARIA	38
2.1 I risult	ati della gestione	
2.2 II Valo	re Aggiunto	
2.3 Gli inv	estimenti	
⇒ 2.3.1	Gli investimenti realizzati	
⇒ 2.3.2	Gli investimenti realizzati e quelli in corso	
⇒ 2.3.3	Gli investimenti da realizzare	
IL DIAL	OGO CON GLI STAKEHOLDERS	64
3.1 I nostr		
	Politiche e valori di riferimento	
	La composizione del personale	
	Le modalità di assunzione	
	Competenze e formazione	
	Salute e sicurezza	
	Le relazioni sindacali e il premio di risultato	
⇒ 3.1.7	Il circolo aziendale	





⇒ 3.3.1	La tariffa	
⇒ 3.3.2	La qualità dell'acqua erogata	
⇒ 3.3.3	Qualità del servizio	
⇒ 3.3.4	Comunicazione ed assistenza	
⇒ 3.3.5	La Customer Satisfaction	
3.4 I finan	ziatori	
⇒ 3.4.1	Il contratto di finanziamento	
3.5 I fornit	tori	
⇒ 3.5.1	La ricaduta dei fornitori sul territorio	
3.6 La Pub	oblica Amministrazione	
3.7 La Col	lettività	
L'AMBIE	NTE	114
4.1 L'acqu	edotto	
→ 4.1.1	Gli impianti	
⇒ 4.1.2	L'utilizzo della risorsa	
⇒ 4.1.3	Le perdite nella rete	
⇒ 4.1.4	La manutenzione e il controllo della rete	
4.2 La fognatura e la depurazione		
	Le infrastrutture e gli impianti	
	I parametri di prestazione	
•	gia impiegata	
	I consumi energetici	
	Il risparmio energetico	
4.4 I rifiuti p		
→ 4.4.1	Classificazione e smaltimento dei rifiuti	
I NOSTE	RI OBIETTIVI	142
GLOSSARIO		

3.2 I Soci3.3 I Clienti





1.1

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

A livello nazionale

L'art. 21, comma 19, del D.L. n. 201 del 06/12/2011 (c.d. Decreto Salva Italia), così come convertito e modificato dalla Legge n. 214 del 22/12/2011, ha previsto il trasferimento delle attività di regolazione e controllo dei servizi idrici, precedentemente affidate all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (poi denominata Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente, per brevità ARERA).

Suo obiettivo principale è quello di far convergere l'intero sistema idrico ad una situazione il più possibile omogenea ed uniforme sul territorio nazionale riconoscendo tuttavia una base di partenza molto differenziata.

Il nuovo Metodo Tariffario Idrico (MTI) già introdotto dall'Autorità per i periodi 2012-2013 e 2014-2015 ha trovato conferma anche per gli anni successivi: con la delibera 664/2015/R/IDR è stato infatti approvato il metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio (MTI-2) che guarda al quadriennio 2016-2019 e che conferma una disciplina secondo schemi regolatori composti dai seguenti atti:

- **a.** programma degli interventi (Pdl), ai sensi dell'art. 149, comma 3, del D.Lgs.152/06, che specifica gli obiettivi da realizzare sulla base di una puntuale indicazione degli interventi per il periodo 2016-2019;
- **b.** piano economico-finanziario (PEF) che prevede, con cadenza annuale e per tutto il periodo di affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa;
- **c.** convenzione di gestione, contenente gli aggiornamenti necessari a recepire la disciplina introdotta dalla stessa Deliberazione.

Oltre alla regolamentazione tariffaria l'Autorità nel corso del triennio ha emanato anche diversi altri provvedimenti:

• Delibera 655/2015/R/IDR con cui sono stati fissati i criteri di regolazione della qualità contrattuale del S.I.I. ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, con l'obiettivo di rafforzare la tutela degli utenti finali e superare le difformità esistenti a livello territoriale mediante (i) l'introduzione di standard di qualità minimi omogenei a livello nazionale; (ii) il riconoscimento dei costi legati ai miglioramenti di qualità ulteriori rispetto agli standard minimi; (iii) l'introduzione di un meccanismo incentivante composto da indennizzi automatici, premi e penali. L'Autorità ha stabilito che i nuovi criteri di regolazione della qualità contrattuale del S.I.I. si applicano in via generale dal 1º luglio 2016, ovvero in casi specifici dal 1º gennaio 2017 o semestri immediatamente successivi.

 Delibera 665/2017/R/IDR la quale punta ad un riordino e conseguente razionalizzazione delle strutture tariffarie in vigore ed introduce il criterio di una fatturazione pro capite basata cioè sul numero di componenti dell'utenza domestica residente e disciplina anche la fatturazione degli scarichi industriali.

 Delibera 917/2017/R/IDR che introduce il nuovo sistema di standard di qualità di tipo tecnico. Questi standard, distinti tra prerequisiti, standard specifici e standard generali, costituiscono di fatto gli obiettivi minimi verso i quali orientare gli investimenti pianificati nei programmi degli interventi elaborati dagli Enti d'Ambito.

A livello locale

Con la Legge regionale 15 aprile 2016, n. 5 la Regione Friuli Venezia Giulia è intervenuta ad aggiornare la precedente L.R. 22/2010 in materia di "Organizzazione delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani".

La L.R. 5/2016 individua infatti un unico Ambito Territoriale Ottimale, coincidente con l'intero territorio regionale, sia per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani che per il servizio idrico integrato, per il quale si prevede la possibilità, tramite accordo con la Regione Veneto, di integrare nell'ATO i Comuni già compresi nel vigente CATO Lemene.

L'ente di governo dell'ATO è l'Autorità Unica per i servizi idrici e i rifiuti (AUSIR), un'agenzia cui partecipano obbligatoriamente tutti i Comuni della Regione, di cui sono definiti gli organi:

- l'organo principale è l'Assemblea regionale d'ambito, che è composta da un Sindaco per ciascuna area di aggregazione dei Comuni come definita dalla L.R. 26/2014 e nella quale sono assunte le deliberazioni principali;
- le attività dell'Assemblea sono coadiuvate da un Direttore generale e da una struttura tecnica, mentre la rappresentanza istituzionale e il governo dell'Assemblea sono affidati ad un Presidente, eletto dall'organo stesso.

L'AUSIR ha un'articolazione anche territoriale, corrispondente ai perimetri delle ex Province, composta dai Sindaci dei Comuni con funzioni consultive, anche vincolanti, su determinati atti e, in particolare, sul programma quadriennale degli interventi del piano d'ambito e sulla modulazione della tariffa del S.I.I..

1.2

LA NOSTRA STORIA

Irisacqua srl è stata costituita il 29 dicembre 2005 allo scopo di dare attuazione alla riforma del settore idrico introdotta con la "Legge Galli". È una società a capitale interamente pubblico nata a seguito della scissione parziale non proporzionale di Iris spa; i suoi soci sono i 25 Comuni dell'ex Provincia di Gorizia i quali, al momento della costituzione della Società, le hanno conferito in concessione a titolo gratuito tutte le reti e gli impianti legati al servizio idrico facendola diventare quindi l'affidataria della gestione del SII in via diretta quale società "in house".

La Convenzione-contratto, ovvero il documento che regola l'affidamento in house ad Irisacqua, è stata sottoscritta in data 24.10.2006 e successivamente modificata in data 24.01.2008 e poi in data 20.06.2016, quando l'Ente d'Ambito con proprio atto n. 168 ha provveduto ad uniformare il testo della Convenzione di Servizio al testo della Convenzione Tipo ex Deliberazione ARERA n. 656/2015.

In data 29 novembre 2016 con Deliberazione n.176 è stato inoltre approvato il prolungamento della durata dell'affidamento del servizio idrico integrato ad Irisacqua al 31.12.2045, al fine di garantire il rispetto dell'equilibrio economico-finanziario a seguito dell'introduzione di nuovi investimenti nel Piano d'Ambito, come meglio illustrato nel successivo paragrafo.



1.3

LE NOSTRE TAPPE FONDAMENTALI

2016

APPROVAZIONE VARIANTE 9 AL PIANO D'AMBITO

2017

SOTTOSCRIZIONE NUOVA CONVENZIONE

AVVIATE PROCEDURE NUOVO FINANZIAMENTO

APPROVAZIONE PROGETTO CONA

OTTENIMENTO CERTIFICATI BIANCHI

APPROVAZIONE TARIFFA 2016-2019 Nel corso del 2016 una crescente sensibilità sociale e tecnica in merito alla presenza di condotte in cemento amianto nella Provincia di Gorizia ha sollevato la necessità di introdurre, oltre a quanto già previsto nel Piano d'Ambito ed attualmente in corso di realizzazione, ulteriori interventi di sostituzione delle reti idriche in cemento amianto per 49,1 milioni di Euro.

La volontà di effettuare questa consistente modifica al Piano d'Ambito, confermata dal CATO con delibera n.169 del 20 giugno 2016, era però condizionata alla necessità di rispettare l'equilibrio economico finanziario di Irisacqua.

A questo scopo, dal momento che si è ritenuto inopportuno nell'attuale contesto economico e sociale procedere con ulteriori aumenti tariffari, con delibera n. 176 del 29.11.2016 il CATO ha approvato un prolungamento della durata della concessione per ulteriori dieci anni, spostando il termine dal 2035 al 2045.

Tale decisione ha portato quindi alla sottoscrizione della nuova Convenzionecontratto in data 30.06.2017.

Nel corso del 2017 la Società ha poi avviato le trattative con gli Istituti Finanziatori per valutare le forme possibili di finanziamento degli ulteriori investimenti richiesti dall'ente d'ambito e non previsti nel Piano degli Interventi originario e connessi alla sostituzione delle condotte in cemento amianto. Questo complesso iter instaurato con le banche finanziatrici per la definizione della nuova operazione di finanziamento dovrebbe arrivare a conclusione entro il 2018.

Sempre nel 2017 la Società ha visto l'approvazione del progetto CONA presentato a dicembre 2016. Questo progetto, che si colloca nell'ambito del programma Interreg Italia-Slovenia, vede la collaborazione tra Irisacqua e Vodovodi d.o.o. di Nova Gorica (Slovenia), società che svolge la nostra medesima attività nel proprio territorio di riferimento, ed ha come obiettivo principale quello di migliorare lo stato ecologico dell'ecosistema acquatico e tutelare la biodiversità per garantire lo sviluppo sostenibile ed il progresso sul bacino idrografico del torrente Corno e sull'area protetta dell'Isola della Cona.

Parte importante del progetto è l'investimento nell'area del Comune di Monfalcone (Adeguamento di n.4 sfioratori di piena), che influirà in modo significativo sulla diretta riduzione della pressione ambientale sull'area protetta dell'isola della Cona, cuore della riserva naturale.

Il progetto è stato approvato per un importo complessivo di 1.439.634 Euro, finanziato da contributo europeo per l'85%. La quota a disposizione di Irisacqua Srl ammonta a 958.170 Euro (di cui 814.444 Euro coperti dal fondo europeo).

Accanto a ciò è giunto a buon fine anche il progetto di efficienza energetica denominato PPPM n. 0107022031213T001. Tale progetto era stato presentato a GSE per la prima volta a dicembre 2013, sfruttando una finestra temporale definita dalla normativa che consentiva anche a soggetti con la nomina volontaria dell'Energy Manager di poter presentare dei progetti di efficienza già realizzati negli anni passati.

In particolare, il progetto riguardava l'incremento delll'efficienza complessiva dell'acquedotto di Monfalcone attraverso la riduzione delle perdite (pressure management) e la sostituzione della stazione di sollevamento di via Aquileia a Ronchi dei Legionari con la stazione AcegasApsAmga di via 1° Maggio. L'iter di approvazione è stato lunghissimo e complesso, sia dal punto di vista tecnico che amministrativo. Solo nel dicembre 2016 GSE ha comunicato l'accoglimento della proposta presentata da Irisacqua.

Nell'agosto 2017, è stata trasmessa la prima rendicontazione (con la consulenza di HERA SpA) relativa agli anni 2013-2015 che è stata poi approvata, con il conseguimento di 795 TEE (titoli di efficienza energetica), il cui valore di mercato è stato stimato in 235.000 Euro.

Nei primi mesi del 2018 è stata presentata ed accettata anche la seconda rendicontazione relativa al 2016 con l'attribuzione di altri 204 TEE. A breve verrà trasmessa anche l'ultima rendicontazione relativa al 2017.

Tali titoli saranno poi venduti a Hera Spa, secondo l'accordo sottoscritto, al 95% del valore medio di mercato stabilito dall'Autorità, ragionevolmente, entro la fine del primo semestre del 2018.



1.4

MISSIONE, VALORI E PRINCIPI

I valori che guidano il servizio svolto da Irisacqua sono: Irisacqua ha la grande responsabilità di gestire una risorsa preziosa come l'acqua.

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Con questa consapevolezza, la Società ispira il proprio agire a principi di efficienza e correttezza etica avendo come orizzonte d'impresa non soltanto i benefici sul piano strettamente economico ma anche e soprattutto sul piano ambientale e sociale.

CONTINUTÀ

In linea con questi principi Irisacqua ha adottato anche il Codice Etico, che costituisce un essenziale strumento di regolamentazione dei comportamenti interni ed esterni.

EFFICACIA EFFICIENZA Il Codice si fonda sulla convinzione che il comportamento della Direzione debba rispondere ad un vero e proprio stile condiviso di supporto al corretto funzionamento ed allo sviluppo della Società. La più importante garanzia nei confronti dei Soci e degli altri portatori d'interesse deriva infatti dall'integrità e dai valori etici delle persone che operano nell'organizzazione e di coloro che amministrano ed effettuano il monitoraggio ed i controlli.

RESPONSABILITÀ

Altro obiettivo prioritario della Società, da concretizzarsi nella durata della concessione, è la realizzazione di tutti gli interventi definiti nel Piano d'Ambito al fine di risolvere le criticità che ad oggi gravano sul servizio e di migliorarne costantemente la qualità.

TEMPESTIVITÀ

Questa a sua volta è garantita e controllata anche attraverso la Carta del Servizio Idrico Integrato che definisce i principi, i criteri ed i parametri per l'erogazione del servizio fornito.

TRASPARENZA

A completamento di ciò, Irisacqua promuove costantemente la crescita professionale delle proprie risorse dal momento che riconosce che i propri

dipendenti e collaboratori sono un fattore determinante di successo.

INNOVAZIONE

RISPETTO DELL' AMBIENTE

1.5

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

1.5.1 Gli strumenti di governo

Irisacqua è una società a capitale interamente pubblico controllata dai 25 Comuni della Provincia di Gorizia. È regolata dalle norme contenute nello Statuto approvato dall'Assemblea dei Soci il 29 dicembre 2005 successivamente aggiornato nel 2017 per adeguarlo alle disposizioni contenute nel Madia TU 175/2016 (Testo Unico Partecipate).

Gli organi sociali che formano il sistema di governance di Irisacqua sono:

- · L'Assemblea dei Soci
- L'Amministratore Unico (o Consiglio di Amministrazione)
- Il Collegio sindacale
- · La Direzione Generale

All'Assemblea dei Soci, composta dai Sindaci dei Comuni della Provincia, sono riservate diverse competenze, tra cui ad esempio l'approvazione del bilancio e la destinazione degli utili, l'approvazione del budget annuale, la nomina dell'Amministratore Unico e del Direttore generale, le modificazioni dell'atto costitutivo.

Nel 2014 l'organo amministrativo di Irisacqua, inizialmente costituito da un Consiglio di Amministrazione composto da tre consiglieri, è stato portato ad un unico membro con la nomina di un Amministratore Unico da parte dell'Assemblea dei Soci con durata triennale. Con delibera del 9 aprile 2018 è stato nominato come Amministratore Unico fino all'approvazione del bilancio del 31 dicembre 2020 il dott. Gianbattista Graziani.

Il Collegio sindacale, costituito da cinque sindaci di cui due supplenti, è l'organo societario nominato dall' Assemblea dei Soci che vigila sull' adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato e sul suo concreto funzionamento.

I membri che attualmente lo compongono sono:

- Presidente: Clemente Vilma
- Sindaco effettivo: Dessenibus Pietro
- Sindaco effettivo: Spanghero Lucio
- · Sindaco supplente: Burelli Rita
- Sindaco supplente: Caprara Alessandro

Al Direttore Generale spettano i poteri di gestione e di conduzione operativa della Società. Sovrintende all'attività della Società e presiede alla definizione della struttura organizzativa interna. Il Direttore Generale di Irisacqua è il dott. Paolo Lanari.

1.5.2 Gli strumenti di controllo

Tra gli strumenti che si occupano di effettuare un controllo sull'operato di Irisacqua troviamo:

- Il Coordinamento Soci ed il Comitato Tecnico
- · L'Organismo di Vigilanza
- La Società di revisione

All'interno dello statuto della Società, l'art. 33 disciplina i poteri di controllo dei Soci e definisce quanto segue:

"Al fine di disciplinare la collaborazione tra i soci per l'esercizio in comune di un controllo sulla società analogo a quello esercitato sui propri servizi, i Soci procederanno alla nomina di un coordinamento Soci (il "coordinamento Soci") con le modalità di cui all'accordo ex Art.30 del D.Lgs 267/2000 sottoscritto tra i Soci per svolgere le funzioni indicate.[...]"

Con apposito accordo sottoscritto nel 2014, i Comuni Soci hanno quindi nominato il Coordinamento Soci, il cui compito principale consiste nel condurre un'analisi generale sulla Società, che si esplica ad esempio nella valutazione delle relazioni sulla gestione fornite dall'organo amministrativo, nella valutazione dei presupposti alla nomina del Direttore Generale, nella verifica degli atti di gestione dell'organo amministrativo.

Attualmente, il Coordinamento Soci è composto dai seguenti rappresentanti dei Comuni Soci: Comune di Gorizia, Comune di Monfalcone, Comune di Grado, Comune di Fogliano Redipuglia, Comune di Romans d'Isonzo. Questo organo, a sua volta, a supporto del suo operato, ha provveduto a nominare un Comitato Tecnico di 5 tecnici, dipendenti dei Comuni Soci. Tra i principali compiti in capo a tale soggetto troviamo ad esempio il controllo preventivo e autorizzatorio di budget economici, patrimoniali e finanziari nonché il controllo a consuntivo sui documenti di bilancio. Nel febbraio 2010, con apposita delibera Irisacqua ha dato vita all'Organismo di Vigilanza. Inizialmente composto da tre membri, con delibera del 19 febbraio 2013 l'organismo fu ridimensionato ad un unico membro considerata la volontà di razionalizzazione della governance da parte dei Soci e viste le modifiche che, per legge, furono apportate alla disciplina del collegio sindacale delle società a responsabilità limitata nonché alle previsioni contenute nel regolamento attuativo sulla parità di genere negli organi di amministrazione e controllo delle società pubbliche. Di recente si è ridata importanza all'elemento della diversificazione delle specializzazioni da rappresentare all'interno dell'organismo, specie in funzione dei nuovi compiti a cui la normativa fa oggi riferimento. Ci si riferisce, in particolare, alla rilevanza che nelle società controllate l'Odv viene ad assumere in riferimento al sistema

anticorruzione e trasparenza. Con la recente Delibera n.1134 dell' 8 Novembre 2017 "Nuove linee Guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici", Anac ha disposto, tra l'altro, di modificare la propria precedente prescrizione richiedendo che la figura del RPCT sia ricollocata in un ruolo autonomo, estraneo alla composizione dell'OdV. Il cambiamento di prospettiva è motivato da Anac stessa con la considerazione che il medesimo provvedimento indica proprio nell'OdV l'organo a cui la Società potrebbe ricollegare funzioni di vigilanza in materia (vedi ad esempio l'Attestazione annuale di struttura analoga all'OIV delle P.A. che le Linee Guida suggeriscono di attribuire agli OdV propri dei sistemi MOG231).

Con Delibera dell'Amministratore Unico dell'11 Dicembre 2017, nel nominare il nuovo OdV, Irisacqua ha ritenuto di poter dare immediata applicazione alle nuove indicazioni sia per la parte in cui vedono la figura dell'RCTP collocata al di fuori dell'OdV stesso, sia per la parte in cui favoriscono l'assegnazione all'Odv di specifiche funzioni di controllo rispetto al sistema anticorruttivo implementato nella Società.

Di conseguenza, in considerazione dei compiti rilevanti e complessi, che richiedono conoscenze professionali interdisciplinari, è stato valutato come più funzionale ed efficace il ritorno ad una composizione collegiale dell'organismo in questione.

I componenti OdV con le relative competenze sono:

- Dott. Fulvio Lorenzon: Presidente (Tecnico Ambientale e Sicurezza)
- Dott. Mauro Verdimonti: Componente (Economico Finanziario)
- Avv. Andrea Ludovico Pedeferri: Componente (Legale esperto in Modello Organizzativi L.231/01)

Nel 2010 Irisacqua ha approvato anche il proprio Modello Organizzativo di Gestione (MOG 231) comprensivo dei protocolli di controllo, del piano di formazione e del Codice Etico, il cui scopo è quello di prevenire la commissione dei reati contemplati dal D.Lgs 231/01.

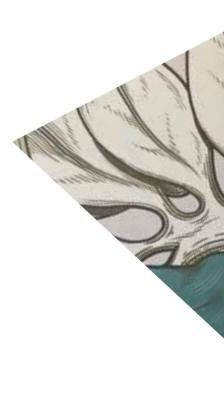
Il Modello è costantemente monitorato e aggiornato. Già con delibera del 28 gennaio 2014 fu inserita all'interno del MOG 231, un'apposita sezione comprendente il Piano per la Prevenzione della Corruzione integrato con il Piano della Trasparenza ed Integrità. Oggi nello specifico della recente Delibera Anac sopra richiamata, è ritenuta sufficiente la previsione, all'interno

del MOG231, di una sezione contenente specifiche Misure Integrative Anticorruzione e Trasparenza; in tale ottica il nuovo Odv sta lavorando per una revisione semplificativa e coerente con le nuove disposizioni.

Rimane da ricordare che Irisacqua ha provveduto alla nomina del Responsabile della Prevenzione della Corruzione (RPC) nei confronti di un dirigente interno nel rispetto delle caratteristiche indicate da Anac e lo ha individuato nel Direttore Generale di Irisacqua che ha ricevuto con delibera n.1 del CdA di data 28 gennaio 2014 sia la nomina quale RPC sia l'incarico di Responsabile della Trasparenza ed Intregrità così come indicato dai provvedimenti ANAC.

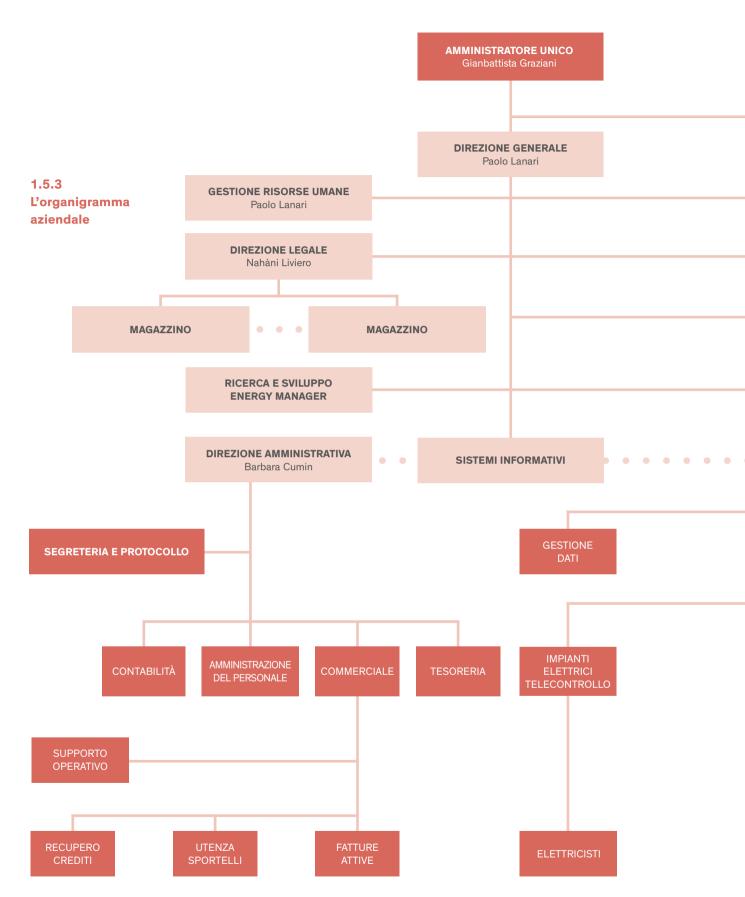
Per quanto riguarda invece l'attività di revisione legale del proprio bilancio, l'incarico è stato affidato per il triennio 2016-2017-2018 con apposita gara alla società PricewaterHouseCooper.

