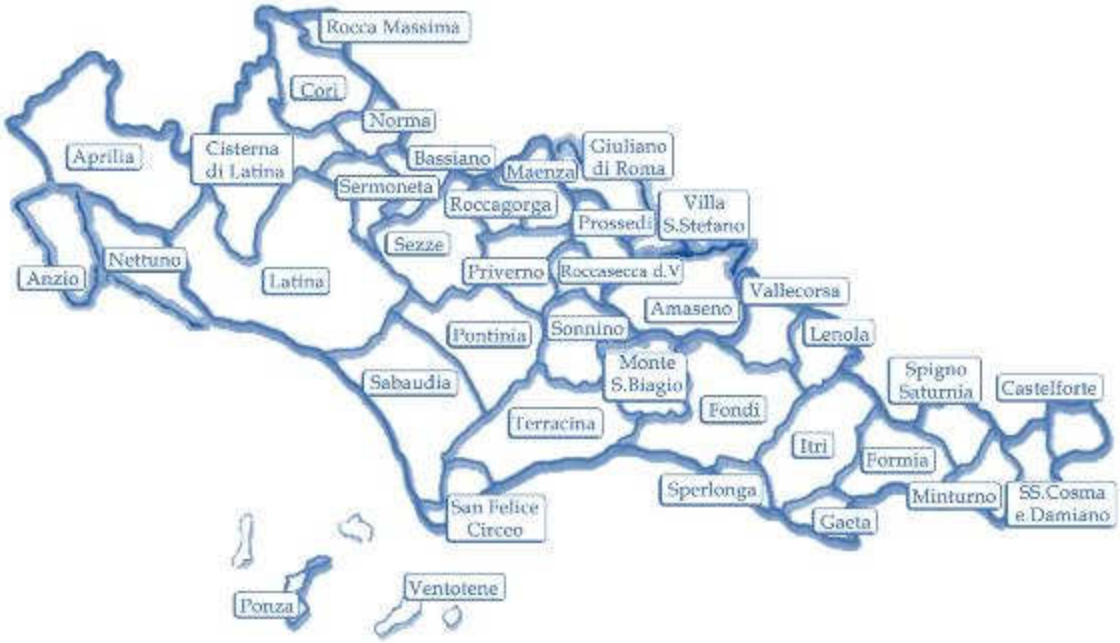
ACQUA LATINA

Al Servizio del territorio

RAPPORTO INFORMATIVO

2019



1 GENNAIO - 31 DICEMBRE

RAPPORTO INFORMATIVO 2019

1 GENNAIO – 31 DICEMBRE 2019

INTRODUZIONE **5**
RAPPORTO SINTETICO 5
A. Servizio Impianti e Reti 5
B. Acque Reflue 10
C. Prestazioni Energetiche (SGE) 32
D. UFFICIO TECNICO INTERNO DM 37/08 – *conformità impianti elettrici* 35
E. Automazione e Telecontrollo 36
F. Camera di Conciliazione 38

CAPITOLO I **46**

APPROVVIGIONAMENTO E DISTRIBUZIONE **46**

CAPITOLO II **57**
COLLETTAMENTO REFLUI 57

CAPITOLO III **60**
TRATTAMENTO REFLUI 60

CAPITOLO IV **69**
ORGANIZZAZIONE GESTIONALE 69

ALLEGATO 1 **117**
PROCEDURE PER LA DETERMINAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO 117

ALLEGATO 2 **119**
RESOCONTO SUGLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO ED IL LORO GRADO DI RAGGIUNGIMENTO (MONITORAGGIO DEGLI INVESTIMENTI) 119

INTEGRAZIONE ANNUALE **131**

RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEGLI OBIETTIVI RAGGIUNTI **131**
A) LIVELLO DI SERVIZIO RAGGIUNTO 131
B) QUALITÀ DELLE ACQUE POTABILI 135
C) QUALITÀ DEGLI SCARICHI 135
D) ANDAMENTO FINANZIARIO, SITUAZIONE DI CASSA 135
E) COSTI OPERATIVI 136
F) ANDAMENTO DELLE MANUTENZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE 136
G) STATO DI MONITORAGGIO DEI VARI SEGMENTI DEL S.I.I. 137

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

TABELLA DATI PER IL CALCOLO DEI PARAMETRI QUAL E INTV **137**

INDICATORI PER LA DETERMINAZIONE DEL TAN **138**

RELAZIONE GIUSTIFICATIVA DEGLI EVENTUALI MANCATI INVESTIMENTI **138**

DATI RELATIVI AL RISPETTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO **140**

DATI TIPICI DELLA GESTIONE **140**

A) QUANTITATIVI MENSILI ED ANNUI PRODOTTI PER OGNI IMPIANTO E COMPLESSIVAMENTE 140

B) QUANTITATIVI MENSILI ED ANNUI IMMESSI IN RETE 140

C) QUANTITATIVI ANNUI EROGATI, DISTINTI PER CLASSE TIPOLOGICA DI CONSUMO 140

D) QUANTITATIVO DI ACQUA NON CONTABILIZZATA 140

E) DATI DELLE PERDITE 141

F) CONSUMI ELETTRICI ANNUI, CONSUMO SPECIFICO DI ENERGIA ELETTRICA MEDIO ANNUO E DI PUNTA 143

G) CARATTERISTICHE QUALITATIVE PER OGNI IMPIANTO DI PRODUZIONE, DI TRATTAMENTO E DI DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE 143

H) COMPONENTI DI COSTO DELLE SINGOLE FASI DI CAPTAZIONE, ADDUZIONE, TRATTAMENTO, SOLLEVAMENTO E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA POTABILE E DI RACCOLTA E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE 143

I) CONTO ECONOMICO 145

J) INDICI DI PRODUTTIVITÀ DEL PERSONALE, DELL'ENERGIA ELETTRICA, DEI COSTI FINANZIARI, DEI MATERIALI, DEGLI AFFIDAMENTI DI OPERAZIONI A TERZI, DEL CONTROLLO DI QUALITÀ DEL PRODOTTO 146

K) INDICI DI LIQUIDITÀ 147

L) RELAZIONE SU DATI RELATIVI AGLI INVESTIMENTI, AI TEMPI DI REALIZZAZIONE ED AI CESPITI AMMORTIZZABILI; GLI SCOSTAMENTI RISPETTO AL PIANO E LE RELATIVE MOTIVAZIONI. 148