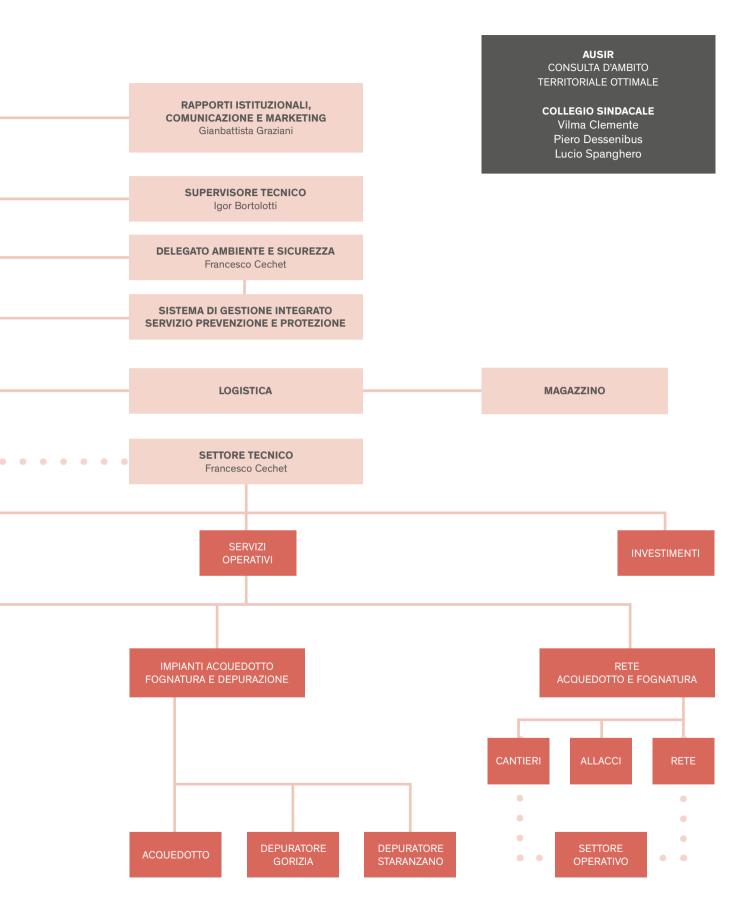
















1.6

LA SOCIETÀ SUL TERRITORIO: SEDI E CONTATTI

Sede sociale Via IX Agosto 15 - 34170 Gorizia

leletono: 0481 593111

Fax:

0481 593410

E-mail:

info@irisacqua.it Posta certificata:

segreteria@irisacqua.telecompost.i

Sportelli Gorizia via IX Agosto 15:

lunedì, venerdì e sabato dalle 8.30 alle 12.30 martedì, mercoledì e giovedì dalle 8.30 alle 16.30

Ronchi dei Legionari via Cau de Mezo 18:

lunedì

dalle 14.00 alle 18.00

venerdì

dalle 8.30 alle 12.30

Numeri verdi Call center 800 99 31 31

da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 20.00

dalle 8.00 alle 13.00

Autoletture 800 99 31 91

da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 20.00

sabato

dalle 8.00 alle 13.00

Pronto intervento 800 99 31 90

24 ore su 24, 7 giorni su 7

Contatti telematici www.irisacqua.it

Pronto Web

www.facebook.com/irisacquasrl

1.7

IL SISTEMA QUALITÀ

Irisacqua ha definito, documentato ed attuato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con i requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001 e dal 2017 anche in accordo con la UNI EN ISO 14000.

Esso si basa su:

- Definizione politica ed obiettivi per la qualità
- Identificazione dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità
- Chiara definizione di ruoli e responsabilità nell'organizzazione per la gestione dei processi
- Definizione degli indicatori necessari per garantire l'efficace funzionamento e controllo dei processi
- Efficace sistema di documentazione per gestire, monitorare e controllare i processi
- Azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi
- Determinazione dei mezzi per prevenire non conformità ed eliminarne le cause

I processi che interessano il Sistema di Gestione Qualità comprendono tutti i processi relativi al servizio idrico integrato della Provincia di Gorizia ovvero:

- Gestione impianti di depurazione acque reflue civili urbane e reti fognarie (conduzione e manutenzione)
- Gestione impianti e reti acquedottistiche acqua potabile (conduzione e manutenzione)
- Attività di front e back office (sportelli a servizio dell'Utenza) ed interventi operativi presso utenza
- Attività di progettazione e costruzione di nuovi impianti e reti o adeguamenti degli stessi
- · Pronto intervento

La Direzione è direttamente impegnata nello sviluppo e nel continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità. A tal fine ha adottato la Politica per la Qualità che integra anche aspetti relativi alla sicurezza ed all'ambiente, assicura la disponibilità di risorse, ha creato un ambiente che incoraggi il coinvolgimento e lo sviluppo del personale.

In questo contesto, la Società guarda costantemente alla soddisfazione dei suoi stakeholders che persegue attraverso i seguenti obiettivi:

- Operare nel rispetto dei principi di moralità trasparenza e responsabilità anche attraverso l'adozione del MOG231, del Piano di Prevenzione della corruzione, trasparenza ed integrità e del Codice Etico
- · Gestire il SII in maniera efficiente e tempestiva
- Contribuire alla salvaguardia dell'ambiente promuovendo anche l'adozione di tecnologie innovative
- Garantire la sicurezza degli impianti eliminando, per quanto possibile, ogni pericolo ed assicurare la regolarità del servizio e la durata nel tempo degli impianti
- Operare in accordo ai principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, cortesia, efficacia ed efficienza, chiarezza e comprensibilità, informazione e responsabilità
- Monitorare la soddisfazione degli utenti
- Prevenire i reclami attraverso una gestione delle attività che consenta di risolvere le difformità prima che queste siano percepite dagli utenti
- Rispondere tempestivamente alle segnalazioni e richieste di informazioni di utenti e terze parti interessate

La Società ha inoltre individuato i seguenti indirizzi strategici per perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni e dell'organizzazione:

- La valutazione periodica da parte del vertice aziendale dello stato del Sistema in modo da individuare le opportunità di miglioramento, improntando sempre più l'organizzazione all'efficacia, all'efficienza e alla prevenzione degli infortuni sul lavoro e degli impatti ambientali delle proprie attività e servizi;
- L'informazione del proprio personale sui risultati e miglioramenti raggiunti attraverso il Sistema Integrato, per dimostrare l'importanza data al progetto e l'impegno che con esso ci si è assunti;
- Il rispetto di tutte le prescrizioni di legge, in particolare quelle in materia ambientale e di salute e sicurezza del lavoro;
- Il controllo sistematico degli impatti ambientali e dei rischi connessi
 a tutte le attività lavorative, attraverso un processo di analisi degli aspetti
 ambientali, dei pericoli e di valutazione e tenuta sotto controllo dei rischi,
 inteso come un insieme di azioni volte a diminuire progressivamente
 e con continuità l'entità dei rischi ed impatti rilevati, anche in situazioni
 di emergenza per la gestione delle crisi;
- Il continuo adeguamento delle strutture organizzative/operative ed il costante aggiornamento tecnologico dei mezzi e delle attrezzature,

con riguardo agli aspetti prestazionali di tutti i processi aziendali inclusi gli aspetti relativi all'ambiente ed alla sicurezza e salute del lavoro;

- La definizione ed attuazione di criteri di selezione e qualifica dei fornitori basata sulla trasparenza, qualità dei prodotti e servizi forniti, sulla flessibilità e tempestività delle forniture, sulla competenza tecnica professionale e sull'attuazione di pratiche responsabili per gli aspetti legati alla sicurezza nei luoghi di lavoro ed alla protezione ambientale;
- La definizione ed il riesame da parte della Direzione degli obiettivi e traguardi ambientali, di qualità e di prevenzione degli infortuni sul lavoro.

Come già accennato all'inizio, in un'ottica di maggior impegno per la tutela dell'ambiente e del rispetto della legalità in materia ambientale, a dicembre 2017 Irisacqua ha conseguito anche la certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale. Il campo di applicazione del certificato copre i seguenti processi:

- Gestione reti fognarie e impianti di depurazione acque reflue civili urbane di Grado e Staranzano (conduzione e manutenzione)
- Gestione impianti e reti acquedottistiche acqua potabile (conduzione e manutenzione)
- Attività di Front e back office (sportelli a servizio dell'Utenza) ed interventi operativi presso utenza
- Attività di progettazione e costruzione di nuovi impianti e reti o adeguamenti degli stessi
- · Pronto intervento

Gli altri impianti di depurazione saranno inseriti nei tre anni successivi alla prima certificazione ambientale; in particolare nel corso del 2018 la certificazione sarà estesa agli impianti di depurazione di Lonzano e Villesse.



1.8

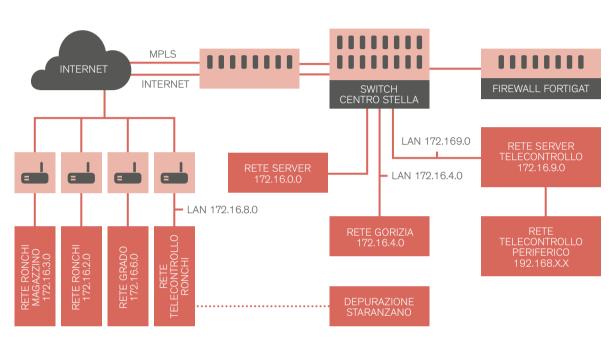
IL SISTEMA INFORMATICO

Dal punto di vista architetturale il Centro Elaborazione Dati di Irisacqua si basa su un sistema Iperconvergente in cui le risorse dei singoli nodi e lo storage sono gestiti automaticamente in maniera da prevedere e soddisfare in tempo reale tutte le richieste di I/O, su questo substrato fisico poggia un'infrastruttura logica di server virtuali attraverso i quali vengono messi a disposizione i vari sistemi informatici aziendali: il sistema ERP (Enterprise Resource Planning), che comprende il sistema di gestione dell'utenza (CRM, fatturazione, contract Accounting e gestione credito), il sistema della contabilità (generale ed analitica) ed il sistema della logistica (approvvigionamenti e magazzino); un sistema cartografico; un sistema di gestione del Protocollo; il sistema di Posta Elettronica; il sistema Office ed il sistema Gestione Servizi di Active Directory e File System.

I personal computer ed i plotter sono gestiti su piattaforme hardware e software di proprietà ed in completa gestione interna, mentre i macchinari multifunzione digitali e la maggior parte delle stampanti sono a noleggio con assistenza esterna ma con una gestione ordinaria interna.

La connettività della sede principale è realizzata in fibra FTTH, su cui convergono la linea Internet e le sedi periferiche interconnesse attraverso un sistema MPLS su VDSL e sistemi 4G. La gestione della totalità delle reti e dei sistemi di sicurezza perimetrali è stata demandata alla società Vodafone, assegnataria del contratto SPC2 per la Pubblica Amministrazione.





Di seguito lo schema sintetizzato dell'infrastruttura:

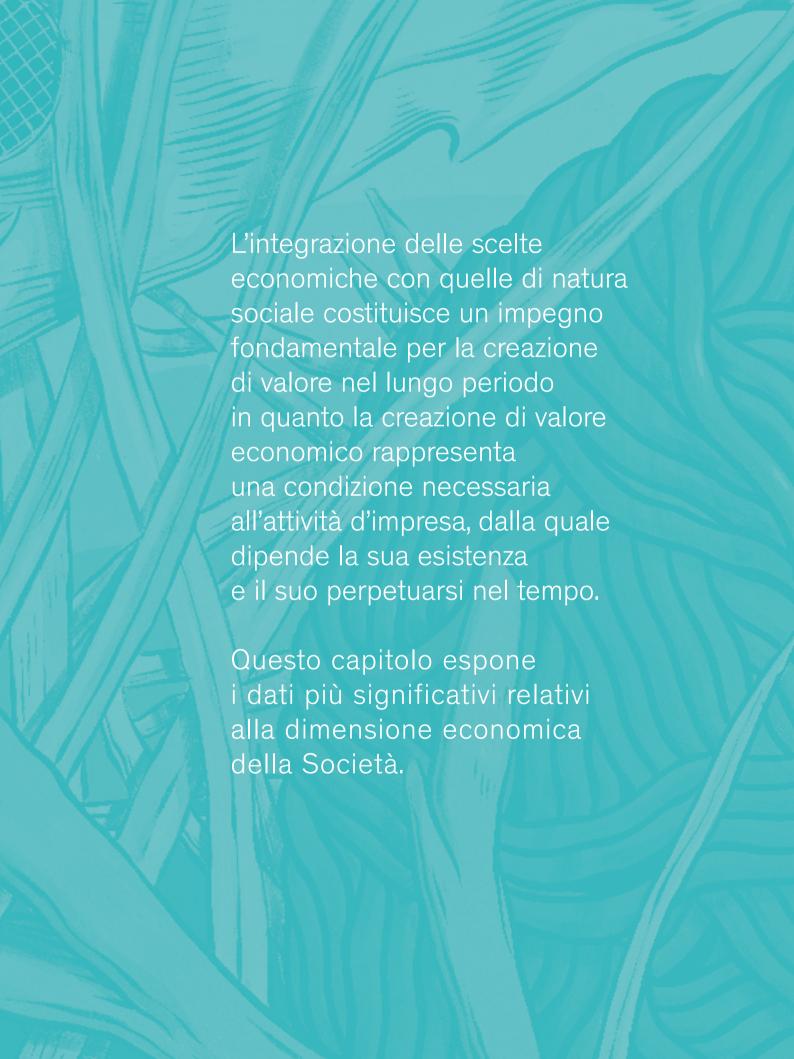
Come si può notare dallo schema, ogni collegamento del core dell'infrastruttura è doppio, quindi ridondato tramite linea secondaria di backup. Nella sezione centrale della figura, si può vedere rappresentato il firewall che protegge la rete dei server non solo dall'esterno, quindi da internet, ma anche dalla stessa rete interna delle singole postazioni, tutto passa attraverso di lui.

Per garantire la massima affidabilità, anche dal punto di vista della ridondanza, il firewall hardware è replicato in modo da avere tempi di ripristino brevissimi in caso di malfunzionamenti.

L'integrità dei dati e la continuità del servizio sono stati messi al primo posto con l'adozione di un sistema di backup che prevede sia il salvataggio dei dati che quello delle macchine virtuali complete per permettere un ripristino della struttura su qualsiasi tipo di hardware compatibile. A garantire la protezione di tutto il sistema è stato scelto il sistema Antivirus Microsoft Forefront, che assicura la massima compatibilità con i sistemi Microsoft Windows ed il pacchetto Microsoft Office.







2.1

I RISULTATI DELLA GESTIONE

Irisacqua contribuisce alla crescita economica dell'ambiente nel quale opera in quanto le proprie attività producono ricchezza.

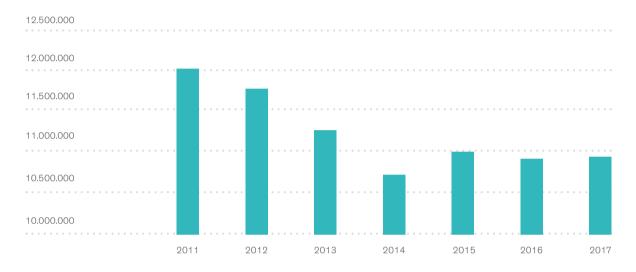
Ai fini della rendicontazione di sostenibilità, è importante riuscire a leggere questa ricchezza con lenti diverse da quelle utilizzate per la contabilità generale, mostrando come di essa fruisca non soltanto l'azienda, ma anche, in diversa misura, tutto il tessuto economico e sociale nel quale essa si inserisce.

Nella tabella seguente si riporta l'andamento del conto economico degli ultimi tre anni riclassificato secondo uno schema a Valore aggiunto:

CONTO ECONOMICO	2017	%	2016	%	2015	%
Ricavi delle vendite	23.412.100	83%	23.541.489	81%	23.981.068	79%
Produzione interna	2.742.203	10%	3.638.773	12%	4.033.313	13%
Altri ricavi	1.938.552	7%	1.995.068	7%	2.180.963	7%
VALORE DELLA PRODUZIONE	28.092.855	100%	29.175.330	100%	30.195.344	100%
Costi esterni	(12.398.871)	(44%)	(13.038.973)	(45%)	(14.200.287)	(47%)
VALORE AGGIUNTO	15.693.984	56%	16.136.357	55%	15.995.057	53%
Costi del personale	(5.293.896)	(19%)	(5.217.079)	(18%)	(5.248.578)	(17%)
EBITDA (*)	10.400.088	37%	10.919.278	37%	10.746.479	36%
Ammortamenti e svalutazioni di immobilizzazioni	(4.171.906)	(15%)	(5.577.594)	(19%)	(5.304.986)	(18%)
EBIT (**)	6.228.182	22%	5.341.684	18%	5.441.493	18%
Risultato gestione finanziaria	(4.399.096)	(16%)	(4.393.459)	(15%)	(4.131.911)	(14%)
RISULTATO LORDO	1.829.086	7 %	948.225	3%	1.309.582	4%
Imposte sul reddito	(831.046)	(3%)	(645.407)	(2%)	(776.014)	(3%)
RISULTATO NETTO	998.040	4%	302.818	1%	533.568	2%

In riferimento ai ricavi delle vendite, in questo triennio si è assistito ad un assestamento dei metri cubi fatturati: nel 2017 i metri cubi venduti sono stati pari a 10.963.042 a fronte dei 10.944.388 del bilancio 2016 e dei 11.023.581 del bilancio 2015. Anche l'analisi per tipologia tariffaria evidenzia una sostanziale stabilità in tutte le categorie con un leggero incremento dei consumi delle famiglie che passano da 7.778.486 nel 2016 a 7.892.421 metri cubi (+1,5%) ed una sostanziale stabilità in tutte le altre tipologie.

ANDAMENTO MC 2011-2017



Si è registrata inoltre una ripresa dei ricavi per prestazioni di servizi per altre attività inerenti il servizio idrico (contributi allaccio, ricavi per autorizzazioni e collaudi fognatura, ecc); è ancora tuttavia prematuro definire se tale incremento possa acquisire effettivo carattere di stabilità o se invece abbia natura transitoria stante la debolezza e la volatilità della ripresa economica, in particolare con riferimento al comparto edile che rappresenta il mercato di riferimento principale per tali attività.

È proseguito anche in questo triennio il risparmio sui costi di gestione: il peso dei costi esterni sul fatturato è costantemente diminuito negli anni. L'incidenza dei costi operativi sul valore della produzione è passata dal 47% del 2015 al 44% nel 2017: prosegue infatti l'attività di efficientamento della gestione legata da un lato ad attive politiche di risparmio dei costi (in particolare per quanto attiene ai costi per energia elettrica) e dall'altro agli impatti positivi sui costi che ha avuto l'attività di investimento effettuata in termini di rinnovo reti e impianti.

Il peso del costo del personale si è mantenuto in linea: l'incremento registrato nel 2017 (+1.5%) rispetto l'anno precedente dipende prevalentemente dagli incrementi contrattuali previsti ai sensi del nuovo CCNL. Anche il risultato della gestione finanziaria è rimasto costante negli ultimi due

anni. Nel 2017 infatti la Società non ha avuto nuove erogazioni a valere sul finanziamento in essere in quanto il cash flow generato dalla gestione è stato sufficiente a finanziare gli stati avanzamento lavori.

La situazione patrimoniale del triennio è riportata qui sotto:

	2017	2016	2015
Imm. Immateriali nette	24.466.253	25.138.405	23.611.212
Imm. Materiali nette	85.282.659	85.475.039	84.844.817
Imm. finanziarie	66.557	62.032	64.823
Crediti vs clienti oltre 12 mesi	1.785.102	3.625.024	2.789.183
Totale attivo immobilizzato (A)	111.600.571	114.300.500	111.310.035
Rimanenze di magazzino	465.262	461.603	408.889
Crediti vs clienti	18.054.329	15.999.398	17.776.167
Imposte anticipate	7.136.387	7.817.885	7.878.196
Altri crediti	2.904.868	3.377.753	3.840.617
Ratei e risconti attivi	80.339	31.952	465.434
Totale Attivo a breve (B)	28.641.185	27.688.591	30.369.302
Debiti vs fornitori	3.846.937	3.852.445	5.808.112
Altri debiti a breve	1.364.064	1.424.406	1.851.335
Fondi rischi e oneri	27.344	24.334	28.308
Ratei e risconti passivi	42.121	43.476	64.152
Totale passività a breve termine (C)	5.280.466	5.344.661	7.751.907
Capitale circolante netto (B-C)	23.360.719	22.343.930	22.617.395
Fondo TFR	1.650.454	1.670.369	1.682.316
Strumenti derivati	23.401.994	27.595.982	28.471.290
Fondo rischi legale	-	-	250.000
Altri debiti a medio lungo termine	752.421	708.002	649.719
Totale passività a m/l termine (D)	25.804.869	29.974.352	31.053.326
Capitale Investito Netto (A+B-C-D)	109.156.421	106.670.077	102.874.105
Patrimonio netto	(40.562.732)	(36.358.315)	(35.413.293)
Posizione finanz. netta a m/l termine	(71.913.873)	(71.957.727)	(72.072.743)
Posizione finanz. netta a breve termine	3.320.184	1.645.965	4.611.931
Mezzi propri e posizione finanziaria netta	(109.156.421)	(106.670.077)	(102.874.105)

Passando ad un'analisi per indici, i principali indicatori che meglio esprimono la situazione della Società sono i seguenti:

	2017	2016	2015	Valori di riferimento
Margine di struttura	876.034	(5.984.457)	(3.824.000)	
Current Ratio	5,58	5,38	3,65	
Cash Flow	1.604.455	(2.987.300)	(201.863)	
ADSCR (Annual Debt Service Cover Ratio)	1,19	1,25	1,26	1,15 - 1,40
LLCR (Loan Life Cover Ratio)	1,74	1,65	1,67	1,20 - 1,55

Il margine di struttura è visto come la differenza tra la somma di Patrimonio netto e posizione finanziaria netta a medio lungo termine e Capitale immobilizzato.

Il Current ratio rappresenta invece la capacità dell'azienda di far fronte ai debiti a breve termine con il suo capitale circolante; come si nota è ampiamente superiore a 1.

Infine troviamo l'ADSCR e l'LLCR che costituiscono gli indici di riferimento per verificare la capacità della Società di far fronte al debito contratto con le Banche finanziatrici. Sono dati rispettivamente dal rapporto tra i flussi di cassa generati e il servizio del debito e dal rapporto tra il valore attuale netto dei flussi di cassa semestrali e l'ammontare complessivo del debito erogato e non rimborsato.

La Posizione Finanziaria Netta della Società, intesa come differenza tra liquidità immediate e debiti finanziari, mette in luce il crescere dell'indebitamento della Società nei confronti delle Banche finanziatrici:

	2015	2016	2017
PFN	(67.460.812)	(70.311.762)	(68.593.689)



2.2

IL VALORE AGGIUNTO

Il valore aggiunto misura la ricchezza prodotta dall'azienda nell'esercizio con riferimento agli interlocutori (stakeholder) che partecipano alla sua distribuzione.

Viene rappresentato in due prospetti tratti dalle linee guida del GBS:

- La determinazione del valore aggiunto individuato dalla contrapposizione di ricavi e costi
- La remunerazione del valore aggiunto costituito dalla sommatoria delle remunerazioni percepite dai vari interlocutori

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIONIO			
	2015	2016	2017
A) Valore della produzione	30.195.344,08	29.175.329,52	28.092.854,96
Ricavi delle vendite	23.981.068,20	23.541.488,42	23.412.100,41
Variazione delle rimanenze	10.744,72	3.674,89	3.203,67
Variazione dei lavori in corso	4.022.567,98	3.635.098,35	2.738.998,91
Altri ricavi e proventi	2.180.963,18	1.995.067,86	1.938.551,97
B) Costi intermedi della produzione	(12.827.666,75)	(11.900.978,03)	(10.830.927,37)
Costi di acquisto merci	(2.061.969,40)	(1.429.149,61)	(1.170.157,28)
Costi per servizi	(9.069.285,88)	(9.576.524,72)	(8.718.334,43)
Costi per godimento beni di terzi	(1.498.288,48)	(783.905,42)	(759.902,94)
Accantonamento per rischi	(49.528,69)		
Variazione rimanenze	8.706,61	49.039,71	455,16
Oneri diversi di gestione	(157.300,91)	(160.437,99)	(182.987,88)
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	17.367.677,33	17.274.351,49	17.261.927,59
C) Componenti accessori e straordinari	-	-	-
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	17.367.677,33	17.274.351,49	17.261.927,59
Ammortamenti	(6.065.820,44)	(6.077.594,19)	(5.121.906,20)
VALORE AGGIUNTO SOCIALE	11.301.856,89	11.196.757,30	12.140.021,39

Il valore aggiunto così come generato nel prospetto riportato qui sopra viene poi ripartito tra:

• Il personale: la voce comprende sia il personale dipendente che non dipendente (co.co.pro e lavoro interinale) con i rispettivi contributi a carico dell'azienda ed i benefici erogati (mensa)

- La Pubblica Amministrazione: include le imposte dirette (Ires e Irap) e quelle indirette (Imposte, tasse, tributi e costo gestione AATO)
- Il Capitale di credito: contiene il saldo della gestione finanziaria
- Il Capitale di rischio: questa voce è costituita dai dividendi che, come si può notare, in questi anni sono sempre pari a zero in quanto il contratto di finanziamento impone l'obbligo di non distribuire dividendi per tutta la sua durata
- L'azienda: utili/perdite d'esercizio

Dalla tabella qui sotto si nota che il valore aggiunto è destinato per la maggior parte al personale ed al capitale di credito.

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

	2015	%	2016	%	2017	%
A) Remunerazione collaboratori	5.248.578,29	46	5.217.078,60	47	5.293.896,01	44
Personale non dipendente			-		-	
Personale dipendente	5.248.578,29		5.217.078,60		5.293.896,01	
- Remunerazioni dirette	4.048.227,38		4.044.181,34		4.119.385,45	
- Remunerazioni indirette	1.200.350,91		1.172.897,26		1.174.510,56	
B) Remunerazione Pubblica Amministraz.	1.317.799,64	12	1.283.402,21	11	1.448.989,15	12
Imposte dirette	776.013,90		645.407,68		831.045,49	
Imposte indirette	541.785,74		637.994,53		617.943,66	
C) Remunerazione capitale di credito	4.131.910,50	37	4.393.458,97	39	4.399.096,13	36
Oneri per capitali a breve termine						
Oneri per capitali a lungo termine	4.131.910,50		4.393.458,97		4.399.096,13	
D) Remunerazione capitale di rischio	-	0	-	0	-	0
Dividendi	-		-		-	
E) Remunerazione azienda	533.568,46	5	302.817,52	3	998.040,10	8
+/- Variazioni riserve	533.568,46		302.817,52		998.040,10	
F) Liberalità	70.000,00	1	-	-	-	-
VALORE AGGIUNTO SOCIALE	11.301.856,89	100	11.196.757,30	100	12.140.021,39	100

2.3

GLI INVESTIMENTI

Gli investimenti che Irisacqua deve realizzare nel periodo di concessione sono contenuti nel Piano d'Ambito, ovvero il documento redatto dall'Ente d'Ambito partendo dalla ricognizione delle opere di acquedotto, di fognatura e di depurazione esistenti.

L'obiettivo principale della pianificazione degli investimenti consiste nel cercare di sanare i problemi strutturali e gestionali del contesto territoriale gestito, prevedendo interventi che consentano di perseguire le seguenti linee guida:

- **1.** disporre di ampi schemi idropotabili e fognari corrisponde di solito ad avere sistemi più agevoli da gestire, più affidabili e meno onerosi sul piano dei costi operativi;
- 2. ridurre il numero di schemi fognari permette di diminuire le cause di possibili criticità, correlate al fatto di avere molti punti di scarico o molti depuratori di limitata dimensione rispetto ad averne uno unico con maggiore efficienza di abbattimento degli inquinanti e con un unico punto di scarico;
- **3.** approcciare la pianificazione secondo la connessione logica tra Obiettivi di Qualità ↔ Situazione Attuale → Interventi; attraverso una logica di analisi basata sugli schemi è possibile analizzare le criticità in ottica di area vasta (schema), evitando il rischio di adottare logiche di basso profilo legate alle singole realtà comunali.

Il primo Piano d'Ambito è stato predisposto ed approvato nel 2005. A tale prima stesura sono succedute negli anni una serie di varianti, per tenere conto delle evoluzioni normative intervenute e delle modificate esigenze e priorità di intervento.

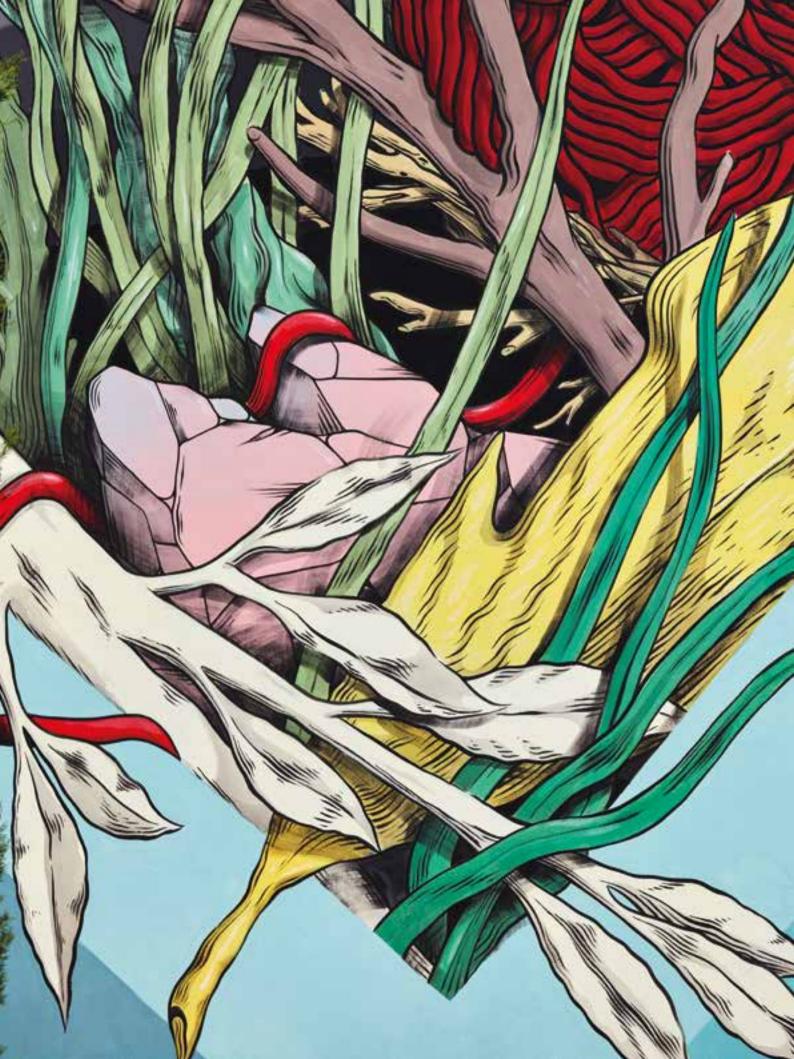
Nel corso della concessione, Irisacqua dovrà realizzare opere per un valore pari a più di 250 milioni di Euro divise tra acquedotto, depurazione e fognatura su tutto il territorio dell'ex Provincia di Gorizia.

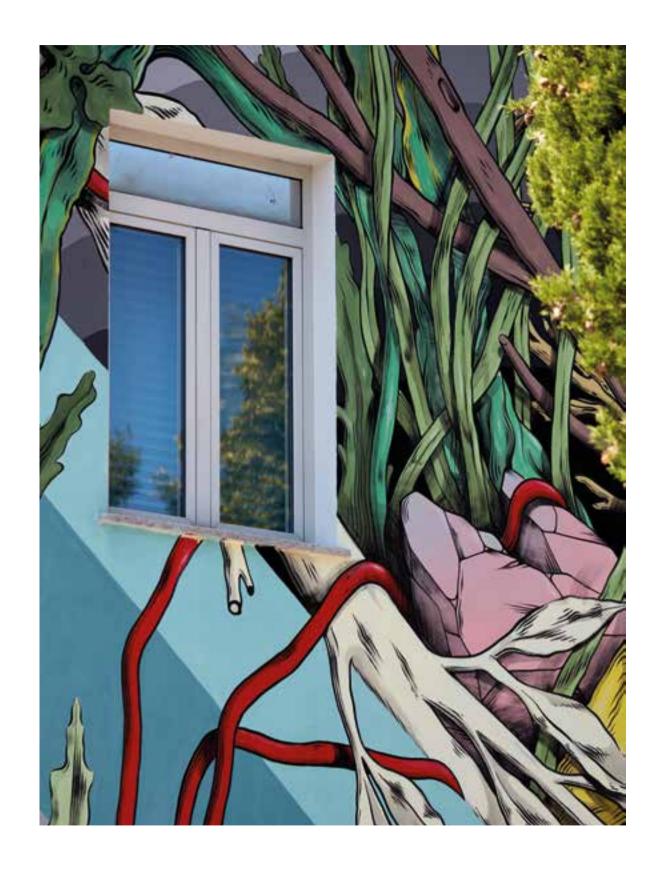


Di seguito si riporta l'elenco delle opere previste distinte per i Comuni della Provincia.

PIANO DEGLI INVESTIMENTI 2006-2045

COMUNI	Importo al lordo dei contributi (€)	Importo al netto dei contributi (€)
ATO	140.493.633,78	132.800.707,65
Comune di Capriva del Friuli	657.184,66	657.184,66
Comune di Cormons	4.310.436,54	3.849.786,37
Comune di Doberdò del Lago	2.564.534,49	1.790.464,82
Comune di Dolegna del Collio	2.013.975,01	2.011.057,62
Comune di Farra d'Isonzo	4.261.993,93	4.088.467,97
Comune di Fogliano Redipuglia	2.041.771,90	1.868.245,94
Comune di Gorizia	18.436.796,94	16.648.931,10
Comune di Gradisca d'Isonzo	4.535.281,82	3.352.546,84
Comune di Grado	18.479.161,58	12.723.314,72
Comune di Mariano del Friuli	1.025.580,89	1.025.580,89
Comune di Medea	517.645,11	517.645,11
Comune di Monfalcone	10.628.691,73	9.748.488,43
Comune di Moraro	528.691,74	528.691,74
Comune di Mossa	1.203.009,01	1.100.948,01
Comune di Romans d'Isonzo	3.218.683,83	2.761.683,83
Comune di Ronchi dei Legionari	16.424.491,64	16.377.825,53
Comune di S. Canzian d'Isonzo	2.817.780,33	2.817.780,33
Comune di S. Floriano del Collio	2.960.460,50	2.503.872,65
Comune di S. Lorenzo Isontino	932.887,25	911.048,59
Comune di S. Pier d'Isonzo	1.266.293,17	1.265.743,17
Comune di Sagrado	1.177.122,34	1.177.122,34
Comune di Savogna d'Isonzo	6.113.641,93	6.113.641,93
Comune di Staranzano	5.487.689,82	4.899.684,17
Comune di Turriaco	821.811,77	821.811,77
Comune di Villesse	1.340.685,86	940.685,86
TOTALE INVESTIMENTI	254.259.937,57	233.302.962,04





La voce ATO comprende sia investimenti il cui impatto riguarda l'intera Provincia sia i budget per la manutenzione strade e piazze e per gli impianti che ogni anno vengono destinati in base alle richieste avanzate dai Comuni Soci. In questa categoria sono anche stati aggiunti i nuovi investimenti relativi alla sostituzione delle condotte in cemento amianto introdotti con l'approvazione della variante 9 al Piano d'Ambito nonché gli investimenti di manutenzione straordinaria inseriti per gli ultimi anni a seguito dell'estensione della durata della concessione al 2045.

2.3.1 Gli investimenti realizzati

Da quando è nata, Irisacqua ha avviato lavori per un valore complessivo di 155 milioni di Euro.

La produzione realizzata fino ad oggi è pari a 86 milioni di Euro, di cui circa 74 milioni sono costituiti da investimenti già completati.

FLUSSO DI SPESA PER INVESTIMENTI 2006-2017

	Manutenzione	Nuove opere	Totale
Acquedotto	26.064.273,01	4.182.105,68	30.246.378,69
Depurazione	6.549.115,72	2.480.256,69	9.029.372,41
Fognatura	8.812.012,99	28.289.482,93	37.101.495,92
Altro		9.298.098,40	9.298.098,40
TOTALE	41.425.401,72	44.249.943,70	85.675.345,42

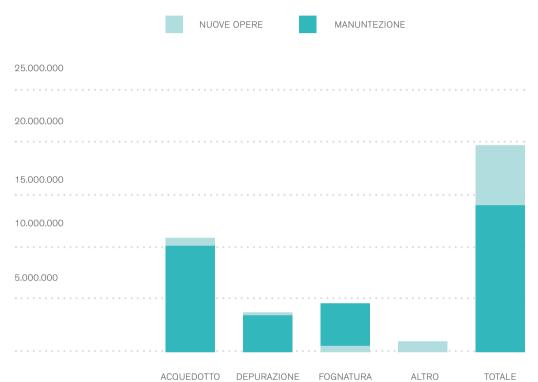
Nel triennio che stiamo considerando la Società ha realizzato investimenti per quasi 20 milioni di Euro, come indicato nella tabella qui sotto.

FLUSSO DI SPESA PER INVESTIMENTI 2015-2017

	Manutenzione	Nuove opere	Totale
Acquedotto	9.955.945,24	791.460,48	10.747.405,72
Depurazione	3.561.055,54	830,50	3.561.886,04
Fognatura	413.007,98	4.038.381,04	4.451.389,02
Altro		878.154,42	878.154,42
TOTALE	13.930.008,76	5.708.826,44	19.638.835,20



PRODUZIONE 2015-2017





2.3.2 Gli investimenti realizzati e quelli in corso

Di seguito si riportano alcuni tra gli investimenti più significativi avviati o realizzati in questi anni, suddivisi per tipologia di servizio.

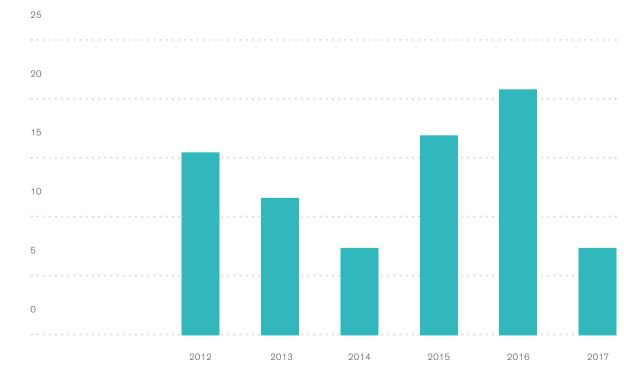
Servizio acquedotto

L'attività di sostituzione condotte obsolete, volte a migliorare l'erogazione del servizio ed a ridurre le perdite d'acqua, è quella che ha maggiormente coinvolto il settore acquedotto in questo triennio.

Gli interventi di sostituzione delle condotte con delle nuove tubazioni in polietilene sono stati posti in atto dove più alto era il numero degli interventi di riparazione eseguiti nel corso degli ultimi anni e dove era maggiore la vetustà delle condotte, il più delle volte realizzate in fibrocemento.

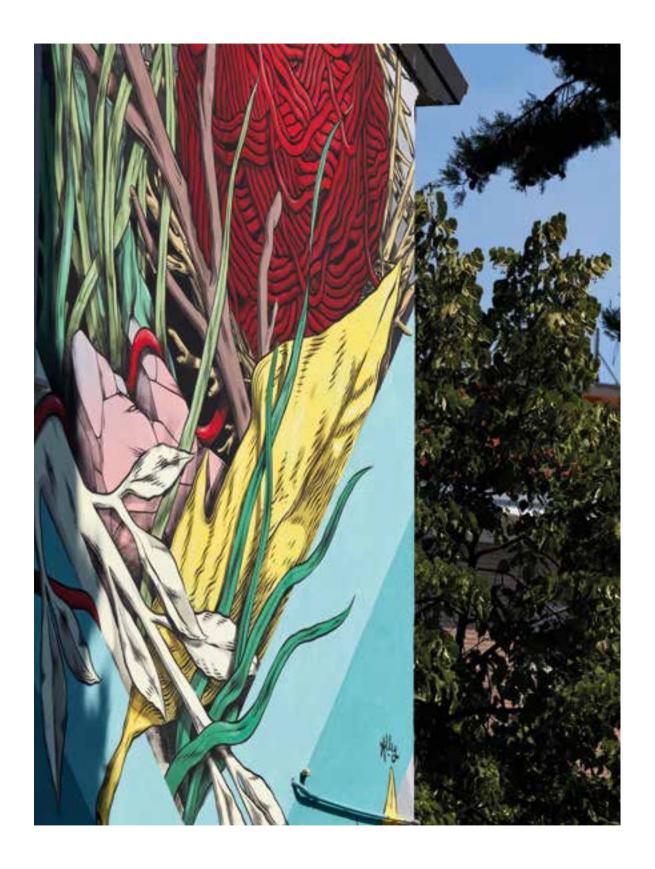
Negli ultimi due trienni sono complessivamente 79 i chilometri di condotte sostituiti.

Km CONDOTTE SOSTITUITI 2012-2017



9 milioni di Euro è stata invece la spesa complessiva che la Società ha investito nel solo periodo 2015-2017 e che ha portato alla sostituzione di 44 chilometri di rete così distribuiti sul territorio:

	2015	2016	2017	TOTALE
CAPRIVA DEL FRIULI	1,80	-	-	1,80
CORMONS	1,52	1,21	-	2,72
DOBERDO'	0,45	0,17	-	0,62
DOLEGNA	0,42	0,90	-	1,32
FARRA	1,36	2,53	-	3,89
FOGLIANO-REDIPUGLIA	1,21	0,81	0,35	2,37
GORIZIA	-	2,09	0,66	2,75
GRADISCA D'ISONZO	-	1,06	1,24	2,30
GRADO	-	-	-	-
MARIANO	-	1,45	-	1,45
MEDEA	-	-	-	-
MONFALCONE	0,38	-	-	0,38
MORARO	0,76	0,58	-	1,33
MOSSA	2,19	-	-	2,19
ROMANS D'ISONZO	0,60	0,98	0,25	1,83
RONCHI DEI LEGIONARI	-	2,84	0,95	3,79
SAGRADO	-	-	-	-
SAN CANZIAN	0,84	1,69	1,07	3,59
SAN FLORIANO	0,83	0,67	-	1,49
SAN LORENZO	0,29	-	-	0,29
SAN PIER D'ISONZO	2,42	2,25	0,46	5,13
STARANZANO	1,14	1,28	1,87	4,29
TURRIACO	0,20	-	0,34	0,54
Totale complessivo	16,39	20,49	7,18	44,06





All'inizio della gestione da parte di Irisacqua (anno 2007), circa un terzo della rete idrica risultava costituito da condotte in cemento-amianto, a causa della grande diffusione che questo materiale aveva avuto a partire dalla metà degli anni '60 fino agli anni '90 quando la produzione e commercializzazione di prodotti contenenti amianto vennero vietate con la legge n. 257/92.

La crescente sensibilità sociale e tecnica sull'importanza di sostituzione del cemento-amianto con materiali più moderni e sicuri per la salvaguardia della salute pubblica ha indotto la CATO ad aggiornare il Piano d'Ambito introducendo 49,1 milioni di Euro destinati alla sostituzione delle condotte in cemento-amianto ancora presenti.

Servizio fognatura

L'intervento più importante del settore fognatura è sicuramente la "Razionalizzazione del sistema fognario dell'ATO «Orientale Goriziano»" (meglio conosciuto come DORSALE) introdotta da CATO con Delibera assembleare n. 88 del 14/06/2012 con cui è stata approvata la Variante n. 5 al Piano d'Ambito.

Gli obiettivi che si intendono conseguire mediante il progetto complessivo di razionalizzazione del servizio di fognatura, ovvero di centralizzazione del sistema depurativo a Staranzano (dove già confluisce quello della Sinistra Isonzo) dei bacini di Gorizia e della Destra Isonzo, sono:

Obiettivi ambientali

- minimizzare l'impatto ambientale degli scarichi fognari depurati sul fiume Isonzo in quanto dichiarato area sensibile dopo l'approvazione del Piano d'Ambito (Giugno 2005) e che quindi è da considerarsi sempre meno un corpo idrico recettore in grado di accollarsi in termini quantitativi e, soprattutto, qualitativi la portata in uscita dagli scarichi dei depuratori di Gorizia e Gradisca d'Isonzo;
- minimizzare l'impatto ambientale degli scarichi fognari depurati sulla Baia di Panzano che attualmente risente, dal punto di vista qualitativo, dell'apporto inquinante del fiume Isonzo vista la vicinanza delle foci di quest'ultimo alla baia, nonché la conformazione della stessa che impedisce un ricambio idrico con il mare aperto;
- aumentare il grado di trattamento (qualità) degli scarichi depurati;

Obiettivi gestionali

- individuare la migliore soluzione tecnologica possibile per efficientare i rendimenti di depurazione dell'impianto di Staranzano;

- garantire presso l'impianto di depurazione di Staranzano un'adeguata riserva di potenzialità di depurazione per sopperire a situazioni di crisi e di emergenza che si potrebbero verificare all'interno del bacino di depurazione razionalizzato;
- individuare la migliore soluzione tecnologica possibile per equalizzare il carico idraulico da recapitare all'impianto di Staranzano rispetto al volume d'acqua reflua da trattenere, ed eventualmente pre-trattare, presso gli impianti di depurazione di Gorizia e Gradisca d'Isonzo adeguatamente convertiti in impianti di laminazione e pre-trattamento;
- prevedere un sistema informativo cosiddetto "sistema esperto" per soddisfare l'esigenza di controllare, in maniera più efficace e tempestiva, l'intero sistema fognario-depurativo.

Obiettivi economici

- adottare tecnologie e sistemi di trattamento di depurazione0,46che consentono di minimizzare la produzione di rifiuti da depurazione (fanghi, ecc.);
- individuare la migliore soluzione tecnologica possibile per ridurre i costi gestionali dovuti al mantenimento in attività dei tre impianti di depurazione di Gorizia, Gradisca d'Isonzo e Staranzano attraverso l'ampliamento di quest'ultimo e la conversione ad impianti di laminazione e pre-trattamento dei depuratori di Gorizia e Gradisca d'Isonzo;
- minimizzare il numero delle stazioni di sollevamento di fognatura da prevedere lungo i nuovi collettori fognari ed ottimizzarne il funzionamento;
- ottimizzare il funzionamento del sistema "sollevamento finale + condotta di scarico a mare" per ridurre al massimo i consumi energetici e per salvaguardare la durabilità delle apparecchiature e dei materiali del sistema stesso.

Il progetto prevede, quindi, il collettamento dei reflui al nuovo depuratore di Staranzano, che sarà adeguato e potenziato per trattare l'intero carico di 141.000 abitanti equivalenti e consisterà in due principali interventi:

- 1. Potenziamento del depuratore di Staranzano (da 62.500 AE a 141.000 AE)
- 2. Nuovo collettore fognario da Gorizia a Staranzano (24 km) di cui:
 - Dorsale Sud (Tratto Gradisca d'Isonzo Staranzano) 13 km
 - Dorsale Nord (Tratto Gorizia Gradisca d'Isonzo) 11 km

Il progetto è stato quindi suddiviso in tre lotti per un importo complessivo di circa 35,5 M€:

- Lotto 1 Depuratore di Staranzano (16,5 M€);
- Lotto 2 Dorsale «Ramo Sud» (10 M€);
- Lotto 3 Dorsale «Ramo Nord» (9 M€).

Con copertura per l'81% in tariffa e per il 19% con fondi statali (contributo A.P.Q.).

Ad oggi la situazione per i tre lotti è la seguente:

- Lotto 1: è stata esperita la gara per l'aggiudicazione dei lavori e, dopo alcuni ricorsi presso la giustizia amministrativa, la progettazione definitiva è stata avviata dall'impresa aggiudicataria nel luglio 2017;
- Lotto 2: è stata avviata a fine aprile 2018 la gara relativa all'affidamento della progettazione definitiva/esecutiva;
- Lotto 3: la gara per l'affidamento della progettazione definitiva/esecutiva verrà pubblicata entro il primo semestre 2018

Un altro significativo intervento in ambito fognario riguarda il Comune di Grado. Il sistema fognario del centro di Grado soffre infatti da tempo di alcune criticità:

- allagamenti anche per eventi piovosi non infrequenti o in concomitanza di alta marea;
- scarico di acque miste nel mandracchio che, a causa del suo debole ricambio d'acqua, o del mancato controllo della diluizione allo scarico, stagnano per diverso tempo provocando potenziali stati di inquinamento spesso visivo;
- rientri di acqua salmastra nel sistema dagli sfioratori in presenza di alta marea.

Al fine di eliminare tali inconvenienti, è stato avviato un progetto per rendere completamente indipendente e quantitativamente adeguato lo scarico delle acque di pioggia dalle condizioni di marea ed al contempo garantire da una parte l'impossibilità di ingresso in fognatura di acqua salata, minimizzando il più possibile il fenomeno degli allagamenti, e dall'altra una qualità delle acque miste scaricate nel mandracchio non solo ottemperante ai requisiti minimi di legge ma adeguata alla funzione produttiva e turistico-ricreativa del mandracchio stesso.