INDICATORI **150**

A) QUANTITATIVI MENSILI PER OGNI IMPIANTO DI PRODUZIONE DI ACQUA DI ALIMENTAZIONE E SCARICO 150

B) QUANTITATIVI EROGATI PER OGNI FONTE E PER OGNI DIRAMAZIONE DELL'ADDUTIRICE IN SCALA DI CONSUMI COMUNALI 150

C) QUANTITATIVI DI ACQUA EROGATA PER USO DOMESTICO, PUBBLICO E PER USI DIVERSI CON LA DISTINZIONE TRA L'INDUSTRIALE, COMMERCIALE E ARTIGIANALE A SECONDA DELLA DISTINZIONE DELLA TIPOLOGIA DI CONTRATTI CON L'UTENZA 150

D) CONSUMI GRATUTI 150

E) DIFFERENZIALE TRA ACQUA ALLA FONTE E FATTURABILE 151

F) LE PERDITE 151

G) CONSUMI ELETTRICI DELL'ANNO DI PUNTA E MEDI RAFFRONTATI SUL VALORE MEDIO DEL TRIENNIO PRECEDENTE 151

H) CARATTERISTICHE QUALITATIVE PER OGNI IMPIANTO DI PRODUZIONE, DI TRATTAMENTO E DI DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE, ESPRESSE SECONDO I

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

VALORI MEDI, MINIMI E MASSIMI DI OGNI PARAMETRO PREVISTO DALLE NORMATIVE IN VIGORE 152
I) COMPONENTI DI COSTO DELLE FASI DISTINTE DI CAPTAZIONE, ADDUZIONE, TRATTAMENTO, SOLLEVAMENTO E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA POTABILE E DI RACCOLTA E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE. 153
J) VALORE MODELLATO SECONDO IL METODO NORMALIZZATO E SULLA BASE DEI PARAMETRI DI CUI SOPRA, DELLA TARIFFA DELL'ANNO 153
K) INDICI DI PRODUTTIVITÀ DEL PERSONALE 153
L) INDICE DI LIQUIDITÀ 153
M) STATO DELLA RETE DI MONITORAGGIO 153

Precisazioni circa le comunicazioni ai sensi dell'art. 10 del D.M. LL.PP. del '96 154

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

INTRODUZIONE

RAPPORTO SINTETICO

A. Servizio Impianti e Reti

Nel corso del 2019 sono stati completati importanti lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria di risanamento delle reti idriche e potenziamento delle centrali di produzione al fine di aumentarne affidabilità e garantire continuità dell'approvvigionamento idrico.

- *Anzio*

Sono stati realizzati importanti lavori di risanamento delle reti adduttrici che alimentano i Comuni di Anzio e Nettuno, con il rifacimento completo del partitore Campana, che ha consentito un notevole risparmio idrico e con l'installazione di apparecchiature per il monitoraggio del flusso idrico.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

- *Nettuno*

E' stata risanata la rete adduttrice DN 600 in via Tarquinia con la sostituzione di un tratto di rete ammalorata.

Fig. 2 – Lavori in via Tarquinia

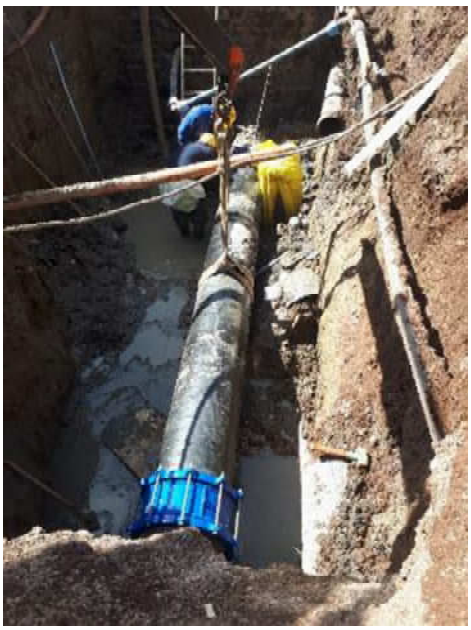


Fig. 3 – Lavori in via Tarquinia

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

- *Amaseno*

Nell'ambito degli interventi previsti per il piano emergenziale predisposto in seguito alla crisi idrica che ha interessato tutte le fonti che alimentano l'acquedotto del comune di Amaseno, è stato realizzato un nuovo pozzo con una potenzialità di circa 40 l/sec. che consente di aumentare la disponibilità di risorsa idrica totale, al fine di aumentare il grado di sicurezza del sistema di approvvigionamento del comune.

Fig. 4 – Lavori di realizzazione del nuovo pozzo Donkey ad Amaseno

Inoltre è stata realizzata la condotta di collegamento DN 315 in PEAD per una lunghezza di circa 750 m dal pozzo Donchei alla condotta adduttrice per il serbatoio Torricella, l'attivazione di tale condotta è prevista per il 2020.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Fig. 5 – Condotta adduttrice dal nuovo pozzo Donkey di Amaseno

- *Centrale di Fiumicello*

E stata installata una nuova elettropompa per Prossedi presso la centrale Fiumicello in virtù della nuova condotta adduttrice realizzata da Acqualatina, tale installazione ha prodotto un ulteriore risparmio energetico (punto di funzionamento ottimale dellla macchina e maggiore efficienza del motore), oltre a quello derivante dalla sostituzione della condottta la quale comportava perdite di carico notevoli.

- *Pontinia/Sonnino*

Lavori per la realizzazione nuovo "Partitore Mazzocchio" Via marittima. L'impianto è situato nella zona industriale "Mazzocchio" nel comune di Pontinia e segue l'intervento di relining della condotta DN 500 proveniente da Sardellane. I lavori in oggetto hanno visto la realizzazione di una nuova stazione di pompaggio mediante "Booster", per consentire un maggiore afflusso di acqua verso le zone di Priverno e Sonnino, tramite la suddetta condotta DN500 da Sardellane.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Fig. 6 – Lavori in corso per il nuovo partitore di Mazzocchio

- *Serbatoi Area Sud*

Sono iniziati nel mese di Settembre importanti lavori di ritrutturazione edile dei serbatoi idrici presenti nel territorio. Tali lavori hanno interessato il partitore Trote Blu, la Centrale di Capodacqua ed i serbatoi di Gianola, Suio Terme, Suio Forcella e via Cavour.

Gli interventi consistono in attività di recupero e restauro conservativo ed adeguamento ai fini della sicurezza dei siti

- *Serbatoio Monte Tortona*

Sono stati avviati importanti lavori di ristrutturazione sia edile, sia di revisione del piping dell'intera sala macchine, verrà inserito un nuovo gruppo di pompaggio controllato da inverter a servizio della zona di Monte Tortona, attualmente alimentata da un pompaggio in rete diretto senza controllo della pressione.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

B. Acque Reflue

Fig 1: Dislocazione impianti di depurazione ATO 4 – Lazio Meridionale - Latina

Il numero di depuratori attualmente gestiti da Acqualatina S.p.A. è pari a 69 impianti.

Il numero dei sollevamenti fognari attualmente gestiti da Acqualatina è oltre 549 impianti inclusi i sollevamenti di Ponza e Ventotene.

Il secondo semestre del 2019 è stato caratterizzato da una serie d'interventi mirati al miglioramento di alcuni comparti depurativi e di relativi sollevamenti fognari.

Di seguito si riportano i principali interventi effettuati su tutte le aree Acqualatina nel servizio Acque Reflue.

AREA NORD

Sollevamento Via Spontini Anzio

Il sollevamento fognario di Via Spontini, ad Anzio, il 23 Agosto 2019 è stato oggetto di una serie di interventi di efficientamento, elettrico ed idraulico.

Dal punto di vista elettrico, a servizio del sollevamento è stato installato un nuovo quadro, con annessi collegamenti. Tale intervento consente di migliorare la gestione delle apparecchiature installate dagli operatori e di ridurre i consumi elettrici.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Dal punto di vista idraulico, la nuova condotta installata consente di ridurre gli interventi di manutenzione, aumentando l'affidabilità del situ.

Sollevamento di Anzio centro Largo Bragaglia

Il sollevamento fognario di Anzio Centro Largo Bragaglia Via Spontini, il 30 Ottobre 2019 è stato oggetto di una serie di interventi di manutenzione. Nello specifico gli interventi hanno riguardato la sistemazione della griglia meccanica in ingresso al comparto, mediante sostituzione della catena di trazione e delle parti metalliche usurate.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Sollevamento di Via Angelo D'Achille Cisterna di Latina

Il sollevamento fognario di Via Angelo D'Achille, a Cisterna di Latina, è stato oggetto di una serie di interventi di manutenzione idraulica. Nello specifico gli interventi hanno riguardato la sostituzione dei tubi di mandata e dei tubi guida collegati alle elettropompe installate nel comparto. Tale intervento consente di ridurre gli interventi di manutenzione e facilitare l'attività degli operatori.

Sollevamenti di Via Spontini e Via Paisiello Anzio, zona casello 45

I sollevamenti fognari di Via Spontini e Via Paisiello, zona casello 45 verso Cavallo Morto, ad Anzio, il 29 Novembre 2019 sono stati oggetto di una serie di interventi rivolti al completamento dei lavori precedentemente iniziati, elettrici ed idraulici.

Dal punto di vista elettrico, a servizio dei sollevamenti è stato installato un nuovo quadro elettrico, con annessi collegamenti. Tale intervento consente di migliorare la gestione delle apparecchiature installate dagli operatori e di ridurre i consumi elettrici.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Dal punto di vista idraulico, lea nuove condotte installate consentono di ridurre gli interventi di manutenzione, aumentando l'affidabilità del situ.

Impianto di Depurazione di Nettuno

Il depuratore di Nettuno, il 10 Dicembre 2019 è stato interessato da un intervento di efficientamento funzionale. Nello specifico, nel comparto di disinfezione dell'impianto è stato installato un nuovo serbatoio per lo stoccaggio dell'ipoclorito di sodio utilizzato in fase di disinfezione. Tale soluzione garantisce la sicurezza degli operatori in situ e l'affidabilità operativa del comparto.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

AREA CENTRO NORD

Depuratore di Sabaudia Caprolace

Il depuratore di Sabaudia Caprolace, il 15 Luglio 2019 è stato interessato da una serie di interventi di efficientamento energetico-processuale. Nello specifico, è stata eseguito lo svuotamento e la pulizia delle vasche di ossidazione biologica dell'impianto. Al termine di tale operazione è stata riparata la linea aria installata, prevedendo la sostituzione di tutti i diffusori. Tale intervento consente di migliorare la quantità di aria fornita in vasca, migliorando l'efficienza del trattamento biologico e riducendo i consumi energetici delle soffianti.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Depuratore Sonnino Centro

Il depuratore di Sonnino Centro, 11 Luglio 2019 è stato interessato da una serie di interventi di efficientamento funzionale. Nello specifico, è stata eseguita la sostituzione del cilindro di calma di alimentazione del sedimentatore finale e della lama Thomson per lo sfioro del refluo chiarificato. In uscita dal comparto di clorazione è stato sostituito il misuratore di portata.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

L'intervento ha richiesto l'installazione di un pozzetto di confinamento in cls, coperto da un chiusino in metallo.

Depuratore di Borgo Vodice

Il depuratore di Borgo Vodice è stato interessato da una serie di interventi di efficientamento funzionale. Nello specifico, è stata eseguita la sostituzione della canaletta installata all'interno dei sedimentatori finali ai fini di migliorare il grado di chiarificazione del refluo in uscita. Inoltre, è stata sostituita la tubazione di alimentazione dei sedimentatori finali proveniente dal comparto di ossidazione biologica, ai fini di migliorare l'alimentazione idraulica del comparto.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Sollevamento Via Trieste, Pontinia lavori eseguiti il 04 Settembre

Il sollevamento fognario di Via Trieste, Pontinia, il 4 Settembre e il 17 Ottobre 2019 è stato oggetto di una serie di interventi di efficientamento idraulico.