Il progetto prevede quanto segue:

- l'eliminazione dei due sfioratori esistenti;
- la costruzione di una vasca sotterranea, nella quale avviene la separazione della quota parte che va a depurazione dalla quota parte che deve essere sfiorata;

• l'inserimento nella vasca di una grigliatura fine che trattiene all'interno della fognatura, e fino a depurazione, tutti gli elementi più grossolani;

- un impianto di sollevamento, all'interno della vasca, che pompa in una condotta sub-lagunare con recapito in laguna la portata eccedente la minima diluizione fino ad una portata pari a 13 volte la portata reflua;
- un impianto di sollevamento, anch'esso all'interno della vasca, che pompa in mandracchio la portata in arrivo alla vasca eccedente la portata scaricabile con la condotta sub-lagunare.

Il costo complessivo dell'intervento è di 4,724 M€, che è finanziato per un importo pari all'84% del costo tramite fondi statali (APQ n.147 del 27/12/2013) e fondi del Piano d'Ambito.

Poiché l'importo disponibile non è sufficiente a coprire il costo dell'intero intervento, si è deciso di suddividere il progetto in due stralci esecutivi e funzionali:

- il 1° stralcio comprenderà tutte le opere a terra e la realizzazione dei primi 328 m di condotta a mare:
- il 2° stralcio concluderà le opere previste per la condotta a mare e la sistemazione del pennello esistente.

Stante l'articolazione in due lotti ed attesa l'importanza di completare integralmente l'intervento, l'iter amministrativo individuato prevede di bandire la gara, considerando di realizzare tutti e due i lotti funzionali; ci si riserva l'aggiudicazione del secondo lotto solamente a condizione che con i ribassi offerti sia assicurata la copertura sulla base dei finanziamenti disponibili.

Nell'anno 2017 sono state concluse tutte le fasi di progettazione ed è stata avviata la procedura di gara d'appalto per l'affidamento dei lavori.

Servizio depurazione

In ambito depurazione l'intervento più importante ha riguardato l'adeguamento del depuratore di Grado. L'investimento consiste nel potenziamento e nell'adeguamento del depuratore, al fine di raggiungere una potenzialità di 80.000 abitanti equivalenti (corrispondenti a quelli residenti sommati a quelli fluttuanti durante la stagione estiva), sia per quanto riguarda la linea acque sia la linea fanghi.

L'intervento trova collocazione nella stessa area dell'attuale depuratore e sarà idoneo ad accettare e trattare, in conformità alle norme vigenti, le acque reflue provenienti dal sistema fognario di Grado.

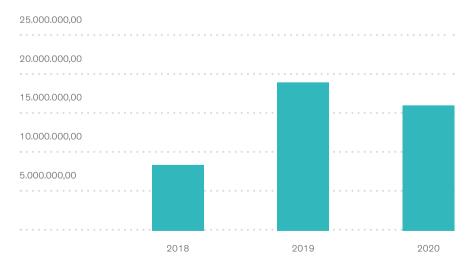
A seguito della risoluzione del contratto con l'impresa aggiudicataria dei lavori (marzo 2015), sono intervenute da parte di Irisacqua una serie di azioni contrattuali, progettuali ed operative per procedere nei lavori, ad esito delle quali nel gennaio 2016 si è provveduto ad affidare mediante gara ad una nuova impresa i lavori di completamento delle opere. Tale affidamento è avvenuto contestualmente all'ultimazione dei lavori sulle opere civili del precedente appalto, garantendo pertanto la prosecuzione delle attività di cantiere senza soluzione di continuità.

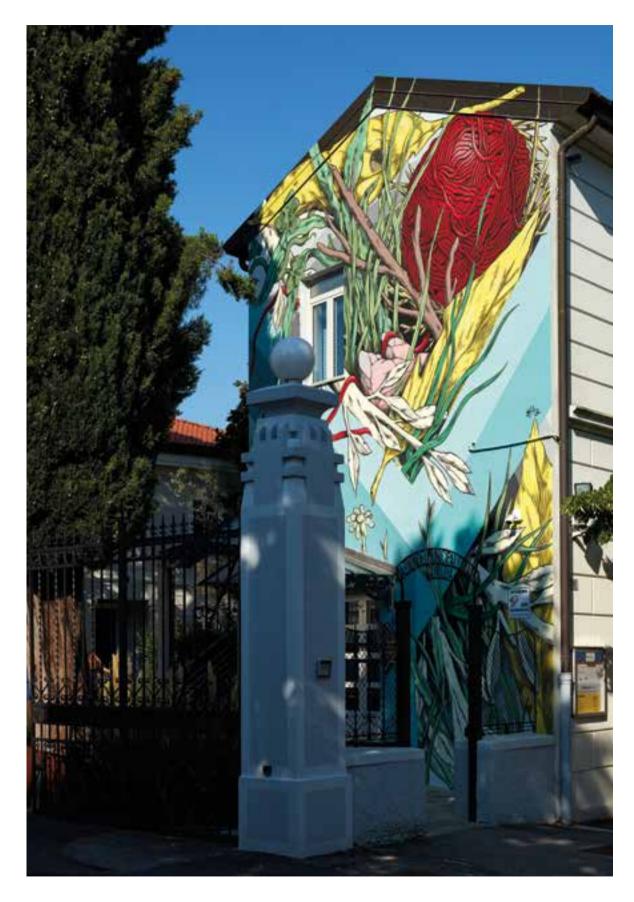
A giugno 2016 sono stati avviati i nuovi comparti di trattamento biologico, in modo da permettere un trattamento delle acque reflue in conformità alle norme vigenti ed il rispetto delle concentrazioni limite previste per il loro scarico; nello stesso mese Irisacqua ha ottenuto l'autorizzazione allo scarico. Considerato l'ammontare complessivo dei contratti sottoscritti con le ditte intervenute nel corso dell'anno 2016, l'importo dell'investimento ammonta a circa 1,9 M€.

2.3.3 Gli investimenti da realizzare

I prossimi anni vedranno Irisacqua impegnata ancora in maniera intensa nella realizzazione degli investimenti del Piano. Il periodo 2018-2020 vedrà infatti l'avvio e la realizzazione degli interventi più importanti del Piano d'Ambito, ovvero i lotti della Dorsale, la fognatura di Savogna e la sostituzione del cemento-amianto.

ANDAMENTO INVESTIMENTI 2018-2020









Irisacqua, in qualità di Società socialmente responsabile, ha profonda consapevolezza di quanto sia prioritario sviluppare e mantenere i rapporti di fiducia con tutti i propri stakeholders.

L'azienda è consapevole che solo attraverso il confronto e la collaborazione con gli interlocutori a tutti i livelli è possibile definire e realizzare al meglio le linee di sviluppo e di miglioramento continuo.

Gli interlocutori di Irisacqua sono:

- I lavoratori
- I soci
- I clienti
- I finanziatori
- I fornitori
- La Pubblica Amministrazione
- La collettività

Irisacqua ha molto a cuore il soddisfacimento dei propri utenti. Per questo motivo, effettua periodicamente indagini di gradimento i cui risultati vengono utilizzati per definire poi gli obiettivi di miglioramento.

3.1

I NOSTRI LAVORATORI

3.1.1 Politiche e valori di riferimento

Irisacqua è consapevole del ruolo chiave che svolge il proprio personale per garantire un servizio efficace ed efficiente. Per questo motivo, la Società punta ad una continua valorizzazione e coinvolgimento delle risorse umane, attraverso un costante sviluppo delle competenze in coerenza con il mutamento delle necessità aziendali e del mercato, attraverso l'innovazione dei ruoli e la trasparenza degli atti aziendali.

3.1.2 La composizione del personale

L'evoluzione dell'assetto del personale nel triennio 2015-2017 è stata la seguente:

SUDDIVISIONE DIPEDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE

	2015	2016	2017
Full time a tempo indeterminato	92	93	95
Part time a tempo indeterminato	5	4	4
Tempo determinato	1	1	-
TOTALE	98	98	99

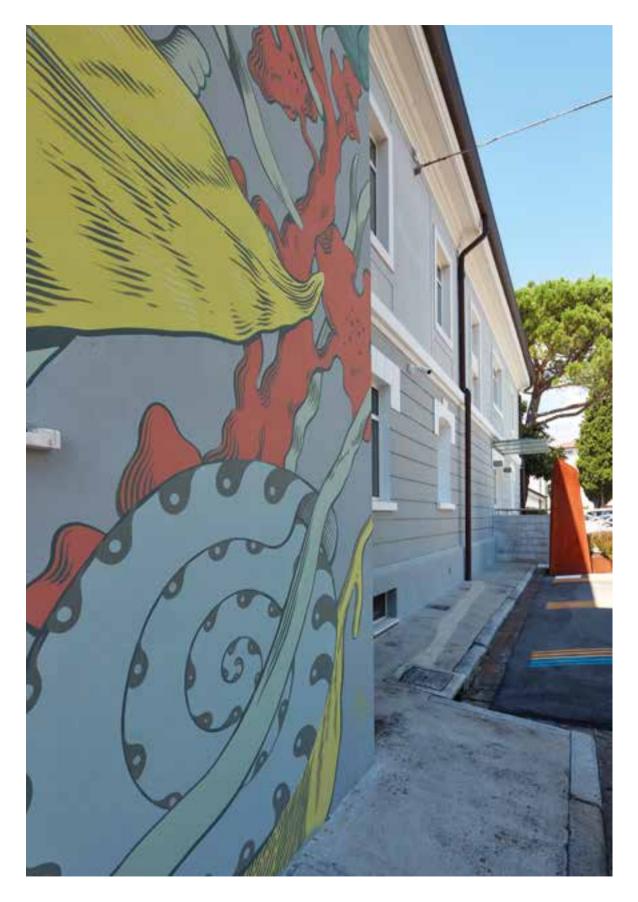
Irisacqua ha cura del proprio personale e, nell'ottica di conciliare i tempi del lavoro con quelli familiari, ha sempre accolto favorevolmente le richieste di modifiche agli orari lavorativi.

ULTERIORI PRESENZE

	2015	2016	2017
Lavoratori a progetto	-	-	-
Inserimento L.68/99	2	2	-
TOTALE		2	-

DIPENDENTI IN BASE AL SESSO

	2015	2016	2017
Maschi	70	70	70
Femmine	28	28	29
TOTALE	98	98	99



Nelle politiche di assunzione, nella gestione del personale e nell'organizzazione del lavoro, la Società garantisce l'effettiva pari dignità ovviamente anche dal punto di vista del trattamento economico, la cui parità è assicurata dall'applicazione dei contratti collettivi nazionali di lavoro.

La spiccata natura industriale dell'attività svolta però spiega il ridotto impiego di personale femminile, la cui presenza si è comunque rafforzata in questi anni.

DIPENDENTI PER MACRO-CATEGORIA E PER SESSO

		2015		2016		2017
	M	F	M	F	M	F
Dirigenti	1	2	1	2	1	2
Quadri	2	0	2	0	2	0
Impiegati	30	24	29	24	28	25
Operai	37	2	38	2	39	2
TOTALE	70	28	70	28	70	29

IMPIEGATI PER CATEGORIA E PER SESSO

		2015		2016	:	2017
	M	F	M	F	M	F
8° LIVELLO	5	2	5	2	4	3
7° LIVELLO	4	3	6	3	7	2
6° LIVELLO	7	2	5	3	5	4
5° LIVELLO	6	6	9	7	8	5
4° LIVELLO	6	8	3	6	4	6
3° LIVELLO	2	0	1	1	0	3
2° LIVELLO	0	1	0	2	0	1
1° LIVELLO		2	0	0	0	1
TOTALE	30	24	29	24	28	25

OPERAI PER CATEGORIA E PER SESSO

		2015		2016		2017
	M	F	M	F	M	F
6° LIVELLO	1		1		1	
5° LIVELLO	3		2		2	
4° LIVELLO	12		14		13	
3° LIVELLO	14	2	15	2	15	2
2° LIVELLO	7		4		5	
1° LIVELLO	0		2		3	
TOTALE	37		38		39	

A tutti i dipendenti, ad eccezione dei dirigenti, viene applicato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il settore gas acqua, che è stato rinnovato nel 2017 e sarà efficace fino al 31 dicembre 2018.

Come sopra accennato al personale avente qualifica dirigenziale viene applicato invece un diverso contratto nazionale, il CCNL per i dirigenti Confservizi Federmanager rinnovato a fine 2015 e valido per tutto il 2018.

La retribuzione viene corrisposta mensilmente attraverso bonifico bancario. L'azienda corrisponde inoltre una tredicesima mensilità di norma a metà dicembre ed una quattordicesima mensilità entro il mese di giugno di importo pari alla retribuzione globale maturata da ciascun lavoratore alla data di corresponsione.

Il costo per il personale sostenuto in questi tre anni è stato pari a:

SPESE PER IL PERSONALE

	2015	2016	2017
Salari e stipendi	3.771.228,09	3.763.088,78	3.830.152,80
Oneri sociali	1.200.350,91	1.172.897,26	1.174.510,56
Acc.to f.do TFR	259.568,44	263.871,52	272.503,66
Altri costi	17.430,85	17.221,04	16.728,99
TOTALE	5.248.578,29	5.217.078,60	5.293.896,01

L'incremento registrato nel 2017 è dovuto quasi esclusivamente al riconoscimento degli aumenti previsti ai sensi del nuovo CCNL.

Per quanto riguarda invece l'organizzazione del lavoro, premesso che il numero di ferie godute è stato praticamente costante in questi anni ed è pari in media al 98% delle ferie spettanti, l'andamento nel triennio è stato il seguente:

GESTIONE ORARIO LAVORATIVO

N. PERSONE 98,00 98,00 99,00 N. ore assenza a favore sostenibilità 4.599,00 4.531,00 2.231,0 N. ore assenza per permessi o aspettativa non retribuita 404,00 311,00 23,0 N. ore assenza per permessi sindacali, assemblee, sciopero 707,00 347,00 851,0 N. ore assenza per motivi istituzionali 25,00 - N. ore assenza per congedo matrimoniale 85,00 - 80,0 N. ore assenza per infortunio sul lavoro 328,00 952,00 168,0 N. ore assenza per motivi di salute 12.100,00 9.256,00 8.093,0 N. ore assenza per motivi di studio - - Totale ore assenza 18.248,00 15.397,00 11.446,0 N.ORE LAVORABILI 185.454,00 181.906,00 185.147,0
N. ore assenza a favore sostenibilità 4.599,00 4.531,00 2.231,0 N. ore assenza per permessi o aspettativa non retribuita N. ore assenza per permessi sindacali, assemblee, sciopero N. ore assenza per motivi istituzionali N. ore assenza per congedo matrimoniale N. ore assenza per infortunio sul lavoro N. ore assenza per motivi di salute 12.100,00 9.256,00 8.093,0 N. ore assenza per motivi di studio - Totale ore assenza 18.248,00 15.397,00 11.446,0
N. ore assenza per permessi o aspettativa non retribuita N. ore assenza per permessi sindacali, assemblee, sciopero N. ore assenza per motivi istituzionali N. ore assenza per congedo matrimoniale N. ore assenza per infortunio sul lavoro N. ore assenza per motivi di salute 12.100,00 9.256,00 8.093,0 N. ore assenza per motivi di studio - Totale ore assenza 18.248,00 15.397,00 11.446,0
N. ore assenza per permessi sindacali, assemblee, sciopero N. ore assenza per motivi istituzionali N. ore assenza per motivi istituzionali N. ore assenza per congedo matrimoniale Solutionali Solu
Assemblee, sciopero N. ore assenza per motivi istituzionali N. ore assenza per congedo matrimoniale N. ore assenza per infortunio sul lavoro N. ore assenza per motivi di salute 12.100,00 9.256,00 80,00 168,00 N. ore assenza per motivi di salute 12.100,00 9.256,00 8.093,00 N. ore assenza per motivi di studio - Totale ore assenza 18.248,00 15.397,00 11.446,00
N. ore assenza per congedo matrimoniale 85,00 - 80,0 N. ore assenza per infortunio sul lavoro 328,00 952,00 168,0 N. ore assenza per motivi di salute 12.100,00 9.256,00 8.093,0 N. ore assenza per motivi di studio Totale ore assenza 18.248,00 15.397,00 11.446,0
N. ore assenza per infortunio sul lavoro 328,00 952,00 168,0 N. ore assenza per motivi di salute 12.100,00 9.256,00 8.093,0 N. ore assenza per motivi di studio - - Totale ore assenza 18.248,00 15.397,00 11.446,0
N. ore assenza per motivi di salute 12.100,00 9.256,00 8.093,0 N. ore assenza per motivi di studio Totale ore assenza 18.248,00 15.397,00 11.446,0
N. ore assenza per motivi di studio Totale ore assenza 18.248,00 15.397,00 11.446,0
Totale ore assenza 18.248,00 15.397,00 11.446,0
N.ORE LAVORABILI 185.454,00 181.906,00 185.147,0
N.ore dovute (lavorabili, ferie sottratte) 165.732,00 163.139,00 165.597,0
N.ore ordinarie 146.899,00 147.503,00 153.037,0
N.ore conteggiate come straordinario 5.658,00 5.936,00 5.291,0
Totale ore lavorate 152.557,00 153.439,00 158.328,0
% ore lavorate su lavorabili 82,26% 84,35% 85,519
% straordinari su ore lavorabili 3,05% 3,26% 2,86%
% straordinari su ore lavorabili 3,05% 3,26% 2,86% % ore di assenza per malattia su ore lavorabili 6,52% 5,09% 4,37%
% ore di assenza per malattia su ore 6.52% 5.09% 4.37%
% ore di assenza per malattia su ore lavorabili 6,52% 5,09% 4,379 % ore di assenza per infortunio su ore 0.18% 0.52% 0.099

3.1.3 Le modalità di assunzione

Nella politica delle assunzioni, la Società ha sempre operato senza alcuna forma di discriminazione e nel pieno rispetto dei criteri di pubblicità, imparzialità e trasparenza.

A difesa di questi principi infatti Irisacqua ha redatto un apposito Regolamento che applica nelle procedure di selezione del personale. Questo risponde ai requisiti richiesti dall'articolo 18 del D.L. 112 del 25 giugno 2008 (come modificato dalla legge di conversione L. n.133 del 6 agosto 2008) e rispetta i principi di cui al comma 3 dell'articolo 35 del D.L. 165 del 30 marzo 2001. Nello specifico, il regolamento adottato da Irisacqua prevede:

- la pubblicazione dell'avviso di selezione sul sito aziendale e almeno su un quotidiano locale.
- la costituzione di una commissione giudicatrice imparziale composta dal Direttore generale o suo delegato e da due esperti, eventualmente scelti anche al di fuori di Irisacqua, dotati di specifiche competenze rispetto al posto messo a selezione.
- la valutazione dei candidati attraverso la somministrazione di prove scritte ed orali.

Sono riportate nella tabella sottostante le diverse assunzioni che la Società ha effettuato in questi tre anni.

ASSUNZIONI

	2015	2016	2017
Nuove assunzioni	4	5	7
Inserimento categoria protetta	1	-	-
TOTALE			7

Le assunzioni nel complesso sono state quindi 7 e sono per lo più conseguenza dell'uscita per pensionamento di alcuni dipendenti o della sostituzione di personale assente con diritto alla conservazione del posto (maternità o malattia).

Di seguito si riporta un riepilogo dei dipendenti in base all'anzianità anagrafica e un riepilogo delle presenze in azienda e di turn over.

SUDDIVISIONE DIPENDENTI IN BASE ALL'ETÀ

	2015	2016	2017
21-30 ANNI	4	6	11
31-40 ANNI	26	18	15
41-50 ANNI	32	38	39
51-60 ANNI	31	31	29
oltre 60 ANNI	5	5	5
TOTALE	98	98	99

PRESENZE IN AZIENDA E TURN OVER

	2015	2016	2017
Personale presente al 1 gennaio	101	98	98
Nuove assunzioni	4	5	7
Inserimento categoria protetta	1	0	
Pensionamenti e cessazioni	8	5	6
Personale presente al 31 dicembre	98	98	99

In questi ultimi anni, inoltre, l'azienda ha accolto diversi studenti attraverso il progetto "Alternanza scuola-lavoro" inserendoli in diversi settori (informatica, sicurezza, sportello).





3.1.4
Competenze
e formazione

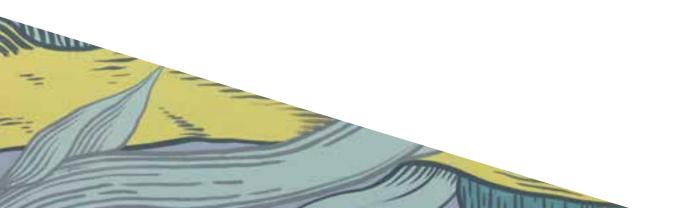
Nel 2017, oltre il 78 % dei dipendenti risulta in possesso di un titolo di istruzione superiore o di laurea; in particolare il 18 % è in possesso di laurea, il 54 % di diploma di scuola superiore e il 6 % di una qualifica professionale.

DIPENDENTI IN BASE AL TITOLO DI STUDIO

	2015	%	2016	%	2017	%
Media inferiore	26	26,53%	25	25,51%	22	22,22%
Professionale	6	6,12%	6	6,12%	6	6,06%
Media superiore	50	51,02%	52	53,06%	53	53,54%
Laurea	16	16,33%	15	15,31%	18	18,18%
TOTALE	98		98		99	

L'attenzione e la consapevolezza sempre crescente, da parte della Società, del valore formazione, quale investimento concreto per l'accrescimento professionale del proprio personale, ha determinato un andamento sostenuto di tale attività anche per questo triennio.

	2015	2016	2017
	ORE FORMAZIONE	ORE FORMAZIONE	ORE FORMAZIONE
Amministrativi	337	626	529
Operativi	485	875	1.341
Tecnici	1.105	1.210	964
TOTALE	1.927	2.711	2.834



Di seguito si riportano i corsi, distinti per aree tematiche, organizzati con la collaborazione dell'ufficio qualità-sicurezza, di cui viene tenuta traccia in un apposito file:

FORMAZIONE PER AREA TEMATICA

	2015	2016	2017
	ORE	ORE	ORE
Informatica	94	98	206
Economico/finanziario	4	36	10
Giuridico	94	119	148
Tecnico	827	559	462
Qualità Ambiente -sicurezza	683	1.015	1.388
Altro	225	884	620
TOTALE	1.927	2.711	2.834

Come si può notare in questi anni sono proseguiti in modo continuo e costante gli aggiornamenti nell'ambito della sicurezza, sui temi di prevenzione e protezione dei rischi sul posto di lavoro attraverso appositi interventi formativi, nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa.

Tra gli argomenti principali trattati troviamo:

- aggiornamento addetti primo soccorso
- aggiornamento addetti all'utilizzo di attrezzature di lavoro
 per i quali è richiesta specifica abilitazione (carrelli elevatori, piattaforme
 di lavoro elevabili, gru per autocarro e terne)
- aggiornamento addetti e preposti alle attività di pianificazione, controllo e apposizione della segnaletica stradale

3.1.5 Salute e sicurezza

Nell'ottica di difendere e preservare la salute dei suoi dipendenti, Irisacqua ha puntualmente organizzato ogni anno una serie di visite mediche come riportato nella tabella sottostante.

TIPOLOGIA DI VISITA	2015	2016	2017
Visita medica			
preventiva	1	2	7
periodica	65	51	63
per rientro da malattia (>60gg)	6	6	3
su richiesta	1	1	0
Esami del sangue		5	31
Accertamenti alcol e droghe			
solo alcol	25	13	28
entrambi	20	21	19

L'andamento degli infortuni nel triennio analizzato è il seguente:

INFORTUNI

	2015	2016	2017
N. Infortuni	3	6	1
N. Ore perse per infortunio	328	952	168
INDICE FREQUENZA INFORTUNI	19,66	39,10	6,32
INDICE GRAVITÀ INFORTUNI	2,15	6,20	1,06

L'indice di frequenza è pari al numero degli infortuni moltiplicato per un milione diviso per le ore lavorate; l'indice di gravità invece è pari ai giorni di assenza per infortuni per mille diviso le ore lavorate.

3.1.6 Le relazioni sindacali e il premio di risultato

Le relazioni con le organizzazioni sindacali sono proseguite anche in questi anni in un clima di collaborazione e confronto.

Ogni anno si è giunti alla sottoscrizione del Premio di risultato, formulato sulla base del modello predisposto nel 2007, confermandone quindi la validità e l'efficacia nell'incentivare l'impegno e la produttività dell'intero personale.

Il modello è stato infatti formulato nel pieno rispetto dell'art. 9 del CCNL in cui vengono definite le finalità del premio di risultato ovvero "coinvolgere e far partecipare i lavoratori al miglioramento continuo dell'impresa attraverso la realizzazione di programmi e progetti aziendali aventi come obiettivo incrementi di redditività, competitività, produttività e qualità [...]" e "far partecipare i lavoratori ai benefici ottenuti dall'impresa attraverso il miglioramento della redditività e dell'andamento produttivo conseguito [...]".

PREMIO DI RISULTATO



Il premio di risultato è quindi frutto del raggiungimento e rispetto di diversi obiettivi, ognuno dei quali ha un proprio peso e la cui distribuzione avviene tra i dipendenti sulla base della quota di obiettivo raggiunto e sulla base di parametri specifici che variano da obiettivo ad obiettivo.

Ad esempio il MOL (Margine Operativo Lordo) viene riparametrato tra tutti i dipendenti sulla base delle ore effettivamente lavorate mentre gli obiettivi legati alla sicurezza, alla qualità e alla Carta del Servizio non guardano solo alle ore ma anche alla categoria di inquadramento; inoltre a seconda che l'obiettivo sia raggiunto o no al 100%, gli viene associato un peso che va da zero ad 1.

Gli obiettivi di settore si distinguono in obiettivi minimi, riparametrati sulla base delle ore lavorate, e obiettivi di miglioramento. La quota di premio disponibile legata a quest'ultima categoria dipende dall'attività di alcuni uffici specifici:

- progettazione, direzione lavori e coordinamento alla sicurezza realizzate internamente dall'ufficio tecnico
- capacità dell'ufficio recupero crediti di contenere la percentuale di insoluto
- velocità di emissione delle bollette da parte dell'ufficio fatturazione

L'ammontare così costituito è poi distribuito tra i dipendenti in base al raggiungimento di precisi obiettivi assegnati ad ogni settore tenendo conto dei pesi specifici dei vari uffici e della valutazione dei responsabili.

Il numero dei dipendenti iscritti ai sindacati è sceso nel corso del triennio ed è pari a 21 nel 2017.

Le assenze per permessi sindacali hanno avuto un andamento abbastanza lineare nel corso dei tre anni mentre le assenze per scioperi si sono verificate solamente nel 2017 e sono legate alle contrattazioni per il rinnovo del contratto, che è avvenuto poi nel corso del 2017.

ASSENZE PER MOTIVI SINDACALI

	2015	2016	2017
N.TOTALE ORE LAVORATE (ORD+STRAORD)	152.557,00	153.439,00	158.328,00
N. ORE PERMESSI SINDACALI	471,00	333,00	334,00
N. ORE PER SCIOPERI	-	-	282,00
N. ORE PER ASSEMBLEE	236,00	14,00	235,00
N.TOTALE ORE	707,00	347,00	851,00

3.1.7 Il circolo aziendale

A dicembre 2010 è stato costituito il circolo di Irisacqua C.R.A. IRISACQUA S.R.L.

Il circolo aziendale è un'associazione senza fine di lucro composta dai dipendenti della Società e costituito sulla base di quanto previsto dal CCNL e dagli accordi stipulati tra l'azienda e le organizzazioni sindacali. Si finanzia attraverso le quote versate annualmente dai Soci e quelle erogate dalla Società. Con i fondi raccolti il circolo si occupa di gestire ed organizzare nel corso dell'anno attività ricreative e sportive nonché provvede a garantire diversi servizi ai propri soci quali ad esempio sconti in alcune attività commerciali, messa a disposizione di due appartamenti per le vacanze, creazione di una piccola biblioteca tramite abbonamento al Club degli Editori e regali per speciali ricorrenze (matrimoni, nascite e pensionamenti).

Altro importante aspetto è l'impegno nel sociale che il circolo mantiene e rafforza ogni anno collaborando con la fondazione ANT (Associazione Nazionale Tumori) per la raccolta fondi, donando ogni anno ad alcune scuole un piccolo contributo per l'acquisto di materiale didattico e sostenendo alcune associazioni sportive della zona.

3.2

I SOCI

La Società intrattiene con i Comuni Soci rapporti commerciali, relativi alla propria attività caratteristica di gestore del servizio idrico integrato. I Soci di Irisacqua sono i 25 Comuni della Provincia di Gorizia.

Di seguito se ne riporta l'elenco con le rispettive quote versate.

Socio	Quota	%
Comune di Gorizia	7.726.817,28	38,6341%
Comune di Monfalcone	2.966.451,58	14,8323%
Comune di Ronchi dei Legionari	1.340.983,28	6,7049%
Comune di Cormons	1.164.898,96	5,8245%
Comune di Gradisca d'Isonzo	998.484,82	4,9924%
Comune di Staranzano	801.058,72	4,0053%
Comune di S. Canzian d'Isonzo	772.516,62	3,8626%
Comune di Romans d'Isonzo	554.713,78	2,7736%
Comune di Fogliano Redipuglia	503.406,46	2,5170%
Comune di Sagrado	417.014,32	2,0851%
Comune di Turriaco	305.388,42	1,5269%
Comune di Savogna d'Isonzo	277.356,90	1,3868%
Comune di Villesse	277.356,90	1,3868%
Comune di S. Pier d'Isonzo	245.925,36	1,2296%
Comune di Capriva del Friuli	221.885,52	1,1094%
Comune di Farra d'Isonzo	221.885,52	1,1094%
Comune di Mariano del Friuli	221.885,52	1,1094%
Comune di Mossa	221.885,52	1,1094%
Comune di S. Lorenzo Isontino	221.885,52	1,1094%
Comune di Dolegna del Collio	110.942,76	0,5547%
Comune di Medea	110.942,76	0,5547%
Comune di Moraro	110.942,76	0,5547%
Comune S. Floriano del Collio	110.942,76	0,5547%
Comune di Doberdò del Lago	92.186,70	0,4609%
Comune di Grado	2.241,26	0,0112%
Totale capitale sociale	20.000.000,00	100,00%

Irisacqua, ai sensi di quanto previsto dall'art. 57.2 della Convenzione Contratto, fa fronte alle rate di capitale a rientro ed agli oneri finanziari dei mutui in capo ai Comuni Soci assunti per il finanziamento delle reti, impianti, dotazioni oggetto della Concessione per un importo complessivo nel 2017 pari a Euro 579.926.

3.3

I CLIENTI

Per un'azienda che eroga un servizio pubblico essenziale come il ciclo dell'acqua, i rapporti con i Clienti sono importantissimi. Per questo motivo la Società è costantemente orientata a comprendere e soddisfare le esigenze della propria clientela fornendo al meglio i propri servizi.

3.3.1 La tariffa

Il Metodo Tariffario Idrico elaborato da ARERA si basa sul principio della copertura totale dei costi (full cost recovery). Tale principio, che trova esplicito fondamento nella disciplina comunitaria, prevede che l'esercizio del Servizio Idrico Integrato nel suo complesso raggiunga un equilibrio tra costi sostenuti e ricavi percepiti. Il Metodo porta alla definizione di un monte ricavi garantito al gestore che deve essere poi fatturato agli utenti nel corso dell'anno.

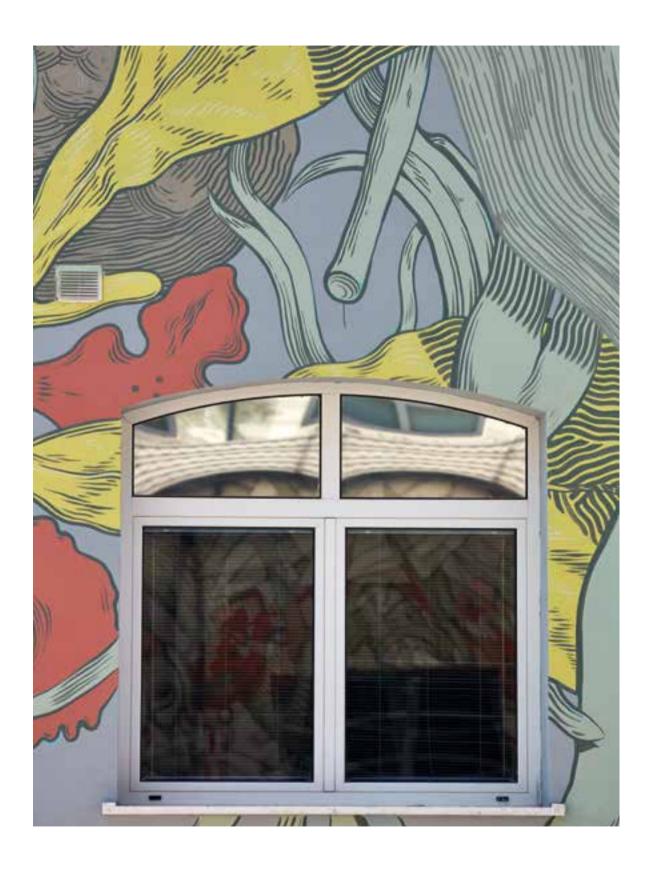
Il processo che porta all'approvazione della tariffa da applicare agli utenti vede innanzitutto la predisposizione dei conteggi per la definizione della stessa da parte del gestore sulla base del modello definito da ARERA. Successivamente questi calcoli sono trasmessi all'ente d'ambito che provvede a validarli, con apposita delibera, ed adotta le tariffe che poi vengono inviate all'Autorità, che verificatone la correttezza le approva definitivamente. Nell'attesa di ottenere tale convalida, l'Autorità ha stabilito che i gestori sono tenuti intanto ad applicare la tariffa validata dall'Ente d'Ambito.

Con propria delibera n. 919 del 27 dicembre 2017 ARERA ha approvato le tariffe di Irisacqua per il periodo regolatorio 2016-2019.



Irisacqua opera a servizio dei cittadini residenti nella Provincia di Gorizia ai quali garantisce quotidianamente i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione. Nella seguente tabella sono riportati, divisi per Comune, gli utenti serviti nel corso di questo triennio:

	2015	2016	2017
Comune	utenti attivi al 31/12	utenti attivi al 31/12	utenti attivi al 31/12
Capriva del Friuli	745	745	745
Cormons	3.335	3.335	3.354
Doberdò del Lago	630	630	633
Dolegna del Collio	235	233	229
Farra d'Isonzo	756	751	756
Fogliano Redipuglia	1.221	1.222	1.226
Gorizia	16.223	16.259	16.233
Gradisca d'Isonzo	2.590	2.598	2.597
Grado	3.628	3.638	3.637
Mariano del Friuli	744	743	734
Medea	457	460	465
Monfalcone	13.097	13.172	13.212
Moraro	334	336	334
Mossa	649	649	655
Romans d'Isonzo	1.485	1.504	1.507
Ronchi dei Legionari	5.270	5.291	5.308
Sagrado	1.019	1.020	1.013
San Canzian d'Isonzo	2.314	2.324	2.315
San Floriano del Collio	327	330	333
San Lorenzo Isontino	723	721	719
San Pier d'Isonzo	800	795	794
Savogna d'Isonzo	759	766	769
Staranzano	2.847	2.867	2.878
Turriaco	1.144	1.153	1.154
Villesse	681	681	691
Totale Utenti	62.013	62.223	62.291





Fino al 2016 le utenze si distinguevano in due categorie *Utenza solo acquedotto* ed *Utenza completa*; a partire però dal 2017 l'articolazione tariffaria è stata modificata nel rispetto di quanto indicato nella delibera 664/2015/R/IDR (nello specifico nell'Allegato A Titolo 9) introducendo una distinzione tra i tre servizi Acquedotto, Depurazione e Fognatura. Sono rimaste invece inalterate le categorie di utenze individuate sulla base dell'utilizzo che viene fatto della risorsa idrica:

- Uso civile domestico: si riferisce agli utenti che utilizzano l'acqua per l'alimentazione, per i servizi igienici e per altri impieghi effettuati all'interno delle proprie abitazioni. Per quanto riguarda gli utenti residenti e non residenti, sono previste agevolazioni per le famiglie a basso reddito e per le famiglie numerose.
- Uso civile non domestico: comprende gli utenti che utilizzano l'acqua per qualsiasi uso all'interno di locali destinati ad attività industriali, commerciali e per uso cantiere.
- Uso pubblico: sono considerate somministrazioni per uso pubblico quelle destinate al soddisfacimento di necessità idriche di carattere comune e per esigenze connesse ad una collettività (Comuni, scuole, ospedali ecc.).
- Uso agricolo e zootecnico: è un'utenza che utilizza l'acqua per i servizi agricoli e per l'abbeveramento del bestiame.

Ogni categoria comprende una quota fissa, ovvero la quota che assicura la disponibilità del servizio 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno, indipendentemente dai consumi, e che concorre alla copertura delle spese di straordinaria manutenzione e nuovi investimenti, e una quota variabile legata invece ai consumi effettuati. Entrambe sono distinte per i tre servizi Acquedotto, Depurazione e Fognatura.

Con riferimento ai volumi di acqua venduta per ognuno di questi utilizzi, si riportano i volumi fatturati nel corso del triennio.

CATEGORIA	2015	2016	2017
Famiglia	8.008.580	7.876.426	7.892.421
Agricolo zootecnico	32.934	28.510	25.083
Usi diversi	449.720	443.564	434.394
Uso pubblico	122.548	126.476	134.133
Medie utenze	1.271.237	1.252.602	1.255.392
Grandi utenze	1.096.210	1.173.110	1.172.091
Altri	42.352	43.700	49.528
Totale	11.023.581	10.944.388	10.963.042

A seconda poi dei metri cubi consumati nell'anno, per il servizio Acquedotto viene fatta un'ulteriore distinzione per fasce di consumo:

- Agevolata (per gli usi domestici ed agricoli): comprende consumi fino a 30 mc/anno
- Base: rientrano in questa fascia i consumi compresi tra 31 e 180 mc/anno
- Consumo eccessivo prima fascia: riguarda tutti i consumi compresi tra 181 mc/anno e 240
- Consumo eccessivo seconda fascia: comprende i consumi superiori a 240 mc

Per ogni fascia la tariffa è via via crescente in quanto questa distinzione ha lo scopo di contenere e ridurre gli sprechi.

I servizi Depurazione e Fognatura prevedono invece un'unica fascia proporzionale al consumo.

3.3.2 La qualità dell'acqua erogata

La qualità dell'acqua è un fattore fondamentale nell'erogazione del Servizio Idrico Integrato. Per questo motivo Irisacqua effettua un controllo costante ed assiduo dell'acqua distribuita, degli scarichi fognari e dei processi depurativi.

L'acqua prelevata e immessa in rete proviene da falde idriche profonde e viene costantemente controllata e monitorata in modo da accertare il possesso dei requisiti minimi definiti dalla normativa vigente (DL 31/2001).

I prelievi sono effettuati periodicamente presso i punti più significativi della rete idrica ed i controlli che vengono fatti riguardano parametri microbiologici (coliformi ecc.), chimico-fisici (calcio, fosfati ecc.) ed organolettici (sapore, odore ecc.). La frequenza delle verifiche è stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua, al bacino d'utenza servito, all'impianto utilizzato ed ai materiali con cui esso è costruito.

Le analisi riguardano poi anche i punti di prelievo delle acque superficiali e sotterranee da destinare al consumo umano e gli impianti di adduzione e di accumulo. Sono svolte da un laboratorio in collaborazione con il personale addetto agli impianti e alle reti e sono distinte in due tipologie:

- Analisi di routine: hanno lo scopo di determinare la qualità e la quantità dei costituenti principali;
- Analisi di verifica: si svolge un controllo approfondito per quanto riguarda la presenza di possibili contaminanti chimici o biologici.

L'Azienda Servizi Sanitari locale provvede a sua volta, attraverso un proprio programma di analisi, al controllo dei parametri di potabilità e delle sostanza presenti nell'acqua, al fine di verificare il rispetto dei limiti di legge.

Nella tabella seguente si riportano le analisi effettuate da Irisacqua nel triennio:

ANALISI	2015	2016	2017
Analisi di routine	237	237	236
Analisi di verifica	34	34	34
Totale	271	271	270

A garanzia degli utenti, ove nel corso dei controlli dovessero essere rilevate delle anomalie, per motivi di igiene, sanità e sicurezza pubblica ciascun Comune può emettere, per determinati periodi di tempo, ordinanze di non potabilità dell'acqua con conseguente interruzione del servizio. In questi casi l'uso dell'acqua per scopi alimentari può essere del tutto vietato oppure subordinato all'adozione di particolari accorgimenti (per es. bollitura) mentre di norma l'acqua può continuare a essere utilizzata per tutti gli altri usi. Anche nel corso di questo triennio 2015 – 2017 non sono state emesse ordinanze sindacali di non potabilità.

A sostegno di ciò, di seguito si riportano per il 2017 i valori medi dell'acqua distinti per sistemi acquedottistici. I controlli svolti hanno sempre accertato la buona qualità dell'acqua di Irisacqua che mostra infatti caratteristiche assolutamente adatte all'alimentazione umana e comparabili con alcune delle più diffuse acque minerali vendute in bottiglia.

La normativa ambientale prevede anche per le acque reflue un adeguato servizio di controllo. In tal senso la Società organizza ogni anno periodici prelievi di campioni presso gli impianti di depurazione che vengono poi analizzati da società specializzate.

VALORI MEDI DELL'ACQUA – SECONDO SEMESTRE 2017

		Sodio	Calcio	Am- monio	Clo- ruri	Sol- fati	Arse- nico	Fluo- ruri	Ma- gne- sio	Po- tassio	Man- gane- se	Con- duci- bilità	Du- rezza totale	Ni- trati	riti	Resi- duo fisso	Bicar- bona- to	Hd	Cloro resi- duo
□	Unità di misura	mg/l	Mg∕l	Mg/I	Mg/l	Mg∕l	Иди	mg/l	Mg/l	Mg∕l	№п	uS/cm a 20°	щ	Mg∕l	mg/l	mg/l	l/gm	unità pH a 20°	mg/l Cl2
J =	Limiti legge	200		0,5	250	250	0	1,5		200	20	2500	15÷50	20	0,5	1500		6,5 ≤ pH ≤ 9,5	<0,2
Isola Morosini		Ω	24	0,97	4	18	-	0,1	25	-	22	413	24	4	0,02	350	238	7,6	<0,02
Gorizia		CA	2'09	0,02	4 ε,	12,7	-	0,1	5	-	Ŋ	302	20	9	0,02	273	256	7,8	90'0
Farra		0	25	0,04	Ω	12	C/	0,1	o	-	Ω	270	17	4	0,02	217	183	6,7	0,02
Cormons		4	97,5	0,04	9	13,5	-	0,1	<u>~</u>	2	Ω	438	30	4	0,02	300	325	7,6	0,02
Dolegna		2	61	0,03	m	78	-	0,12	9	-	Ω	389	22	4	0,02	250	205	7,9	<0,02
Monfalcone		∞	60,3	0,03	70	12,7		0,1	4	-	Ω	363	21	∞	0,02	283	218	7,7	0,02
Ronchi dei Legionari		2,5	55,5	0,02	4	10	-	0,1	57	-	Ŋ	319	10		0,02	230	213	7,8	<0,02
Grado		8,57	54,5	0,02	0	4	-	0,1	<u>~</u>	-	Ŋ	340	9	œ	0,02	290	192	7,8	0,07
San Pier d'Isonzo		<u></u>	22	0,02	5	_ 0	-	0,1	7	-	Ŋ	344	6		0,02	260	223	7,7	<0,02

3.3.3 Qualità del servizio

La qualità e l'efficienza del servizio offerto sono da sempre al centro della politica aziendale di Irisacqua.

Con la predisposizione della Carta del Servizio, la Società ha di fatto disciplinato il rapporto con i suoi utenti fissando i criteri e gli aspetti fondamentali per l'erogazione del servizio.

A partire da luglio 2016, questo documento è stato aggiornato al fine di recepire la Regolazione della Qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII) introdotta con la deliberazione 655/2015/R/idr, che rappresenta il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del SII, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono. Per ognuno di essi sono infatti definiti dei livelli minimi da rispettare sia in termini qualitativi di funzionalità degli impianti e dell'acqua fornita sia in termini temporali di esecuzione dei contratti e degli allacciamenti idrici e fognari. Nel caso in cui il gestore non rispetti i tempi richiesti, sono previsti in certi casi dei rimborsi da accreditare agli utenti direttamente in bolletta.

Di seguito si riporta la percentuale di rispetto degli standard richiesti per il 2017.



INDICATORE	ANNO 2017
Preventivazione senza sopralluogo	-
Preventivazione con sopralluogo	96,98%
Nuovo allacciamento (esecuzione dell'allaccio) che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	
- allaccio idrico	95,29%
- allaccio fognario	60,00%
Nuovo allacciamento (esecuzione dell'allaccio) che comporta l'esecuzione di lavoro complesso	
- allaccio idrico	100,00%
- allaccio fognario	95,45%
Attivazione di nuova fornitura	94,64%
Riattivazione della fornitura e/o subentro senza modifiche di portata	100,00%
Riattivazione della fornitura e/o subentro con modifiche di portata	100,00%
Riattivazione della fornitura sospesa per morosità a fronte della presa visione del pagamento (salvo i casi in cui l'interruzione abbia comportato lavori sull'impianto)	99,67%
Disattivazione della fornitura su richiesta dell'Utente	98,18%
Esecuzione voltura	99,95%
Preventivazione lavoro senza sopralluogo	-
Preventivazione lavori con sopralluogo	92,16%
Esecuzione lavori semplici	94,74%
Esecuzione lavori complessi	100,00%
Fascia puntualità per appuntamenti 3 ore	96,16%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	99,82%
Preavviso disdette di appuntamenti	62,50%
Verifica del misuratore	86,95%
Comunicazione esito della verifica del misuratore in loco	100,00%
Comunicazione esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio (verifica metrica)	100,00%
Sostituzione del misuratore malfunzionante	100,00%
Verifica pressione di fornitura	100,00%
Comunicazione esito verifica pressione	100,00%
Tempo di risposta alle chiamate di pronto intervento	96,10%
Tempo di arrivo sul luogo per pronto intervento	94,48%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	99,20%
Tempo medio di attesa agli sportelli	08:56
Tempo emissione fattura	99,98%
Periodicità fatturazione (numero bollette emesse all'anno in base ai consumi medi)	100,00%
Risposta ai reclami pervenuti per iscritto	91,30%
Risposta richieste di informazioni pervenute per iscritto	98,44%
Risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	100,00%
Rettifiche di fatturazione (pagamenti già avvenuti)	100,00%
Tempio medio di attesa telefonica (TMA)	100,00%
Chiamate che hanno parlato con un operatore (LS)	89,00%
Chiamate pervenute ai recapiti di pronto intervento (AS)	99,84%





3.3.4 Comunicazione ed assistenza

ASSISTENZA AI CLIENTI

SERVIZI

CALL CENTER

PRONTO INTERVENTO

SPORTELLC ON-LINF

SITO AZIENDALE L'attenzione ad un rapporto di interscambio e partecipazione con i propri utenti costituisce uno degli aspetti chiave sottolineati dalla Carta del Servizio. In quest'ottica la Società si impegna costantemente a soddisfare le esigenze della propria clientela migliorando il proprio servizio e assicurando completezza e chiarezza nella comunicazione. Per questo ha attivato moltissimi canali per andare incontro a tutte le esigenze.

Oltre alla bolletta, che è il mezzo più diffuso e pervasivo di comunicazione, sempre aggiornato e dettagliato, disponibile anche in friulano e sloveno, le informazioni agli utenti vengono fornite in tempo reale anche dal personale addetto agli sportelli o per via telefonica, sia attraverso il call center che attraverso il centralino aziendale.

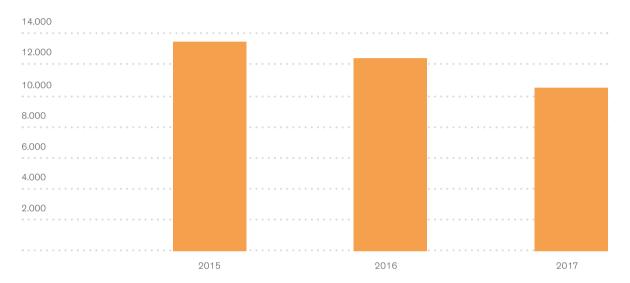
Inoltre in linea con i tempi moderni, Irisacqua ha attivato anche uno sportello on line al quale è possibile accedere direttamente dal sito e tramite il quale l'utente può visualizzare costantemente il proprio estratto conto e pagare le proprie bollette nonché una propria pagina facebook al fine di garantire un contatto diretto ed immediato con i propri utenti.

Per quanto concerne gli sportelli, Irisacqua mette a disposizione dei propri utenti due sportelli dislocati sull'intera Provincia di Gorizia (Gorizia e Ronchi dei Legionari) dove è possibile effettuare tutte le tipologie di pratiche dalla richiesta di fornitura, alla stipula del contratto fino ad un semplice chiarimento in merito alle bollette. Nel 2015 nell'ottica di ottimizzare la gestione del personale, tenuto conto dell'incremento registrato nelle richieste pervenute tramite i canali di contatto alternativi al front office, sono stati ulteriormente rimodulati gli orari di apertura degli sportelli sul territorio, garantendo sempre comunque il numero minimo di di apertura previste dalla normativa vigente.