Nello specifico sono stati sostituite le tubazioni di mandata, i tubi porta guida e i piedi di accoppiamento a servizio delle elettropompe installate. Gli interventi eseguiti consentono di ridurre gli interventi di manutenzione degli operatori, aumentando l'affidabilità del situ.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

CSQ Certificazione sistema di gestione
BS OHSAS 18001 Salute e sicurezza sul lavoro
ISO 50001 Energia
RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 - ISO 14001

Depuratore Latina Cicerchia

Il depuratore di Latina Cicerchia, il 9 Ottobre 2019 è stato interessato da un intervento di efficientamento funzionale. Nello specifico, è stata eseguita l'installazione di una paratoia motorizzata sul canale di arrivo al fine di aumentare il grado di automazione dell'impianto in caso di eventi ordinari o straordinari.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Depuratore Sezze nuovo lavori il 23-24 Ottobre

Il depuratore di Sezze Nuovo, il 23 e 24 Ottobre 2019 è stato interessato da una serie di interventi necessari al completamento del depuratore prima della fase di avviamento impianto. Nello specifico, in ingresso e uscita dall'impianto sono stati installati dei campionatori fiscali ai fini del monitoraggio della qualità acque. Dal punto di vista igienico sanitario, a servizio degli operatori presenti in impianto sono state installate delle docce lava occhi.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Depuratore di Sabaudia Belsito

Il depuratore di Sabaudia Belsito, nel mese di novembre è stato interessato da una serie di interventi di manutenzione ed efficientamento dell'impianto. Nello specifico, in ingresso all'impianto è stato installato un misuratore di portata per la misurazione in continuo della portata in ingresso ed un campionatore fiscale delle acque. Allo scopo di impedire la corrosione dei ferri scoperti visibili in vasca di ossidazione biologica è stata eseguita la passivazione dell'armatura esistente, l'aggiunta di una nuova rete elettrosaldata e il rifacimento totale dell'intonaco di protezione della vasca. Per quanto concerne i cavidotti elettrici presenti in impianto è stata realizzato lo scavo e la posa di nuovi cavidotti.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Inoltre, nel mese di dicembre è stato interessato da una serie di interventi di manutenzione ed efficientamento. Nello specifico, nel comparto di ossidazione biologica (da 20000 ab/eq) sono

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

CSQ Certificazione sistema di gestione
BS OHSAS 18001 Salute e sicurezza sul lavoro
ISO 50001 Energia
RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 - ISO 14001

state sostituite le ultime 11 calate restanti, comprensive di diffusori, allo scopo di migliorare il grado di aerazione in vasca. Nel comparto di denitrificazione biologica, il palo portaguida del mixer è stato sostituito integralmente. Per quanto concerne i collegamenti idraulici, è stata sostituita interamente la tubazione della linea di ricircolo fango mentre in vasca di ossidazione biologica è stata sostituita la tubazione di mandata dell'elettropompa miscela aerata. Nel comparto di sedimentazione finale, è stata eseguito lo svuotamento della vasca per eseguire la riparazione del cilindro di calma a servizio del sedimentatore. Gli interventi sopra descritti hanno consentito di migliorare l'affidabilità dell'impianto, riducendo gli interventi di manutenzione.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

CSQ Certificazione sistema di gestione BS OHSAS 18001 Salute e sicurezza sul lavoro ISO 50001 Energia
RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 - ISO 14001

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Depuratore Roccagorga Prati

Il depuratore di Roccogorga Prati, è stato interessato da una serie di interventi di manutenzione ed efficientamento dell'impianto. Nello specifico, nel comparto di ossidazione biologica è stata sostituita interamente la rete aria esistente. L'intervento ha previsto l'installazione di un nuovo sistema di diffusione e porta diffusori aria e delle condotte di calata in vasca. Tale intervento consente di migliorare la resa di trasferimento dell'ossigeno, a vantaggio dell'efficienza del trattamento e della riduzione dei consumi energetici.

Sollevamento fognario Via Corelli

Il sollevamento fognario di Via Corelli, Latina, nel mese di dicembre è stato oggetto di un intervento di manutenzione. Nello specifico è stato eseguito lo scavo e la posa di un nuovo cavidotto elettrico per eseguire i collegamenti necessari in impianto.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Sollevamento fognario Via Isonzo

Il sollevamento fognario di Via Isonzo, Latina, nel mese di dicembre è stato oggetto di un intervento di manutenzione. Nello specifico è stato eseguito lo scavo e la posa di un nuovo cavidotto elettrico per eseguire i collegamenti necessari in impianto.

AREA CENTRO SUD

Sostituzione Quadri elettrici a servizio dei sollevamenti fognari

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Nel mese di dicembre, i sollevamenti fognari dell'area centro Sud, zona Terracina, sono stati interessati da interventi di sostituzione e nuova posa di quadri elettrici in impianto. L'intervento è stato eseguito per predisporre il rilevamento tramite telecontrollo. Tale sistema consente di monitorare con maggiore affidabilità lo stato di funzionamento dei sollevamenti e di predisporre gli interventi di manutenzione necessari.

Di seguito l'elenco dei sollevamenti interessati:

- Via Firenze
- Via Napoli
- L. da Vinci ang. Via Ponte Rosso
- Ponte rosso
- La fiora 1
- Via pantano da basso sx
- Via Sardegna

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Depuratore San Felice Circeo

Il depuratore di San Felice Circeo Prati, il 3 Dicembre è stato interessato da un intervento di efficientamento del locale soffianti. Nello specifico all'interno del locale sono stati installati 3 nuovi estrattori aria al fine di migliorare l'aerazione del comparto.

AREA SUD

Depuratore di Formia Ex Enaoli

Il depuratore di Formia Ex Enaoli, è stato interessato da un intervento di efficientamento del comparto di sedimentazione finale. Nello specifico all'interno del comparto è stato sostituito lo scum box per la raccolta delle schiume galleggiante separate dal refluo chiarificato. Tale intervento consente di migliorare il grado di chiarificazione finale del refluo.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Sollevamento S. Maria Infante

L'intervento in questione riguarda la realizzazione di un nuovo sollevamento fognario di Santa Maria Infante, zona Minturno. Tale intervento è stato realizzato allo scopo di eliminare definitivamente lo scarico a cielo aperto dei liquami fognari provenienti da uno sparuto numero di utenze. Tali liquami attualmente sono convogliati alla rete fognaria collegata al depuratore di Spigno Saturnia.