Nella tabella si evidenzia gli utenti serviti in questo triennio:

UTENTI



Come si può notare, il numero degli utenti che si sono recati presso gli sportelli della Società è andato diminuendo in questi tre anni (-17% rispetto al 2015). Ciò dipende prevalentemente dalla spinta che la Società ha sempre dato per diffondere e potenziare gli strumenti alternativi a disposizione degli utenti come lo Sportello on Line ed il servizio di call center.

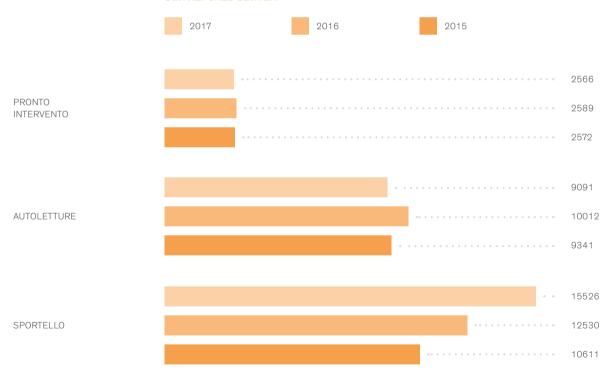
Lo sportello virtuale "Pronto web" offre infatti la possibilità di effettuare da remoto richieste di preventivi, subentri, nuovi allacci oltre alla visualizzazione e verifica del proprio estratto conto, alla stampa delle bollette ed al pagamento delle stesse mediante carta di credito. Il numero di utenti registrato è cresciuto nel corso di questi anni passando da 888 utenti del 2015 a 1.255 nel 2017.

Il call center (Numero 800 99 31 31) invece costituisce il principale canale di accesso telefonico; è attivo dalle 8.00 alle 20.00 dei giorni feriali e dalle 8.00 alle 13.00 del sabato per fornire informazioni relativamente ai servizi erogati, alle modalità di allacciamento, ai documenti necessari per la stipula dei contratti, alle tariffe in vigore, alle bollette ed ai solleciti emessi. Nel 2017 il call center ha risposto a 15.526 telefonate con una media di circa 43 chiamate al giorno.

Per quanto riguarda il servizio di comunicazione autoletture, è gestito direttamente tramite call center al numero verde 800 99 31 91 attivo dalle 8.00 alle 20.00 dei giorni feriali e dalle 8.00 alle 13.00 del sabato. Le chiamate degli utenti per la comunicazione dell'autolettura sono state 9.091 nel 2017.

Irisacqua mette a disposizione inoltre anche un altro servizio telefonico tramite il call center volto a ricevere segnalazioni di eventuali guasti, disservizi o situazioni di emergenza. Questo servizio è attivato 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno. Tutte le chiamate vengono registrate ed il personale che risponde fornisce prima all'utente le istruzioni e le informazioni del caso e subito dopo provvede ad attivare il Personale Operativo per il Pronto Intervento.

SERVIZI CALL CENTER



Nel rispetto di quanto realizzato nel triennio precedente, la Società ha mantenuto a disposizione degli utenti la polizza assicurativa per perdite occulte, cioè per quelle perdite non visibili post contatore (tra l'allacciamento e gli impianti idrici della propria abitazione).

All'attivazione di tale assicurazione provvede direttamente Irisacqua; qualora l'utente non intenda usufruirne, è sufficiente comunicarlo entro 30 giorni dalla scadenza della fattura interessata compilando l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli o scaricabile dal sito.

Per quanto riguarda il sito, qui si possono trovare tutte le informazioni legate al servizio, compresi gli avvisi di interruzione dovuti ad interventi programmati di manutenzione, ed è possibile scaricare la modulistica necessaria allo svolgimento delle principali pratiche. Nel 2017 è stato visitato da 22.770 utenti per un totale di 38.338 visite e 125.856 pagine visitate.

Come già precedentemente accennato, dal 2013 Irisacqua ha messo a disposizione di tutti anche una propria pagina facebook in modo da essere ancora più vicina agli utenti. Sulla pagina, vengono pubblicati diversi avvisi riguardanti l'azienda nonché articoli su temi di carattere ambientale e sociale.

In caso di mancato rispetto degli impegni della Carta del Servizio da parte di Irisacqua, gli utenti hanno diritto di presentare formale reclamo attraverso la compilazione di un modulo disponibile presso gli sportelli, oppure tramite telefono, lettera, fax o mail.

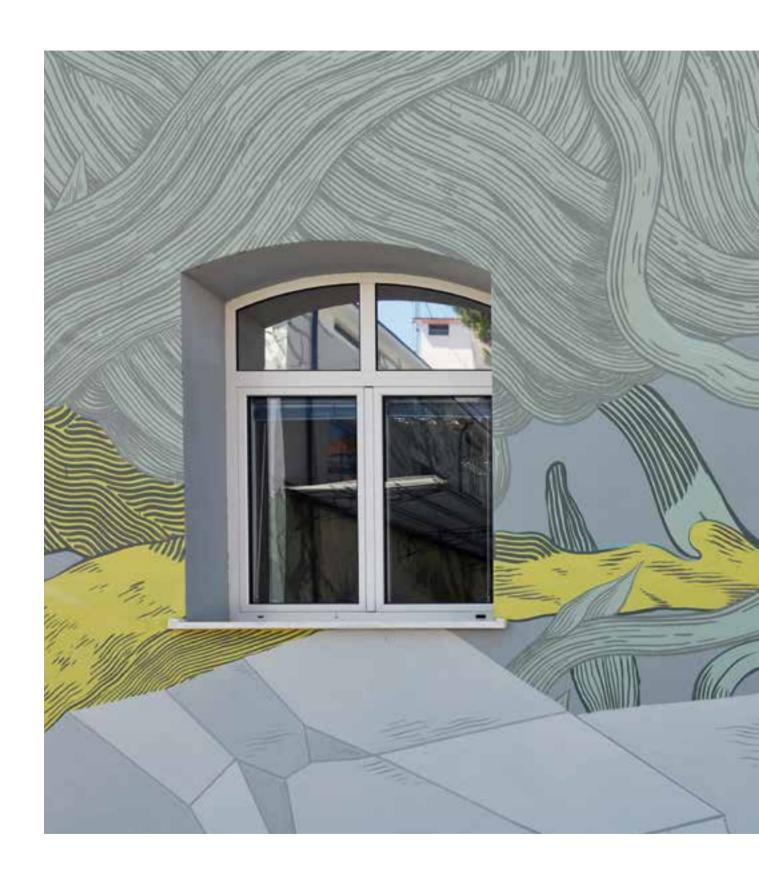
Per Irisacqua i reclami costituiscono occasione per individuare eventuali problemi sistematici e ricorrenti, per i quali vengono conseguentemente messe in campo soluzioni idonee anche in termini di prevenzione.

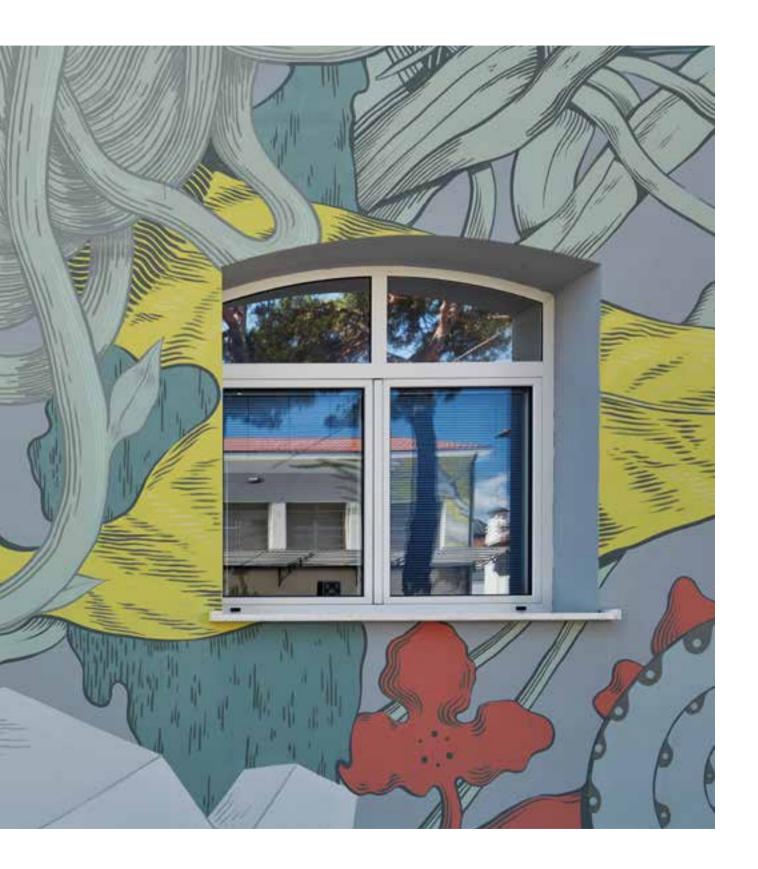
Nel corso del triennio i reclami sono stati i seguenti:

RECLAMI	2015	2016	2017
Numero reclami	39	18	46

Per quanto riguarda invece la gestione della morosità dei propri utenti, grazie ad un'incisiva azione di controllo del credito, sempre costante per tutto il triennio, Irisacqua è riuscita a mantenere la propria percentuale di insoluto al di sotto del 2% del fatturato.

La gestione della morosità viene realizzata internamente tramite un ufficio dedicato e si esplica attraverso l'emissione di solleciti che vanno dal semplice avviso di pagamento fino all'avviso di sospensione della fornitura. Solamente quando, anche dopo la spedizione di tutte le forme di sollecito, le utenze rimangono insolute, le pratiche vengono affidate ad uno studio legale per il recupero del credito.





3.3.5 La Customer Satisfaction

I risultati dell'attività di servizio, informazione e assistenza al Cliente sono monitorati in termini di "soddisfazione del Cliente" con un sistematico confronto tra le attese e la percezione della qualità del servizio ricevuto.

Al fine di verificarne lo scostamento, Irisacqua effettua periodicamente un'indagine demoscopica attraverso la somministrazione di un questionario ad un gruppo di utenti, distinti in maniera omogenea per sesso e per fasce d'età. Lo scopo del questionario è quello di fornire una mappa strategica dei punti di forza e di debolezza del servizio offerto nonché un'indicazione puntuale su quelle che sono le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard qualitativi.

L'indagine è stata condotta nella prima metà del 2015 dalla società Quaeris S.r.I Market & Social Research; dai giudizi raccolti, confrontando l'indice generale di soddisfazione con quello delle ultime ricerche effettuate, si nota come sia proseguito nel tempo il miglioramento nella valutazione complessiva degli utenti:

	2015	2012	2009
Interviste realizzate	1.007	1.001	1.000
Indice Sintetico di Soddisfazione	89,4	88,8	88,5
Indice Generale di Soddisfazione	92,1	91,3	90,6

Anche l'Indice Sintetico di Soddisfazione è positivo e decisamente superiore alla soglia convenzionale di accettabilità, posta pari a 70. L'Indice Generale di Soddisfazione poi è superiore a quello Sintetico e ciò significa che l'immagine aziendale genera un valore aggiunto superiore rispetto alle performance dirette di prodotto e servizio considerate.

Gli aspetti principali che sono stati analizzati sono i sequenti:

- Cortesia e disponibilità degli operatori (al telefono e presso gli uffici aziendali)
- Professionalità e competenza
- Chiarezza e facilità nella lettura delle bollette
- Qualità dell'acqua in termini di odore, sapore e limpidezza
- Informazioni contenute sul sito

Tra gli aspetti del servizio più apprezzati, troviamo le informazioni contenute nel sito seguite subito dopo dalla professionalità e competenza del personale

presso gli uffici aziendali, il cui indice di gradimento si è ulteriormente rafforzato passando da 90 a 92.

Il questionario è andato ad approfondire anche altri temi chiave come il consumo della risorsa idrica, l'eventuale presenza di problemi nell'erogazione del servizio, il contatto con la Società.

Per quanto riguarda l'utilizzo dell'acqua di rubinetto, si segnala un incremento in tale pratica da parte degli utenti intervistati: sono passati dal 46% al 48% coloro che ne fanno uso.

Confermata anche una maggiore consapevolezza dell'utilizzo della risorsa: la maggior parte degli intervistati è cosciente che una famiglia di 4 persone consuma mediamente al giorno almeno 400 litri d'acqua. Ciò si riflette poi in un'attenzione crescente ad applicare piccoli accorgimenti per evitare sprechi: i più diffusi sono la chiusura del rubinetto mentre ci si lava i ed un maggiore utilizzo della doccia piuttosto che della vasca da bagno.

La percentuale di utenti che negli ultimi due anni ha contattato Irisacqua rimane stabile con una maggior predilezione per il contatto diretto rispetto a quello telefonico. Per coloro che si sono recati presso gli uffici aziendali, il tempo di attesa percepito è al di sotto dei 5 minuti per il 48,1%, in aumento rispetto al dato precedente che era del 40,4%.

Le motivazioni per le quali sono stati contattati gli uffici sono sostanzialmente confermate mantenendo al primo posto la richiesta di informazioni.

PRINCIPALI RICHIESTE DEGLI UTENTI	2015	2012
Richiesta informazioni	34,6%	38,2%
Pagamenti, solleciti, rateizzazione bollette	25,2%	25,00%
Richiesta sopralluoghi o interventi	19,7%	21,1%
Apertura/voltura/subentro	16,3%	6,6%
Allacciamenti o chiusure contratto	9,8%	14,5%

Sono più dell'80% coloro che appoggiano l'impegno di Irisacqua nella realizzazione degli investimenti e ritengono che sia fondamentale mantenere tale sforzo. Anche per quanto riguarda l'adozione della polizza

contro le perdite occulte, c'è una buona approvazione da parte degli utenti: sono 68,8% coloro che ritengono utile tale provvedimento.

Rimane sempre alta la percentuale di utenti che non hanno mai visitato il sito della società (73,9%) anche se è andata calando in questi anni (era 77,1% nel 2012). Nonostante ciò, il giudizio sulla struttura e sulle informazioni presenti sul sito è più che positivo evidenziando una votazione media di 7,9 in una scala da 1 a 10.

Metà degli utenti intervistati ha dimostrato di essere a conoscenza dell'attivazione dello sportello on line. Al momento però solo il 6,2% l'ha utilizzato ma il 69,4% si è dimostrato interessato e disposto ad utilizzarlo in futuro.

Anche per quanto riguarda il profilo facebook della Società, sono pochissimi coloro che lo utilizzano anche se comunque il 44% ritiene che sia utile la presenza di Irisacqua sui social.

Per quanto riguarda invece l'erogazione del servizio, il 95% degli intervistati segnala di non aver mai registrato problemi sia in merito al servizio di acquedotto che a quello di fognatura; i problemi che si sono verificati vengono comunque collegati a fenomeni atmosferici non prevedibili. Ad ogni modo la capacità di intervento dell'azienda è ritenuta pienamente positiva riuscendo ad agire in tempi soddisfacenti.



3.4

I FINANZIATORI

Le fonti di finanziamento disponibili per Irisacqua si identificano sostanzialmente con il contratto di finanziamento che la Società ha ottenuto nel 2008.

3.4.1 Il contratto di finanziamento

BE

Il contratto di finanziamento sottoscritto con Banca Imi S.p.A. (ex BIIS S.p.A.) e Dexia Crediop S.p.A. prevede la messa a disposizione di due linee di credito:

- 1. Linea Base per un ammontare pari a 100 milioni di euro;
- 2. Linea IVA per un ammontare pari a 10 milioni di euro.

Queste due linee di credito possono essere utilizzate esclusivamente per scopi specifici ovvero:

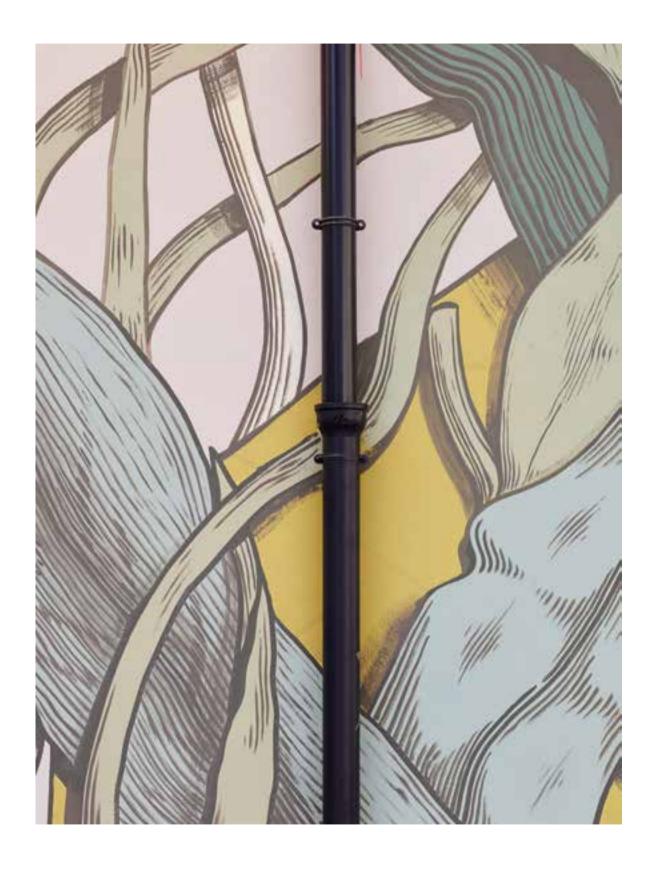
- la Linea Base può essere utilizzata per finanziare i costi relativi agli investimenti al netto dell'IVA, nonché i costi finanziari nel periodo di utilizzo del finanziamento per la parte non coperta dai mezzi propri, dai contributi e dall'autofinanziamento;
- la Linea IVA invece deve essere usata solo per finanziare il pagamento dell'ammontare dell'IVA relativa ai costi operativi al netto della compensazione tra l'IVA a debito e l'IVA a credito relativa alla gestione operativa.

Il periodo di disponibilità del finanziamento va dalla sottoscrizione del contratto fino al 2017.

A partire poi dal 2018 e fino al 2030 dovrebbe scattare il periodo di rimborso del capitale preso a prestito. Al momento però, come già accennato nei precedenti capitoli, la Società sta intrattenendo una trattativa con i propri Istituti Finanziatori e con la Banca Europea degli Investimenti per l'apertura di un nuovo finanziamento di circa 35 milioni di Euro destinato a finanziare i nuovi interventi previsti dall'Ente di Gestione dell'Ambito per la sostituzione delle condotte di cemento amianto.

Ad oggi la Società ha utilizzato quasi 72 milioni di Euro per la realizzazione degli investimenti previsti dal Piano d'Ambito.





3.5

I FORNITORI

Irisacqua considera i propri fornitori parte integrante per il raggiungimento ed il miglioramento degli standard qualitativi aziendali. Per questo motivo in questi anni, ha mantenuto un impegno costante nel gestire con correttezza, integrità e trasparenza i processi di selezione dei propri fornitori nonché il loro coinvolgimento nel rispetto delle procedure di qualità e sicurezza.

Sul sito internet di Irisacqua c'è una specifica sezione dedicata ai fornitori in cui si possono trovare sia i bandi di gara attivi, con allegata tutta la documentazione necessaria per prenderne parte, sia gli esiti delle gare già concluse. È possibile inoltre scaricare i moduli con cui richiedere l'inserimento all'interno dell'Albo fornitori di Irisacqua.

Ai sensi dell'art. 238 comma 7 del DL 163/06, la Società si è dotata di un proprio regolamento interno per disciplinare le gare d'appalto per lavori, servizi e forniture di importo inferiore alla soglia europea.

Alla base di tale regolamento dominano i principi di non discriminazione, parità di trattamento, trasparenza e riconoscimento reciproco.

Ogni ditta partecipante viene giudicata non solo per la sua offerta ma vengono verificati anche il rispetto dei requisiti morali da parte dei Soci e degli amministratori, la solidità economica, il rispetto della normativa in ambito di sicurezza e di ambiente e la qualità dei prodotti e dei servizi. Irisacqua infatti si preoccupa di definire in ogni procedura quali siano i requisiti necessari che le permettano di selezionare i concorrenti maggiormente qualificati per l'esecuzione dell'appalto per cui è stato indetto il procedimento.

La gestione delle gare viene realizzata del tutto internamente attraverso l'ufficio gare ed acquisti, che si occupa di appalti fino alla soglia comunitaria, che per i lavori è pari a 1 milione di Euro mentre per servizi e forniture è pari a 443.000 Euro; al di sopra della soglia comunitaria le gare vengono seguite dalla direzione legale in collaborazione con il supervisore tecnico.

Le gare d'appalto realizzate in questi tre anni sono riportate nella tabella seguente:

GARE REALIZZATE NEL TRIENNIO

	Numero	Valore
FORNITURE	13,00	€ 1.017.823,46
SERVIZI	42,00	€ 7.275.465,15
LAVORI	71,00	€ 19.965.876,31
RICERCHE DI MERCATO	23,00	€ 850.762,80
BANDI EUROPEI	2,00	€ 18.441.010,00
PERIZIE COMPLEMENTARI E VARIANTI	2,00	€ 60.590,66
TOTALE	153,00	€ 47.611.528,38

Come si può notare, il valore complessivo delle gare realizzate è pari a quasi 50 milioni di Euro.

In questi tre anni sono state 6 le richieste di accesso agli atti e 3 i ricorsi presentati, conclusi sempre con esito favorevole per la Società.

In linea con la volontà dell'azienda di garantire il massimo livello di sicurezza nelle sue attività, entrambi gli uffici hanno sempre posto il massimo impegno in ogni procedimento per assicurare il rispetto del D.Lgs 81/2008 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro richiedendo in via anticipata i documenti necessari per la verifica dell'idoneità tecnico-professionale delle imprese ai sensi dell'art. 90 del D.Lgs 81/2008, corredando gli ordini con la documentazione di riferimento (Piano di sicurezza e coordinamento, Documento unico sulla valutazione dei rischi interferenziali ecc.), sollecitando l'invio delle schede di sicurezza dei prodotti chimici ecc.

3.5.1 La ricaduta dei fornitori sul territorio L'impatto generato da Irisacqua sul territorio e sulle comunità locali nelle quali opera si conferma positivo anche per questo triennio.

Qui di seguito si riporta il valore delle forniture, dei servizi c/terzi e dei lavori richiesti e realizzati distinti in base alla provenienza dei fornitori utilizzati in modo da mettere in luce come Irisacqua, grazie alla sua attività, contribuisca

a creare ricchezza non solo all'interno del suo territorio provinciale e regionale ma anche al di fuori del Friuli Venezia Giulia.

VALORE COMPLESSIVO FORNITORI PER TERRITORIO

	2015		2016		2017	
Provincia (GO)	3.817.070,07	27%	3.585.807,59	30%	3.239.519,01	31%
Regione	4.984.848,55	35%	4.675.769,84	40%	3.539.139,95	33%
Fuori Regione	5.575.570,07	39%	3.538.353,92	30%	3.793.372,69	36%
TOTALE	14.377.488,69	100%	11.799.931,35	100%	10.572.031,65	100%

LAVORI D'APPALTO DISTINTI PER TERRITORIO

	2015		2016		2017	
Provincia (GO)	195.146,62	5%	490.812,14	13%	185.051,54	8%
Regione	1.756.446,51	41%	707.390,31	18%	1.241.442,77	52%
Fuori Regione	2.333.175,05	54%	2.626.971,84	69%	950.046,73	40%
TOTALE	4.284.768,18	100%	3.825.174,29	100%	2.376.541,04	100%

FORNITURE DISTINTE PER TERRITORIO

	2015		2016		2017	
Provincia (GO)	2.847.723,97	34%	2.282.070,69	36%	2.344.349,47	34%
Regione	2.430.569,79	29%	1.707.344,20	27%	1.731.864,67	25%
Fuori Regione	3.205.471,96	38%	2.308.338,43	37%	2.856.219,69	41%
TOTALE	8.483.765,72	100%	6.297.753,32	100%	6.932.433,83	100%

SERVIZI CONTO TERZI DISTINTI PER TERRITORIO

	2015		2016		2017	
Provincia (GO)	790.825,73	49%	812.924,76	48%	741.470,41	59%
Regione	740.099,27	46%	864.078,98	52%	521.586,37	41%
Fuori Regione	78.029,79	5%		0%		0%
TOTALE	1.608.954,79	100%	1.677.003,74	100%	1.263.056,78	100%

3.6

LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Dal momento che svolge un servizio di pubblica utilità, Irisacqua ha continui contatti con gli enti pubblici. Questi rapporti riguardano aspetti diversi come autorizzazioni, concessioni, vigilanza, statistiche ecc. Il rispetto di leggi, norme e regolamenti rappresenta per la Società un requisito minimo di partenza da cui sviluppare ed implementare la propria attività.