.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Depuratore di Gaeta

Il depuratore di Gaeta è stato interessato da un intervento di adeguamento impiantistico secondo quanto indicato nell'autorizzazione allo scarico. Nello specifico sono stati installati due misuratori di portata elettromagnetici sulle mandate delle elettropompe del sollevamento di testa dell'impianto. Tale intervento consente di misurate in tempo reale la portata in ingresso all'impianto.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

CSQ Certificazione sistema di gestione BS OHSAS 18001 ISO 50001 RINA ISO 9001 - ISO 14001

Sollevamento San Agostino

Il sollevamento fognario di San Agostino è stato oggetto di un intervento di efficientamento. Nello specifico all'interno del sollevamento è stato realizzato un pozzetto adibito alla raccolta del materiale grigliato. Tale intervento consente di migliorare le operazioni di manutenzione svolte dagli operatori e la pulizia dello stesso.

Sollevamento Terminale Arzano

Il sollevamento fognario terminale di Arzano è stato oggetto di un intervento di efficientamento. Nello specifico all'interno del sollevamento è stato eseguito il rifacimento dell'alzata P3 e del tronchetto di collegamento all'alzata P1 alla camera di manovre del sollevamento. Tali interventi consento di migliorare l'affidabilità del sistema e di ridurre gli interventi di manutenzione.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Depuratore di Ponza "Giancos"

Il depuratore di Ponza "Giancos" è stato interessato da un intervento di efficientamento impiantistico. Nello specifico a servizio del comparto aria è stata installata una nuova soffiante. Tale intervento consente di migliorare la resa di trasferimento dell'ossigeno fornito in vasca e di ridurre i consumi energetici del comparto.

C. Prestazioni Energetiche (SGE)

In adempimento alla Politica Energetica sostenuta dall'Alta Direzione, per il miglioramento dei propri usi e consumi energetici, Acqualatina ha strutturato un SISTEMA DI GESTIONE DELL'ENERGIA (SGE) secondo gli standard della norma CEI UNI EN ISO 50001:2011, il cui *scopo* e *confine* è stato esteso a tutte le attività aziendali, ottenendo la relativa certificazione di qualità in data 11/12/2017 superando positivamente il secondo e ultimo audit si sorveglianza in data 10/12/2019, senza alcuna non-conformità.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

In occasione del prossimo rinnovo, previsto entro la scadenza del 2020, Acqualatina provvederà alla transizione verso la nuova versione della norma ISO 50001:2018, integrando il SGE con tutti gli altri sistemi di gestione aziendale.
Nell'ambito delle *azioni di miglioramento* previste dal SGE, nel corso dell'anno 2019 sono stati rendicontati risparmi di energia per un totale di 62 TEP (*Tonnellate Equivalenti di Petrolio*).
Analisi più dettagliate rispetto alla sintesi esposta nel presente rapporto, sono parte integrante dell'**Analisi Energetica** annuale prescritta dalla suddetta norma tecnica.

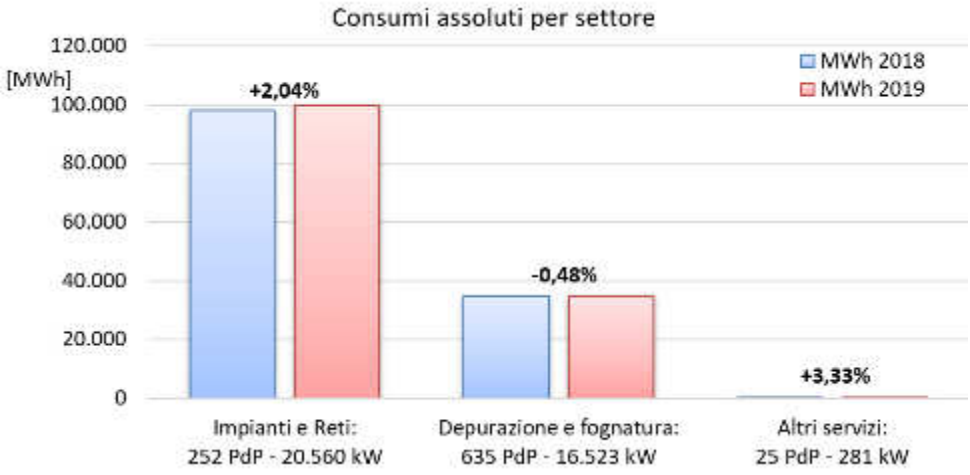
Nel 2019 il fabbisogno energetico complessivo della società è stato quasi del tutto soddisfatto dal vettore *elettricità*, con una incidenza stimata del 98% rispetto agli altri vettori energetici.
Il totale dei siti elettrificati in gestione, si attesta a circa **37.364 kW** di *potenza impegnata* per complessivi **912** *punti di prelievo* (contatori del *Distributore Elettrico locale* – c.d. "*POD*"), necessari ad alimentare tutti gli impianti del Servizio Idrico Integrato, compresi quelli delle Isole Pontine.

Il consumo totale di energia elettrica registrato nel 2019 è stato pari a **135.431 MWh**. Il dato fa riferimento ai flussi di fatturazione ricevuti, di cui la quota stimata è pari al 3,49%, corrispondente a circa 4,7 GWh. Quindi, salvo ulteriori conguagli, al momento risulta una differenza rispetto all'anno precedente (2018) complessivamente pari a **+1.848 MWh (+1,38%)** così ripartita nei relativi settori di servizio:

- Acquedotto + 2.000 MWh (+2,04%)
- Depurazione - 608 MWh (-2,71%)
- Fognatura + 440 MWh (+3,49%)
- Uffici e sportelli + 16 MWh (+3,33%).

Si evidenzia pertanto, in termini assoluti, un incremento dei consumi energetici in ciascuno degli specifici comparti del servizio idrico integrato (cui fanno riferimento le rispettive percentuali), fatta eccezione per il settore della depurazione.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

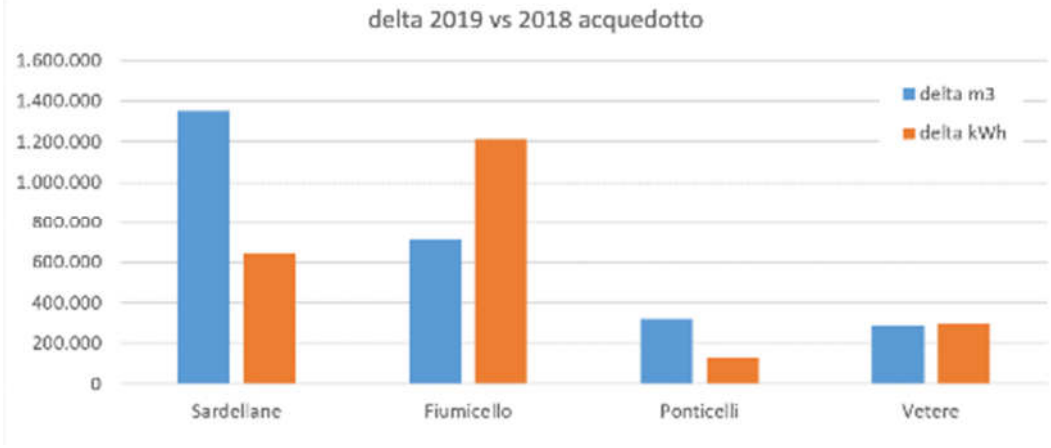


Il grafico sopra mostrato rappresenta il contributo dei consumi elettrici in valore assoluto nell'anno 2019 rispetto ai prelievi di energia elettrica registrati nello stesso periodo del 2018, per il settore "*Impianti e Reti*" (acquedotto), il settore "*Depurazione e Fognatura*" e il settore degli "Altri Servizi" (Uffici e sportelli). In calce alla figura sono riportati il numero attuale dei Punti di Prelievo – PdP ed i kW di potenza elettrica complessivamente impegnata con il distributore elettrico.

Le principali cause dell'incremento del consumo di energia sono quindi da ricercarsi nel settore dell'acquedotto. I dati di produzione e distribuzione *idropotabile* (cfr. tabella degli indici di produttività) indicano una leggera diminuzione dell'acqua complessivamente distribuita (-0.14% ovvero -188.551 m^3 rispetto al 2018), la quale è legata alla diminuzione della quota di acqua acquistata dagli altri ATO (-15.43% equivalente a -381.864 m^3 rispetto al 2018), a fronte di un leggero aumento della produzione interna (+0.15% corrispondente a +193.313 m^3 rispetto al 2018).

L'aumento del consumo di energia è di fatto legato all'aumento della produzione interna di acqua da parte delle principali centrali idriche. La figura seguente mostra, per le quattro centrali con il maggior aumento di produzione in termini assoluti di volume, l'incremento dei volumi e di consumo di energia registrati nel 2019 rispetto al 2018. Le centrali con i maggiori scostamenti sono *Sardellane* e *Fiumicello* alle quali, complessivamente, sono imputabili un aumento di circa 2 mln m3 di acqua e 1,86 GWh di energia. In ogni caso, tali incrementi sono in linea con le prestazioni energetiche di baseline (kWh/m^3) tipiche dei rispettivi impianti.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596



Per quanto riguarda il settore della **fognatura** l'aumento dei consumi di energia corrisponde ad un aumento dei volumi sollevati (rispettivamente +3,49% e +1,66%). In particolare, sono state individuate inefficienze su alcuni bacini di collettamento fognario, al momento in fase di verifica.

Nel settore della **depurazione** si è registrato viceversa un decremento dei consumi di energia elettrica (-2.71%) su 42 impianti dei 68 totali, nonostante l'incremento generalizzato dei volumi (+1,66%). A tale riguardo, sono tuttora in corso ulteriori approfondimenti circa i valori effettivi dei volumi di acque reflue trattate dai rispettivi depuratori, al fine di migliorare la stima del dato.

D. UFFICIO TECNICO INTERNO DM 37/08 – *conformità impianti elettrici*

Nel 2019, l'UTEC ha proseguito le attività consolidate nell'anno precedente inerenti la propria *mission*, consistente nell'ottenimento della completa certificazione di Legge riassumibile nei 4 documenti principali, per ognuno degli oltre 900 impianti elettrici tecnologici in gestione nell'ATO4:

- Dichiarazione di Conformità (DiCo) e/o di Rispondenza (DiRi) - rif. DM 37/08
- Progetto elettrico
- Verbale di verifica – rif. D.Lgs 462/01
- Verifica Rischio Fulminazioni – rif. CEI EN 62305.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Per completare il progressivo adeguamento di tutti gli impianti elettrici è stata attivata una opportuna procedura incentrata sulla pianificazione e monitoraggio di un apposito ***programma degli interventi di adeguamento***. L'attività in oggetto è stata inserita dall'Alta Direzione all'interno dei *Progetti Critici* aziendali, per la quale è stato condiviso un programma di azioni con le relative scadenze e un ricorrente monitoraggio sugli avanzamenti delle stesse.

In merito alle attività sopra descritte, nel corso del 2019 sono stati conseguiti i seguenti risultati:

UFFICIO TECNICO INTERNO DM 37/08 *(Piano Adeguamento Impianti Elettrici)*

Descrizione azione	Indicatore	Risultato 2019
Regolarizzare la documentazione di legge per *adeguamento o nuovo impianto elettrico* (rif. attuazione *Programma degli interventi di adeguamento* anno 2019)	*Nr. siti con certificazione elettrica completa e conforme (completata nell'anno corrente)*	80
Ottenere verbali di verifica periodica sugli impianti di messa a terra (DPR 462/01)	*Nr. verbali di legge rilasciati (nell'anno corrente)*	120
Regolarizzare le Dichiarazioni di Adeguatezza (*DIDA – rif. CEI 0-16)* per forniture di energia elettrica in Media Tensione (sospensione pagamento del CTS)	*Nr. DIDA regolari spedite (nell'anno corrente)*	15

Vista la complessità delle operazioni da svolgere su un così consistente numero di impianti, il cui adeguamento richiede la completa e puntuale predisposizione delle verifiche e l'ottenimento delle relative certificazioni, nel corso del 2020 saranno necessariamente intensificate le attività richiamate in procedura al fine di incrementarne i risultati secondo gli obiettivi prefissati nel progetto critico compatibilmente con le risorse che verranno assegnate.

E. Automazione e Telecontrollo

L'Area tecnica specialistica di automazione e telecontrollo, a seguito della gara per la fornitura di un sistema SCADA aggiudicata dalla Tecnau S.r.l., ha iniziato le attività di progettazione per la configurazione delle diverse tipologie di impianto da gestire sul nuovo SCADA Wonderware. Il

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

termine delle attività necessarie alla messa in servizio del nuovo SCADA è previsto nel corso del 2020. La progettazione di cui sopra prevede anche la configurazione di funzioni fruibili dalla control room che è in fase di realizzazione.