Tra le principali Istituzioni coinvolte troviamo, ad esempio, il Ministero dell'Ambiente e di Tutela del territorio, l'Agenzia delle Entrate, l'Istat per quanto concerne gli Istituti a livello nazionale, mentre, a livello locale, ci sono la Regione, la Provincia, i Comuni, ed AUSIR (ex Consulta d'Ambito territoriale ottimale).

Come già esplicitato nel primo capitolo (punto 1.1), con la Legge regionale 15 aprile 2016, n. 5 la Regione Friuli Venezia Giulia è intervenuta in materia di "Organizzazione delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani".

La finalità sottesa alla L.R. 5/2016 è quella di riformare la governance del S.I.I. e di gestione integrata dei rifiuti urbani, nel rispetto del quadro legislativo nazionale ed europeo, riconoscendo la risorsa idrica quale patrimonio pubblico indisponibile da gestire per l'utilizzo umano in maniera integrata e nella consapevolezza che la gestione integrata dei rifiuti urbani non può prescindere dai principi fondanti il patto con le generazioni future e il loro diritto a fruire di un patrimonio ambientale integro.

La L.R. 5/2016 individua quindi un unico Ambito Territoriale Ottimale, coincidente con l'intero territorio regionale, sia per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani che per il servizio idrico integrato, con un unico ente di governo denominato Autorità Unica per i servizi idrici e i rifiuti (AUSIR).

Tra le funzioni della Regione, in relazione all'attività dell'AUSIR, va segnalata la formulazione di indirizzi e linee guida vincolanti, nonché l'individuazione di interventi di interesse regionale all'interno dei piani d'ambito cui riconoscere valenza prioritaria e, in particolare, quelli necessari agli adeguamenti volti a consentire il superamento o la riduzione delle procedure di infrazione comunitarie, nonché quelli a servizio delle zone montane disagiate.

Per le zone montane sono state altresì introdotte disposizioni specifiche per il mantenimento sia di presidi territoriali operativi per la gestione dei servizi, sia di appositi luoghi di confronto tra società di gestione ed enti locali montani.



Per quanto riguarda invece i rapporti che Irisacqua intrattiene con l'Erario, si segnala che le imposte sul reddito per l'esercizio 2017 sono pari a 831.046 Euro a cui vanno ad aggiungersi 290.881 Euro per altre imposte, tasse e tributi di competenza dell'anno.

Sono 2.060.021 Euro i contributi pubblici che la Società ha ricevuto in questi tre anni e che sono stati destinati al finanziamento di alcuni investimenti del Piano d'Ambito come evidenziato nella tabella seguente:

Ente erogante	Investimento finanziato	Importo €
	Interventi scaricatori di Monfalcone	600.543,71
	Ripristino potenziamento ed adeguamento del depuratore di Grado	600.543,71
Regione	Manutenzione straordinaria Gradisca	400.543,71
	Estensione rete di raccolta Cormons	200.000,00
	TOTALE	1.801.631,13
Provincia	Adeguamento dep. Grado	218.390,21
Provincia	TOTALE	218.390,21
CATO	Estensione acq. Via Agraria Monfalcone	40.000,00
САТО	TOTALE	40.000,00

3.7

LA COLLETTIVITÀ

Proprio per la natura del servizio svolto, Irisacqua è fortemente radicata sul suo territorio e pertanto si è sempre prodigata in tutti questi anni per diffondere una maggiore conoscenza e consapevolezza dell'uso della risorsa idrica nonché ha sempre cercato di trasmettere in modo chiaro e trasparente tutte le informazioni legate alla propria attività ed al proprio operato soprattutto in merito agli aspetti di tipo ambientale.

Navigando alla scoperta dell'acqua



Nel 2017 Irisacqua ha avviato un progetto didattico con le scuole primarie di Gorizia e Provincia denominato "Navigando alla scoperta dell'acqua" con l'obiettivo di diffondere una buona cultura dell'acqua tra le giovani generazioni.

Il progetto, destinato principalmente alle classi terza, quarta e quinta, ha registrato una partecipazione significativa di 27 classi, confermandone l'elevato valore formativo. Irisacqua ha poi sviluppato il progetto nelle prime 17 iscritte, con un coinvolgimento di 340 allievi. Le prime lezioni si sono tenute a dicembre e proseguite nei primi mesi del 2018.

Il percorso didattico è articolato in quattro incontri per ogni classe che si snodano tra gioco, scienza ed arte, volti ad esplorare le proprietà e le potenzialità dell'acqua e l'importanza di rispettare l'ambiente attraverso attività ludiche, scientifiche e artistiche. Al primo incontro "Piacere, io sono l'acqua!" i giovani allievi fanno conoscenza con questo elemento; con un divertente approccio scientifico e attraverso attività di laboratorio da piccolo chimico ne sperimentano in prima persona gli aspetti chimico-fisici. Temi quali il consumo

quotidiano dell'acqua e la sensibilizzazione allo spreco vengono trattati attraverso letture e giochi. Nella lezione successiva intitolata "Gli stati (artistici) dell'acqua.", ripercorrendo artisti contemporanei come Anish Kapoor, Bill Viola, Vincent Huang, Fabrizio Plessi, che hanno fatto dell'acqua l'elemento principe di alcune loro opere, i bambini si approcciano a diversi modi di fare arte con l'acqua, utilizzando cannucce, spazzolini, spugne, etc.. Tema principale della terza lezione "Rifiuto i rifiuti!" è quello del riciclo e del recupero. Partendo dalle riflessioni e dalle opere di alcuni artisti che sono sostenitori di una coscienza ambientalista - tra gli altri Alejandro Durán, Eath Nash e Ha Schult - i bambini si confrontano con l'arte del recupero, dando vita a nuovi materiali. A conclusione di un percorso sviluppato tra divertimento e consapevolezza, nel quarto incontro viene realizzato uno speciale supporto didattico.

Acqua buona, acqua di spina



A settembre 2017, Irisacqua ha collaborato con Gusti di Frontiera, un evento organizzato dal Comune di Gorizia, portando il progetto "Acqua buona, acqua di spina".

Con l'obiettivo di promuovere la buona qualità dell'acqua pubblica nonché l'attenzione della Società sul territorio, durante la manifestazione di tre giorni, Irisacqua ha garantito un servizio potenziato di erogazione

dell'acqua attraverso l'installazione di erogatori in modo da permettere ai cittadini ed agli ospiti di avere l'acqua a portata di mano in qualsiasi momento.

Vista la buona riuscita del progetto e gli apprezzamenti ricevuti, la Società si è organizzata per riproporre tale servizio anche nelle prossime manifestazioni.





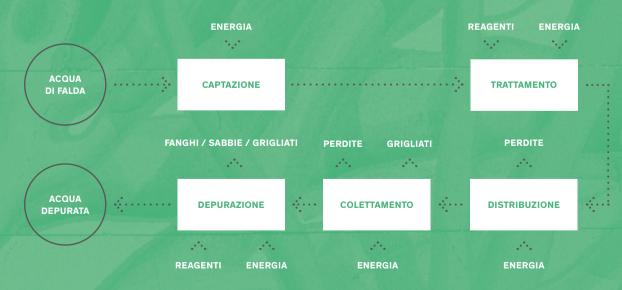
L'ATO servito da Irisacqua comprende i 25 Comuni appartenenti alla Provincia di Gorizia ed occupa un'area pari a 466 kmq, per una popolazione servita di circa 140.000 abitanti.

Il territorio in cui la Società opera non è solo una dimensione geografica ma soprattutto una ricchezza sociale ed ambientale che deve essere preservata per il futuro.

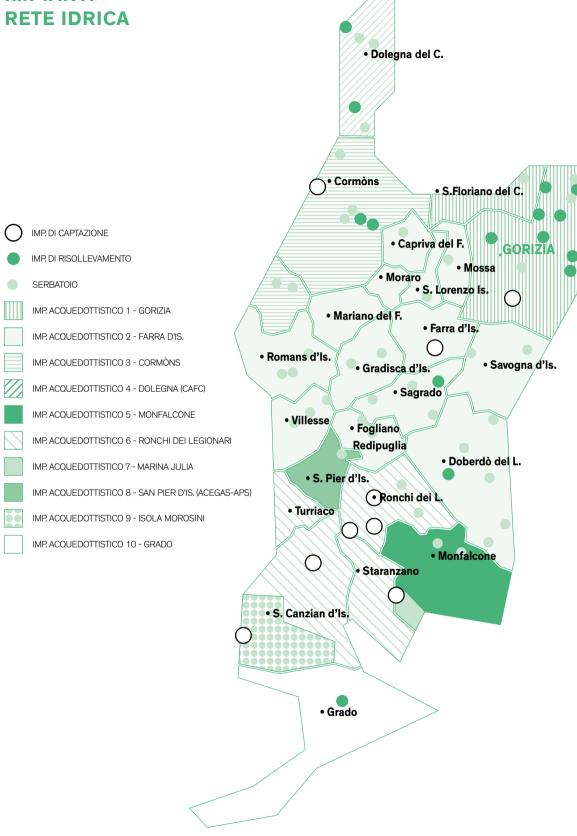
Per questo Irisacqua si è sempre preoccupata di garantire la difesa dell'ecosistema attraverso una gestione responsabile delle risorse naturali e attraverso la ricerca e l'introduzione di nuove tecnologie che siano in grado di apportare miglioramenti impiantistici, riduzione dei consumi energetici e contenimento degli impatti ambientali.

Attraverso l'analisi della gestione del SII che andremo ad affrontare in questo capitolo, metteremo in evidenza tutti gli sforzi fatti nel triennio per il raggiungimento di questi obiettivi.

L'interazione del SII con l'ambiente



IMPIANTI



4.1

L'ACQUEDOTTO

4.1.1 Gli impianti

Il servizio di acquedotto comprende una rete acquedottistica, adduzione e distribuzione, pari a 1.067 km.

Accanto a ciò troviamo i seguenti impianti:

ACQUEDOTTO	2015	2016	2017
IMPIANTI DI CAPTAZIONE	7	7	7
IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE	-	-	-
STAZIONI DI POMPAGGIO	16	16	16
SERBATOI (PENSILI, INTERRATI, FUORI TERRA)	42	42	42
VASCHE DI DISCONNESSIONE	11	11	11

4.1.2 L'utilizzo della risorsa

L'approvvigionamento idrico avviene per la maggior parte tramite il prelievo diretto da pozzi dislocati su tutto il territorio provinciale; solamente una piccola parte viene acquistata da forniture esterne ovvero da CAFC S.p.A. per il sistema acquedottistico di Dolegna, da ACEGASAPSAMGA S.p.A. per S. Pier d'Isonzo e Monfalcone e da Vodovodi per Gorizia.

I volumi d'acqua acquistati nel triennio sono stati i seguenti:

	20	2015		2016		17
	Importo	Мс	Importo	Мс	Importo	Мс
AcegasApsAmga Spa	160.208,16	4.217.065,06	161.475,25	4.002.349,00	153.292,13	3.517.740,16
CAFC S.P.A.	23.583,13	92.582,00	21.064,31	80.765,00	20.590,92	77.059,00
VODOVODI	407.208,75	1.628.835,00	365.380,75	1.461.523,00	391.998,25	1.567.993,00



Nel complesso l'acqua prelevata, immessa e poi distribuita in rete nel triennio è riportata nella tabella sottostante.

	2015	2016	2017
Volume acqua immessa nelle reti	21.074.233	20.903.743	19.632.231
Volume acqua di acqua distribuita e consumata	13.556.519	13.414.534	12.931.327
Volume acqua distribuita fatturata	10.895.256	10.944.388	10.963.042
Numero utenze	62.013	62.223	62.291
% perdita (distribuita/immessa)	36%	36%	34%

Come si può notare le perdite di rete nel 2017 ammontano al 34% dell'acqua emunta, in diminuzione rispetto gli anni precedenti.

Le perdite nelle reti idriche, pur non provocando un impatto diretto sull'ambiente, comportano la necessità di ricorrere ad un maggiore attingimento della risorsa dalle fonti di approvvigionamento dell'ambiente e quindi ad un maggior prelievo per unità d'acqua fornita all'utente finale, con conseguenti maggiori consumi di materie prime e quindi anche di costi.

4.1.3 Le perdite nella rete

Fermo restando che l'analisi dei dati relativi alle perdite idriche deve tenere conto della specificità strutturale e funzionale dei sistemi acquedottistici affidati in gestione, si fa presente che le perdite si dividono generalmente in due componenti:

- perdite fisiche o reali caratterizzate da rotture delle condotte, sfiori nei serbatoi, trafilaggi da organi di tenuta (valvole e saracinesche) e/o dai giunti, gocciolamenti, etc.;
- perdite commerciali o apparenti, determinate da volumi non misurati (lavaggi delle strade, fontane e fontanelle pubbliche, etc.), imprecisione dei contatori di utenza (errata misurazione) e/o prelievi abusivi.

Le perdite fisiche sono per lo più caratterizzate da rotture nelle condotte di distribuzione e nelle diramazioni di utenza (allacci) e rappresentano la quota prevalente del totale non contabilizzato, con percentuali più alte nei paesi sviluppati dove i consumi non autorizzati sono di solito minori. Purtroppo solo una minima parte di queste perdite affiora in superficie (perdite evidenti) per

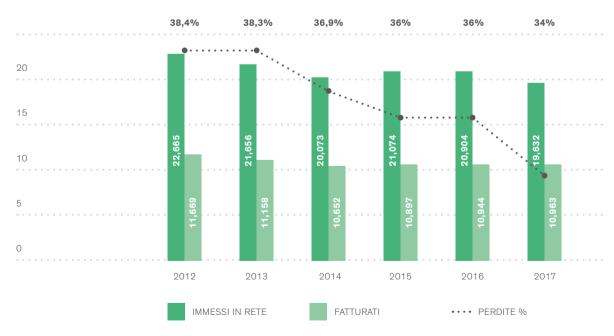
cui, in assenza di un sistema di controllo, il danno generato dalle cd. Perdite occulte (simili alle prime per natura, ma nelle quali l'acqua raggiunge la fognatura o si disperde nel terreno senza raggiungere la superficie) può essere molto rilevante (anche una piccola perdita, qualora attiva per lungo tempo, può provocare dispersioni di migliaia di metri cubi).

Per ridurre le perdite commerciali, oltre ad individuare ed eliminare eventuali prelievi non misurati o abusivi, è generalmente necessario pianificare una politica di sostituzione periodica dei contatori di utenza, essendo dimostrato da vari studi come l'errore di misura aumenti sensibilmente al passare del tempo, ed in particolare dopo 10-15 anni di vita.

In linea del tutto generale e fermo restando le peculiarità di ciascun contesto gestionale, il 60-70% delle perdite totali è rappresentato da quelle fisiche o reali e quindi, anche se il contenimento delle perdite amministrative è un campo importante per i gestori (soprattutto per quanto concerne l'efficienza dei contatori), ci si concentra maggiormente nel ricercare, risanare e monitorare le perdite fisiche.

Tenendo conto di quanto sopra esposto, di seguito si riporta la situazione delle perdite idriche:

VOLUMI IDRICI (MC/ANNO)



Dopo gli interventi realizzati nei Comuni di Monfalcone e Grado, nel corso di questo triennio la mitigazione delle perdite si è concentrata soprattutto nel Comune di Gorizia, da sempre quello con un quadro più critico rispetto agli altri.

Lavori di ricerca e mitigazione delle perdite idriche a Gorizia.

Nel 2016, sulla base di un modello matematico della rete idrica di Gorizia sviluppato in collaborazione con l'Università di Udine, si è proceduto con la distrettualizzazione della rete individuando 6 diverse aree ottimali in modo da attuare la riduzione della pressione nella rete idrica.

Nel corso del 2017, ogni area è stata dotata di uno o più riduttori di pressione, che stabilizzano il carico idraulico ad un valore costante indipendentemente dal variare della portata o dalla pressione di monte. Per 5 di queste 6 aree sono stati realizzati dei manufatti stradali contenenti queste particolari valvole.

La posa dei riduttori di pressione e la loro attivazione nelle aree previste, contestualmente ad una campagna di ricerca delle perdite nei distretti maggiormente compromessi, ha portato ad una riduzione delle perdite di ben 25 l/s, definendo la pressione ottimale di esercizio in maniera che vengano minimizzate le perdite di rete a parità di servizio garantito.

4.1.4 La manutenzione e il controllo della rete La manutenzione sulle reti viene effettuata in maniera costante e capillare al fine di garantire una distribuzione efficiente.

Squadre di operativi e di tecnici effettuano, a cadenze prefissate, operazioni di verifica, controllo e monitoraggio direttamente presso gli impianti interessati, compilando delle check-list così da registrare tutti i dati e i parametri fondamentali dell'impianto oggetto dell'ispezione.

In totale le interruzioni avvenute nel triennio sono state pari a 376 distinte tra interventi programmati e di emergenza. In caso di manutenzioni programmate si provvede ad informare gli utenti mediante volantinaggio casa per casa e avviso sul sito internet; se poi risulta coinvolto un numero significativo di utenze si procede anche ad un apposito comunicato sulla stampa locale. Nel caso invece di interventi di emergenza si procede, ove possibile, mediante informazione verbale diretta agli utenti residenti.

Per una migliore gestione del servizio, oltre alle manutenzioni, fondamentale risulta anche il sistema di sorveglianza continua tramite telecontrollo. Questo sistema, monitorando in tempo reale la rete idrica, garantisce il corretto funzionamento degli impianti di produzione e sollevamento, adeguando l'erogazione ai fabbisogni dell'utenza e permettendo interventi rapidi in caso di guasti o rotture, con la registrazione e l'archiviazione dei dati più significativi.

Gran parte degli impianti sono dotati di sistemi di telecontrollo che permettono un monitoraggio e una verifica continuativa degli stessi. I sistemi di teleallarme segnalano alle squadre reperibili ed ai tecnici supervisori tutta una serie di eventuali anomalie e malfunzionamenti relativi alle varie apparecchiature elettromeccaniche.

Sui principali e più importanti impianti di fornitura di acqua potabile è stato implementato il sistema di telecontrollo con la ridondanza dei segnali di allarme delle misure di livello a garanzia della continuità e regolarità della fornitura idrica portando lo stesso al terzo livello di ridondanza.

Nel corso del 2016 si è concluso il quinto lotto del telecontrollo: i lavori, affidati nel mese di settembre, prevedevano l'aggiornamento a modelli più evoluti su 24 stazioni così da implementare con delle periferiche di maggior efficienza ed affidabilità gli impianti aziendali. L'ammontare dell'investimento effettuato nell'anno è stato pari a circa 100.000 Euro.

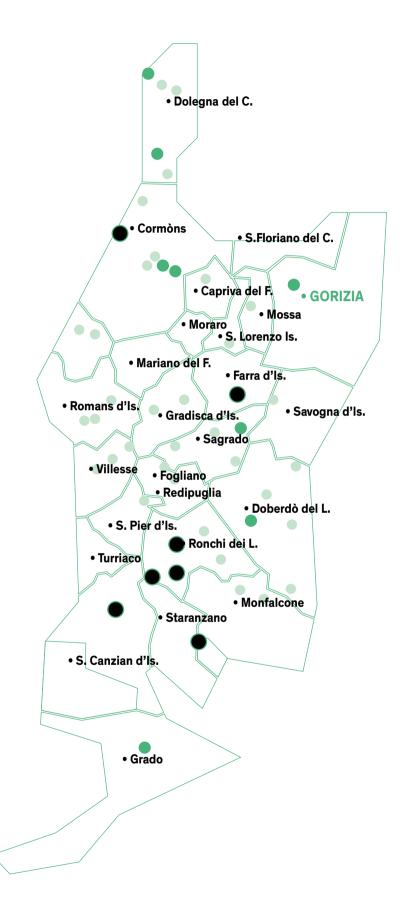
Nell'ambito dei lavori, vista la disponibilità economica derivante dal ribasso d'asta offerto dall'impresa per i lavori sopradescritti, è emersa l'opportunità di provvedere all'adeguamento delle stazioni di via Alberoni e via Sacchetti a Staranzano e via Terza Armata a Fogliano-Redipuglia.





IMPIANTI RETE FOGNATURA

- IMPIANTO DI DEPURAZIONE
- STAZIONE DI SOLLEVAMENTO
- SCARICATORE DI PIENA



4.2

LA FOGNATURA E LA DEPURAZIONE

4.2.1 Le infrastrutture e gli impianti

La rete fognaria è il complesso delle opere con le quali vengono portate al trattamento di depurazione le acque reflue domestiche ed industriali (acque nere) e parte delle acque meteoriche (acque bianche).

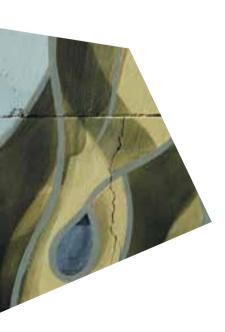
Il sistema fognario e di depurazione di Irisacqua è composto da:

ESTENSIONE RETE FOGNARIA E DEPURAZIONE

	2015	2016	2017
FOGNATURA (km)	615	660	677
IMPIANTI DEPURAZIONE	14	14	14
SFIORI	132	124	123
SOLLEVAMENTI	111	114	114

Al momento della costituzione della Società, la percentuale degli utenti allacciati alla rete fognaria era all'incirca pari al 75% delle utenze totali. Dopo aver avviato però a partire dal primo triennio una capillare azione di censimento volta ad individuare le utenze già allacciate alla rete fognaria ma non censite e quelle che ancora non avevano provveduto ad allacciarsi, la percentuale di utenti allacciati alla fognatura oggi è salita ad 86%.

Per quanto riguarda gli impianti di depurazione, di seguito si riporta l'elenco completo degli impianti gestiti con le rispettive potenzialità nonché con i valori delle portate trattate e dei fanghi smaltiti.



IMPIANTI DI DEPURAZIONE – DATI CARATTERISTICI

	2015	2016	2017
CORMONS	15.000	15.000	15.000
DOLEGNA	1.950	1.950	1.950
GORIZIA	54.200	54.200	54.200
GRADISCA	13.200	13.200	11.000
GRADO	80.000	80.000	80.000
ROMANS	5.000	6.900	6.900
SAVOGNA	900	900	900
STARANZANO	62.500	62.500	62.500
VERSA	500	500	500
VILLESSE	3.500	3.500	3.500
BORGNANO	200	200	200
TOTALE AE	236.950	238.850	236.650

Q TRATTATA (m3) FANGO SMALTITO (t)

	2015	2016	2017		2015		2016		2017
				liquido	palabile	liquido	palabile	liquido	palabile
CORMONS	701.530	755.321	668.238	282	131	448	98	808	140
DOLEGNA	68.302	65.960	82.270	60	/	120	/	52	/
GORIZIA	3.874.475	3.538.068	3.390.568	/	1.715	/	1.582	/	1.708
GRADISCA	566.070	1.079.744	1.039.545	1.637	/	1.985	/	1.766	/
GRADO	3.386.470	2.931.472	2.649.480	/	725	/	420	/	563
ROMANS	340.015	387.034	349.261	1.012	/	774	/	887	/
SAVOGNA	81.872	84.370	74.094	/	/	/	/	/	/
STARANZANO	8.494.006	10.567.765	9.912.487	/	1.902	/	1.398	/	1.038
VERSA	24.945	27.427	33.867	340	/	170	/	232	/
VILLESSE	159.478	202.815	234.424	429	/	372	/	765	/
MEDEA	52.560	52.560	52.560	67	/	66	/	88	/





La quantità di fango smaltita a Staranzano è così consistente in quanto presso questo depuratore vengono convogliati i fanghi dei depuratori minori come Villesse e Romans, il cui peso del fango smaltito, come si può notare, è abbastanza elevato dal momento che i fanghi vengono prelevati in forma liquida mentre negli impianti più grossi viene effettuata una disidratazione prima dello smaltimento.

4.2.2 I parametri di prestazione

In questo paragrafo vengono analizzati i valori che meglio esprimono le prestazioni degli impianti di depurazione.

Tra i principali inquinanti che i depuratori devono trattare troviamo il BOD5 e il COD5.

Questi due parametri sono usati per la stima del contenuto organico e quindi del potenziale livello di inquinamento delle acque naturali e di scarico. Il primo parametro indica il contenuto di sostanza organica biodegradabile in un effluente e misura la quantità di ossigeno, in grammi per litro di effluente, consumata da adatti microrganismi per demolire in 5 giorni gli inquinanti organici; il COD invece rappresenta la quantità di ossigeno utilizzata per l'ossidazione di sostanze organiche e inorganiche contenute in un campione d'acqua a seguito di trattamento con composti a forte potere ossidante.

PERCENTUALE PARAMETRI ABBATTUTI NEL TRIENNIO

	201	5	201	16	201	17
	BOD5	COD5	BOD5	COD5	BOD5	COD5
CORMONS	93%	90%	93%	87%	94%	87%
DOLEGNA	95%	94%	94%	89%	94%	88%
GORIZIA	94%	89%	94%	87%	95%	89%
GRADISCA	91%	84%	94%	89%	95%	88%
GRADO	58%	48%	83%	65%	91%	80%
ROMANS	91%	83%	95%	88%	91%	80%
STARANZANO	81%	81%	91%	85%	92%	82%
VERSA	88%	88%	89%	79%	86%	72%
VILLESSE	92%	89%	94%	87%	93%	83%
PECI	28%	28%	54%	37%	73%	64%
RUPA	38%	48%	51%	38%	82%	74%
GABRIA	41%	42%	69%	56%	45%	28%

Si pone l'attenzione sul depuratore di Grado le cui prestazioni sono decisamente migliorate grazie agli importanti interventi di adeguamento terminati nel 2016.

Rimane confermato anche in questo triennio il buon andamento dei depuratori principali (Gorizia, Gradisca, Staranzano), grazie ai diversi interventi realizzati. I depuratori minori (Peci, Rupa e Gabria), che presentano un abbattimento inferiore, verranno invece dismessi a seguito della realizzazione del progetto di razionalizzazione del sistema fognario-depurativo della Provincia che prevede di convogliare tutti gli scarichi presso un unico depuratore sito a Staranzano.

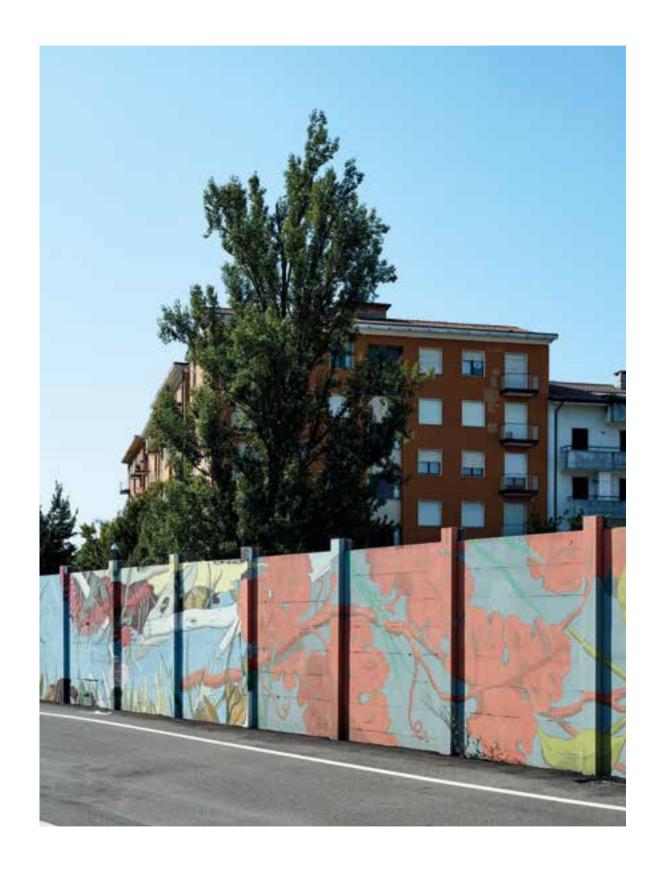
Il miglioramento nelle prestazioni degli impianti di depurazione viene illustrato anche nella tabella seguente che riporta il numero di sforamenti dei parametri definiti dal Decreto legge 152/06.

NUMERO SFORAMENTI DI SINGOLI PARAMETRI

		2015			2016			2017	
	Analisi	Sforam.	Rispetto	Analisi	Sforam.	Rispetto	Analisi	Sforam.	Rispetto
CORMONS	255	12	95,29%	156	7	95,51%	232	12	94,83%
DOLEGNA									
GORIZIA	449	16	96,44%	511	3	99,41%	512	0	100,00%
GRADISCA	213	22	89,67%	240	18	92,50%	186	11	94,09%
GRADO	490	94	80,82%	1080	68	93,70%	491	1	99,80%
ROMANS	261	16	93,87%	213	20	90,61%	229	9	96,07%
DOLEGNA	274	2	99,27%	554	7	98,74%	548	1	99,82%
STARANZANO	497	9	98,19%	468	2	99,57%	576	2	99,65%
VERSA	118	18	84,75%	187	11	94,12%	158	5	96,84%
VILLESSE	226	3	98,67%	268	9	96,64%	277	11	96,03%
BORGNANO	65	17	73,85%	103	23	77,67%	107	4	96,26%
PECI	127	20	84,25%	140	15	89,29%	140	17	87,86%
RUPA	130	21	83,85%	141	18	87,23%	141	6	95,74%
GABRIA	130	14	89,23%	142	8	94,37%	141	17	87,94%

Anche in questo triennio il numero degli sforamenti è andato diminuendo portandosi ad un totale di 103 (erano 364 nel 2014).





4.3

L'ENERGIA IMPIEGATA

L'energia elettrica è un fattore fondamentale per la gestione del servizio idrico in tutte le sue fasi. Viene utilizzata infatti per prelevare l'acqua dall'ambiente, per trasportare l'acqua alle utenze ed infine per il collettamento e la depurazione delle stesse.

4.3.1 I consumi energetici

I consumi di energia elettrica nel triennio, distinti per tipologia di servizio, sono i seguenti:

CONSUMI ENERGIA ELETTRICA (KWH)

DEPURAZIONE FOGNATURA	5.265.103,00 1.282.853.00	5.869.209,00 1.483.436.00	5.820.679,00 1.390,428.00
UFFICI-MAGAZZINO	335.121,00	242.532,00	245.659,00
TOTALE	14.996.722,00	15.543.604,00	14.780.124,00

4.3.2 Il risparmio energetico

Data la natura specifica di Irisacqua, bisogna considerare che i consumi degli impianti sia acquedottistici che fognario-depurativi sono solo in minima parte regolabili e programmabili a livello di domanda, in quanto l'acqua consumata dagli utenti e gli eventi meteorici influenzano molto i consumi di energia elettrica.

Inoltre Irisacqua è intestataria di quasi 200 diverse utenze sparse sul territorio, il che complica il monitoraggio e la manutenzione del sistema.

Nonostante ciò, però, tenuto conto che l'acquisto di energia elettrica è la seconda voce di costo più consistente per l'azienda dopo il personale, Irisacqua si è da sempre attivata per cercare di contenere sia i consumi che i costi agendo su un duplice binario:

Limitazione degli sprechi energetici

Come illustrato nello schema a pagina seguente sono diversi i canali attraverso cui si cerca di raggiungere questo obiettivo. Accanto a ciò si aggiungono anche particolari e puntuali interventi sugli impianti, specie relativi al servizio Acquedotto.

INSTALLAZIONE
INVERTER
E SOFT STARTER

EFFICIENTAMENTO POMPE

CAMPAGNA RIDUZIONE PERDITE IDRICHE

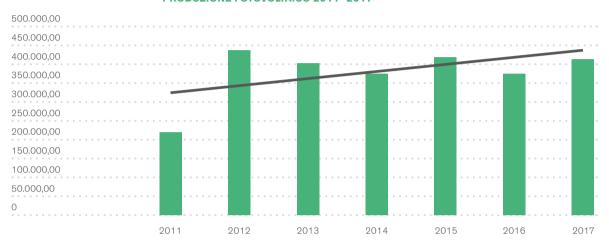
 RIDUZIONE SPRECHI ENERGETICI Nel 2016 ad esempio si è intervenuti sul serbatoio del Luseo con l'obiettivo principale di assicurare l'erogazione dell'acqua alla città di Grado nel caso di guasti gravi presso la centrale del Luseo e di diminuire i consumi elettrici delle pompe. L'opera è stata realizzata in più fasi:

- la prima prevedeva la messa in luce della tubazione nell'area di intervento e l'esecuzione dello scavo mediante l'utilizzo di mezzi meccanici. Vista la profondità dello scavo e la natura del terreno molto paludoso, si è resa necessaria l'installazione di paratie provvisorie tramite l'utilizzo di palancole in acciaio. La messa in luce del tubo ha interessato diversi metri cubi di scavo in più rispetto alle dimensioni del manufatto definitivo, in quanto sono state necessarie delle lavorazioni idrauliche a monte e a valle dell'opera, propedeutiche all'inserimento dell'idrovalvola delle saracinesche, atte ad arrestare il flusso idrico all'interno della tubazione.
- la seconda fase ha visto l'inserimento sulla tubazione esistente di un gruppo composto da idrovalvole, valvole saracinesche, by-pass, la predisposizione di due stacchi per l'aspirazione e la mandata di un gruppo di aumento di pressione. L'inserimento delle valvole, e quindi la chiusura idraulica della tubazione, ha permesso l'eliminazione di un ricircolo del flusso all'interno dell'impianto, diminuendo così anche i consumi elettrici delle pompe. L'intervento ha infatti portato un risparmio del 25% sui consumi di energia elettrica dell'impianto di sollevamento. L'idrovalvola installata garantirà un'ulteriore sicurezza di fornitura idrica alla città di Grado; infatti, nel caso di guasti gravi presso la centrale del Luseo, rifornirà acqua direttamente dall'impianto di approvvigionamento di Dobbia.
- la fase conclusiva dell'intervento ha racchiuso le parti idrauliche costruite in un manufatto appositamente progettato e collaudato, reso impermeabile tramite apposite lavorazioni eseguite in corso d'opera.

Anche in questo triennio l'energia elettrica prodotta e autoconsumata dall'impianto fotovoltaico installato presso l'impianto di sollevamento di Farra d'Isonzo è stata consistente.



PRODUZIONE FOTOVOLTAICO 2011-2017



L'insieme degli interventi effettuati in questi tre anni hanno prodotto evidenti risparmi sui consumi elettrici del servizio Acquedotto che si sono ridotti del 16% rispetto al 2013.

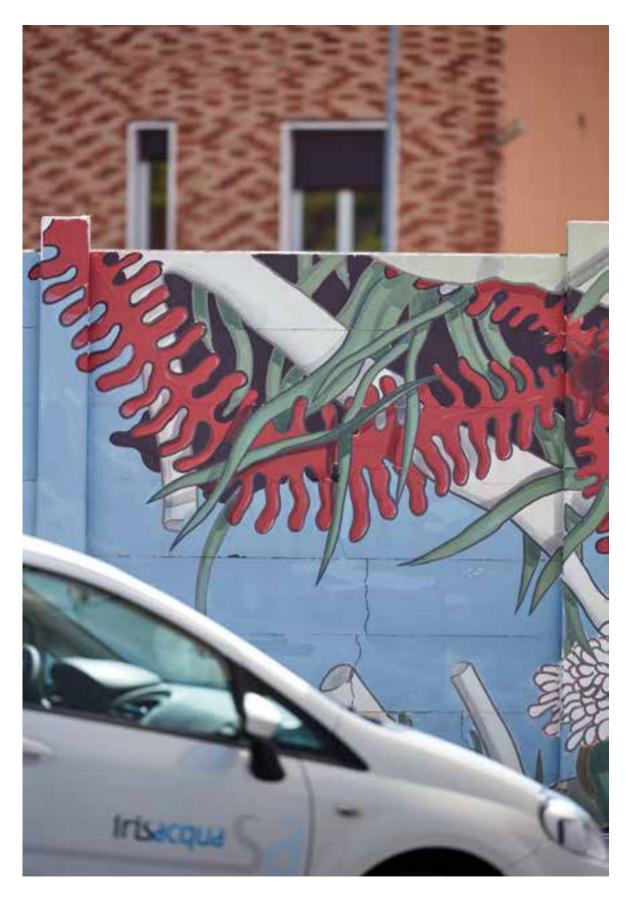
PRODUZIONE FOTOVOLTAICO 2011-2017

CONSUMI ACQUEDOTTO



Riduzione quanto più possibile dei costi di fornitura

In questo senso si è operato, come fatto nel triennio precedente, scegliendo di rimanere all'interno del Consorzio di Acquisto Confindustria della Provincia di Gorizia, poi confluito, con il 2014, nel Consorzio Confindustria di Trieste e Gorizia e portando gradualmente anche tutte le utenze minori all'interno del Consorzio, dopo averne verificato la convenienza.



4.4

I RIFIUTI PRODOTTI

I rifiuti che Irisacqua produce provengono sostanzialmente dal trattamento delle acque reflue.

L'unica forma di rifiuti collegata al servizio di acquedotto è data da piccole parti di tubazioni in cemento-amianto di risulta provenienti dalle manutenzioni della rete idrica.

4.4.1 Classificazione e smaltimento dei rifiuti

I rifiuti prodotti nella fase di depurazione costituiscono la maggior parte dei rifiuti generati dall'intero ciclo idrico e sono tutti rifiuti non pericolosi. Tra questi troviamo i fanghi, le sabbie ed i grigliati.

Il rifiuto più significativo è sicuramente rappresentato dai fanghi generati dal processo di trattamento delle acque reflue. Negli impianti di maggiori dimensioni, i fanghi subiscono un processo di disidratazione prima di essere smaltiti mentre negli impianti minori vengono prelevati ancora in forma liquida tramite autobotte e trasportati presso gli impianti più grossi per il successivo smaltimento. Di seguito si riportano le quantità smaltite in questi anni e il trattamento di smaltimento utilizzato:

FANGHI - QUANTITÀ PER TIPOLOGIA TRATTAMENTO (t)

	2015	2016	2017
Compostaggio	54	-	8
Agricoltura	551	596	578
Trattamento - discarica	490	94	-
Incerimento	11	81	38
Altro	-	85	169

Come si può notare il principale trattamento impiegato è l'agricoltura in quanto permette di ridurre lo sfruttamento della capacità residua delle discariche come richiesto dall'Unione europea.

Per quanto riguarda invece le sabbie, queste provengono sia dall'attività degli impianti di depurazione sia dalle manutenzioni delle reti di fognatura (specialmente per quanto riguarda la quantità di sabbia prelevata a Staranzano). Dopo essere state raccolte, le sabbie vengono lavate tramite un apposito macchinario per il lavaggio in modo da eliminare i residui organici e poter quindi essere smaltite come rifiuto inerte.

SABBIE

	2015	2016	2017
Quantità (kg)	314,90	495,22	1.102,56

Relativamente invece ai grigliati prodotti dagli impianti, le quantità smaltite sono le seguenti:

GRIGLIATI

	2015	2016	2017
Quantità (kg)	128,36	154,46	170,58

I rifiuti pericolosi, come già precedentemente accennato, sono costituiti da parti di tubazioni in cemento-amianto derivanti da interventi di riparazione o inserimento delle reti di acquedotto.

Irisacqua è iscritta all'albo gestori rifiuti alla categoria 10/A per le attività pertinenti alla bonifica e smaltimento di materiali contenenti amianto compatto. Accanto a ciò, a completamento della procedura prevista dalla normativa vigente, parte del personale operativo è stato formato sui rischi specifici dell'amianto e sulle tecniche di intervento in sicurezza.

Di seguito si riportano le quantità smaltite in questi anni.

CEMENTO - AMIANTO

	2015	2016	2017
Quantità (kg)	692	1.216	1.021





I NOSTRI OBIETTIVI

OBIETTIVI ECONOMICI

AVEVAMO DETTO

Revisione del Piano d'Ambito dopo III ciclo di regolazione

Mantenimento dell'efficienza raggiunta nella gestione operativa

Predisposizione tariffa per il periodo 2016-2019

ABBIAMO FATTO

Approvata var.9 al Piano d'ambito che introduce 49.1 milioni di Euro per sostituzione condotte c.a.

Incidenza costi operativi scesa al 44%

Approvata da ARERA tariffa per gli anni 2016-2019

FAREMO

Sottoscrizione nuovo finanziamento

Mantenimento efficienza nella gestione operativa

Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie anni 2018-2019

OBIETTIVI AMBIENTALI

AVEVAMO DETTO

Studi per rafforzare l'efficientamento energetico

Predisposizione gara per prosecuzione progettazione e lavori di razionalizzazione sistema fognario della Provincia

ABBIAMO FATTO

Rafforzamento dei risparmi energetici, specie in ambito acquedotto

Conseguimento TEE

Avvio progettazione definitiva I lotto Dorsale

Conseguimento certificazione ambientale

FAREMO

Predisposizione Water Safety Plan

Avvio lavori I lotto Dorsale

Ampliamento ambito di applicazione certificazione ambientale

OBIETTIVI SOCIALI

AVEVAMO DETTO

Incentivazione all'utilizzo dello sportello web da parte degli utenti

Prosecuzione nelle attività di formazione specie in tema di sicurezza

Costante aggiornamento del sito web ai sensi della trasparenza

ABBIAMO FATTO

Costante incremento del numero di utenti iscritti allo sportello web

Continua attenzione alla formazione dei dipendenti

Sviluppo di progetti con collettività per la promozione della qualità dell'acqua

Costante rispetto degli adempimenti in tema di trasparenza ed anticorruzione

FAREMO

Mantenimento dei canali interattivi e più diretti di contatto con la clientela

Prosecuzione dei progetti con la collettività in tema di qualità dell'acqua

Attivazione bonus sociale idrico



Abitante equivalente (AE)	Unità di misurazione della potenzialità di un impianto di depurazione	
Acqua potabile	Acqua immessa nella rete di distribuzione o acqua confeziona in contenitori, ottemperante i requisiti previsti dalla legislazion vigente per l'acqua destinata al consumo umano	
Acque reflue urbane	L'insieme di acque reflue domestiche, di acque reflue industria e/o di quelle meteoriche di dilavamento convogliate in reti fognarie, anche separate, e provenienti da agglomerato urban	
Ammortamento	Procedimento attraverso cui il costo pluriennale di un bene vier ripartito in più esercizi in funzione della sua durata economica	
A.R.P.A.	Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente	
BOD5	Indica il contenuto di sostanza organica biodegradabile in un effluente e misura la quantità di ossigeno, in grammi per litro effluente, consumata da adatti microrganismi, per demolire in giorni gli inquinanti organici. Tale misura non tiene conto delle sostanze non biodegradabili, misurate dal COD.	
Capitale sociale	Capitale conferito dai soci al momento della costituzione dell'impresa.	
Captazione	Prelievo di acque sotterranee o superficiali per l'utilizzo idropotabile	
Cash flow	Differenza tra tutte le entrate e le uscite monetarie di un'azier nel corso dell'anno	
COD	Indica la quantità di ossigeno utilizzata per l'ossidazione di sostanze organiche e inorganiche contenute in un campione d'acqua a seguito di trattamento con composti a forte potere ossidante. Questo parametro, come il BOD, viene principalmen usato per la stima del contenuto organico e quindi del potenziale livello di inquinamento delle acque naturali e di scarico.	
Codice Etico	Documento attraverso il quale la Società esplicita e codifica i propri impegni e le proprie responsabilità per assicurare correttezza e trasparenza nelle scelte e nei comportamenti interni ed esterni.	
Convenzione	Contratto che disciplina i rapporti tra l'Autorità d'Ambito e il gestore del servizio con particolare riferimento a tariffe, piani programmi di investimento, vigilanza sulla gestione, obblighi di affidante e affidatario, miglioramento del livello del servizio ed uso di reti ed impianti ecc.	

Costi della produzione	Rappresentano i costi principali sostenuti dalla società per lo svolgimento della gestione caratteristica. Sono composti da: 6) Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci 7) Costi per servizi 8) Costi per godimento di beni di terzi 9) Costi per il personale 10) Ammortamenti delle immobilizzazioni e svalutazioni dei crediti 11) Variazioni delle rimanenze di materie prime, 12) Accantonamento per rischi 14) Oneri diversi di gestione	
Customer Satisfaction	Insieme di tecniche statistiche che permettono di misurare la qualità di un prodotto o di un servizio erogato in rapporto alla qualità desiderata e percepita dai clienti e dagli utenti.	
Debiti verso altri finanziatori	Passività a media-lunga scadenza volte a soddisfare il fabbisogno collegato agli investimenti in immobilizzazioni ed implicano un impegno al rimborso ed alla remunerazione del capitale mutuato per un periodo di tempo protratto, superiore all'anno.	
Depurazione	Insieme dei trattamenti che permettono di eliminare totalmente o parzialmente da un'acqua le sostanze inquinanti. Gli impianti di depurazione si possono differenziare, a seconda dei processi di funzionamento su cui si basano, in fisici, chimico-fisici e biologici.	
DUVRI (Documento Unico sulla Valutazione dei Rischi)	Documento redatto dall'azienda per identificare i pericoli e la valutazione della possibile entità del rischio connesso ad un lavoro.	
EBIT	Risultato aziendale prima delle imposte e degli oneri finanziari	
EBITDA	Rappresenta l'utile prima di interessi passivi, imposte e ammortamenti su beni materiali e immateriali.	
Fotovoltaica (energia)	Energia irradiata dal sole sotto forma di onde elettromagnetiche e che è convertita in elettricità mediante l'utilizzo di celle solari.	
lmmobilizzazioni	Beni che, all'interno dell'impresa, non esauriscono la loro utilità in un solo esercizio ma manifestano benefici economici in un arco temporale di più esercizi. Si dividono in immateriali, materiali e finanziarie	
Impatto ambientale	Modificazione dell'ambiente, positiva o negativa, totale o parziale, conseguente a un'attività.	
Patrimonio netto	Esprime la consistenza del patrimonio di proprietà dell'impresa. Esso rappresenta, infatti, le cosiddette fonti di finanziamento interne, ossia quelle fonti provenienti direttamente o indirettamente dal soggetto o	

Potabilizzazione	Trattamenti a cui viene sottoposta l'acqua per renderla utilizzabile a scopo alimentare.
Ratei e risconti	Poste dell'attivo e del passivo derivanti da elementi la cui manifestazione economica e finanziaria avviene a cavallo di due o più esercizi.
Rete di adduzione	Insieme delle reti idonee a convogliare l'acqua potabile dagli impianti di produzione verso i serbatoi e/o le reti di distribuzione.
Rete di distribuzione	Insieme di tubazioni e impianti volti alla fornitura al cliente di acqua e fognatura.
Risultato prima delle imposte	Differenza tra ricavi e costi aziendali, ad eccezione delle imposte sul reddito
ROE	È un indice di redditività del capitale proprio. Deriva dal rapporto tra il reddito netto d'esercizio e i mezzi propri
ROI	Indica la redditività e l'efficienza economica della gestione caratteristica a prescindere dalle fonti utilizzate. È dato dal rapporto tra il risultato operativo e il capitale investito, dove per Risultato Operativo si intende il risultato economico della sola Gestione Caratteristica, mentre per Capitale Investito si intende il totale degli impieghi caratteristici, ossia l'Attivo Totale Netto meno gli Investimenti Extracaratteristici
Servizio Idrico Integrato	Insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.
Stakeholder	Coloro che sono portatori di interesse in specifici processi decisionali come individui o come rappresentanti di gruppi. Includono sia le persone che influenzano o possono influenzare le decisioni, sia coloro che dalle decisioni sono influenzati.
Telecontrollo	Strumento per ottimizzare il rendimento di reti e impianti mediante la gestione a distanza.
Valore della produzione	Accoglie tutte le voci di ricavo derivanti dalle attività caratteristiche della società. Si divide in : 1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni 2) Variazione delle rimanenze di prodotti in lavorazione, semilavorati e finiti 3) Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni 4) Altri ricavi e proventi



COLOPHON

Direzione Generale: Paolo Lanari

Responsabile Amministrazione Finanza e Controllo: Barbara Cumin

Realizzazione: Irisacqua Srl

Rilevamento, certificazione dei dati: I Responsabili dipendenti di "Irisacqua Srl"

Progetto grafico: punktone.it **Fotografie:** Massimo Crivellari

Illustrazioni: Alleg **Stampa:** Grafika Soča

Per ricevere informazioni sul documento del Bilancio Sociale contattare:

Segreteria: 0481/593108 - Fax: 0481/593410 Per posta elettronica all'indirizzo info@irisacqua.it

Via posta: Via IX Agosto, 15 - 34170 Gorizia - Sito Web: www.irisacqua.it

Stampa e diffusione del documento

Il presente documento è reperibile presso il Sito www.irisacqua.it è reperibile presso l'Ufficio Segreteria: Copia cartacea su richiesta può essere pubblicato in "stralci" su quotidiani locali e stampa dedicata

Valutazione del presente documento "Bilancio Sociale - 2015-2017"

Al fine di migliorare le prossime edizioni di questo documento, ci è gradita la sua valutazione e ci sono preziosi gli eventuali suggerimenti ed osservazioni che vorrà indicarci. Ringraziamo fin d'ora quanti vorranno contribuire attraverso libera nota scritta:

consegnata manualmente presso Irisacqua Srl inoltrata tramite Fax 0481/593410 per posta elettronica all'indirizzo info@irisacqua.it