Nel corso dell'anno è stata aggiudicata la gara avente ad oggetto la fornitura e installazione di circa 135 quadri di telecontrollo. A seguito della redazione ed approvazione dei relativi schemi elettrici sono stati configurati, collaudati e installati 41 quadri di telecontrollo.

- ***Ingegneria della Manutenzione e MME***

Nel corso dell'anno sono stati implementati nuovi processi software di gestione ODL nel gestionale della manutenzione Geocall. Queste implementazioni ci hanno consentito di gestire al meglio la riparazione delle macchine di processo installate presso gli impianti da noi gestiti (motori, pompe, etc.).

Le squadre di elettricisti, al fine di mantenere uno elevato standard di continuità del servizio, hanno effettuato importanti lavori su diverse cabine di trasformazione di Media Tensione a Bassa Tensione come quelle di seguito riportate:

- Rifacimento completo della cabina di distribuzione MT della centrale Carano Giannottola Aprilia
- Rifacimento della cabina di ricezione MT dei rilanci di Sezze Alto e Priverno della Centrale Sardellane Sezze
- Sostituito lo scomparto di ricezione MT del sollevamento fognario di via Lombardia Anzio

Le squadre meccaniche con il supporto di quelle elettriche hanno eseguito lavori per efficientare processi di depurazione e ripristinare parti idrauliche ammalorate dei nostri impianti, ed in particolare:

- Revamping idraulico ed elettrico del Rilancio Cala Inferno Ponza. In particolare, sono state utilizzati nuovi strumenti con tecnologia laser per allineare con precisione millesimale motore e corpo pompa dei sistemi di pompaggio.
- Sostituzione della soffiante del depuratore di Giancos Ponza con una più efficiente di nuova tecnologia con cuscinetti magnetici.
- Rifacimento sistemi aerazione comparto ossidazione dei seguenti depuratori:
    - Belsito Sabaudia

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

- Depuratore Borgo San Michele Latina
- Depuratore Roccagorga Prati

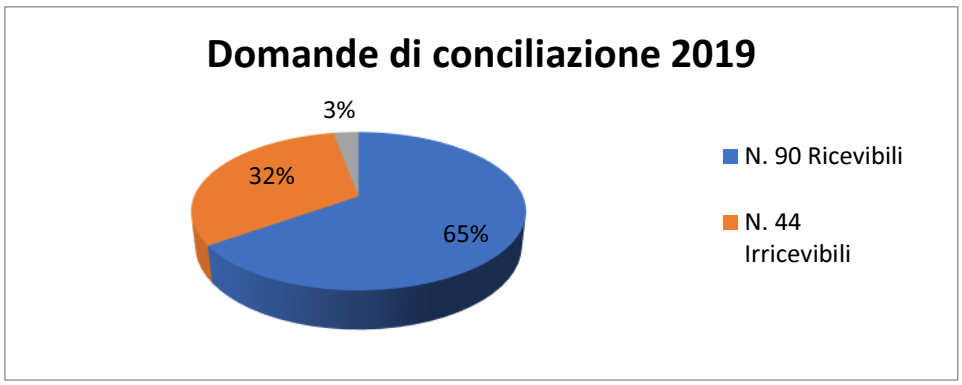
- Rifacimento Piping di diversi sollevamenti fognari.

F. Camera di Conciliazione

La Camera di Conciliazione Paritetica Acqualatina S.p.A., prima in Italia nel settore idrico, è stata istituita il 1° febbraio 2007.
A decorrere dal 1° luglio 2019, Acqualatina S.p.A. è obbligata a partecipare alle procedure avviate dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità.
Il Servizio Conciliazione è uno strumento gratuito per gli utenti finali del servizio idrico integrato, che agevola la risoluzione della controversia insorta con il Gestore.

1. Domande di Conciliazione Paritetiche

Nel corso dell'anno 2019 sono pervenute presso la Segreteria n. 138 Domande di conciliazione, di cui, ai sensi di quanto disposto dal Regolamento di conciliazione, n. 90 sono state ritenute ricevibili, n. 44 sono state ritenute irricevibili e per n. 4 domande si è in attesa di integrazione della documentazione da parte dell'Utente, prima di valutarne la ricevibilità, come illustrato nel grafico di seguito riportato.



2. Domande ricevibili pervenute presso la Segreteria

Al 31/12/2019 risultano chiuse n. 80 procedure di conciliazioni rispetto alle 90 domande ricevibili pervenute alla Segreteria.

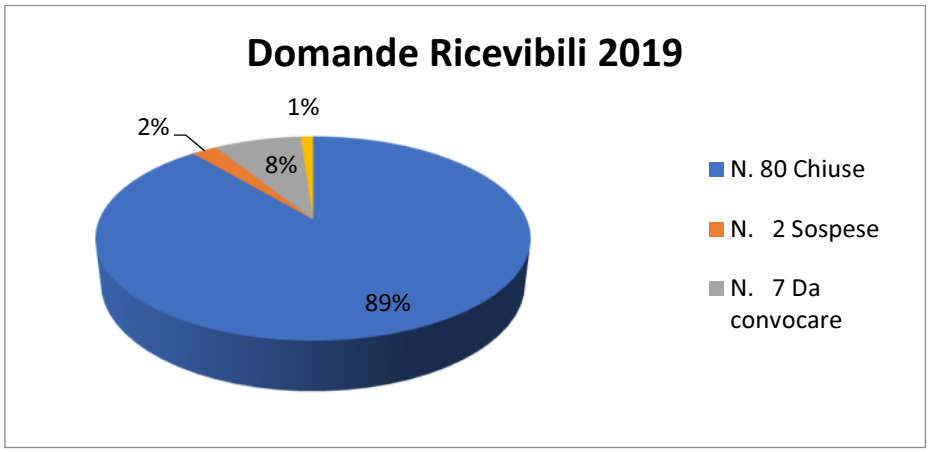
ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Per n. 2 domande è stato già convocato un primo incontro di conciliazione ma i conciliatori hanno ritenuto opportuno sospendere la seduta e chiedere un rinvio.

Le restanti n. 7 domande sono pervenute nei mesi di novembre e dicembre 2019. L'incontro sarà convocato nei primi mesi del 2020 eccezion fatta per una domanda per la quale si rende opportuno il monitoraggio dei consumi fino al 31 ottobre 2020. I termini della procedura saranno, quindi, sospesi fino a tale data.

Infine, per n. 1 domanda, l'utente ha rinunciato alla procedura di conciliazione.

Si riporta di seguito l'illustrazione grafica.



3. *Domande pervenute in relazione alla tipologia della richiesta.*

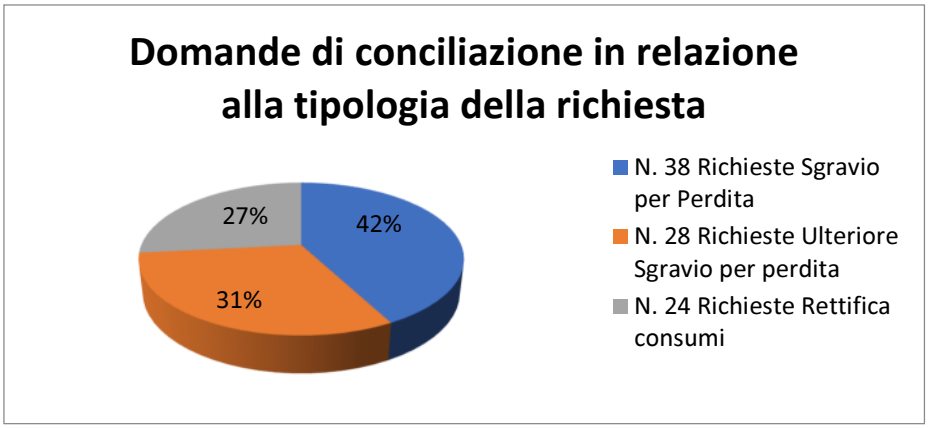
Rispetto alla tipologia della richiesta delle n. 90 domande ricevibili, si denota la prevalenza delle richieste di "sgravio sui consumi per perdita idrica" che, nell'anno di riferimento, sono 38, pari al 42% sul totale delle domande.

Seguono le richieste di "ulteriore sgravio sui consumi per perdita idrica", che sono 28, pari al 31% del totale.

Infine, le richieste di "rettifica dei consumi" sono 24, pari ad una percentuale del 27%.

I dettagli sono riportati nella rappresentazione grafica di seguito illustrata.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

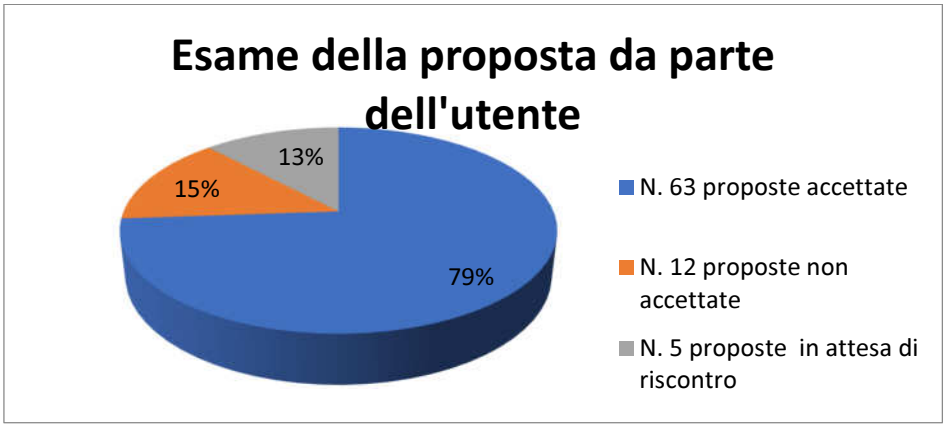


4. Esame della proposta da parte dell'utente

Relativamente alla valutazione della proposta conciliativa da parte dell'utente, si rileva che rispetto alle n. 80 domande trattate e chiuse, al 31/12/2019, n. 63 utenti, pari al 79%, hanno accettato la proposta avanzata dai conciliatori in sede di riunione paritetica mentre n. 12 utenti, pari al 15%, non hanno accettato la proposta dei conciliatori.

Infine, per n. 5 domande, pari al 6%, si è in attesa di riscontro da parte dell'utente.

Per i dettagli si rimanda al grafico di seguito illustrato.



5. Analisi della provenienza

5.1 Domande ricevibili

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Sul totale di n. 90 domande ricevibili, n. 49 sono pervenute con la richiesta, da parte dell'utente, di essere rappresentato, in sede di riunione paritetica, da un'associazione firmataria della Camera di conciliazione.

Le restanti n. 41 sono pervenute senza indicazione, da parte dell'utente, della associazione dei consumatori, pertanto, seguono il criterio turnario.

5.1.a Domande pervenute con indicazione, da parte dell'utente, dell'Associazione Dei Consumatori.

Nella tabella di seguito si riepiloga, per ciascuna associazione dei consumatori firmataria del Regolamento di conciliazione, il numero delle domande ricevibili pervenute con indicazione del conferimento da parte dell'utente.

ASSOCIAZIONE	TOT
ADOC	1
ASSO. CONS. ITALIA	1
CO.DI.CI.	4
Codacons	4
Confconsumatori	3
Federconsumatori	12
Lega Consumatori Lazio	23
M.D.C.	1
TOTALE	**49**

5.1.b Assegnazione delle Domande con criterio turnario.

Delle suddette 41 Domande di conciliazione ricevibili, pervenute senza l'indicazione di un'Associazione da parte dell'utente, n. 6 ancora sono da convocare. Le restanti 35 sono state assegnate secondo il criterio turnario, come da tabella di seguito riportata.

ASSOCIAZIONE	TOT
AECI	4
ADOC	2
ASSO. CONS. ITALIA	3

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

ASSOCIAZIONE CULTURALE 100 GIOVANI	1
ASSOUTENTI	4
CO.DI.CI.	1
CODACONS	2
CONFCONSUMATORI	4
FEDERCONSUMATORI	3
LEGA CONSUMATORI LAZIO	6
M.D.C.	2
UDICON	3
TOTALE	**35**

5.2 Domande in attesa di integrazione

Rispetto alle n. 4 Domande di conciliazione, per la quale si è in attesa di integrazione della documentazione, n. 3 domande sono pervenute senza indicazione, da parte dell'utente, dell'associazione dei consumatori.

Qualora, perverrà l'integrazione richiesta e la domanda sarà ritenuta ricevibile, sarà assegnata con criterio turnario.

Una domanda, invece, è pervenuta con indicazione da parte dell'utente di volersi far rappresentare dall'Associazione Federconsumatori.

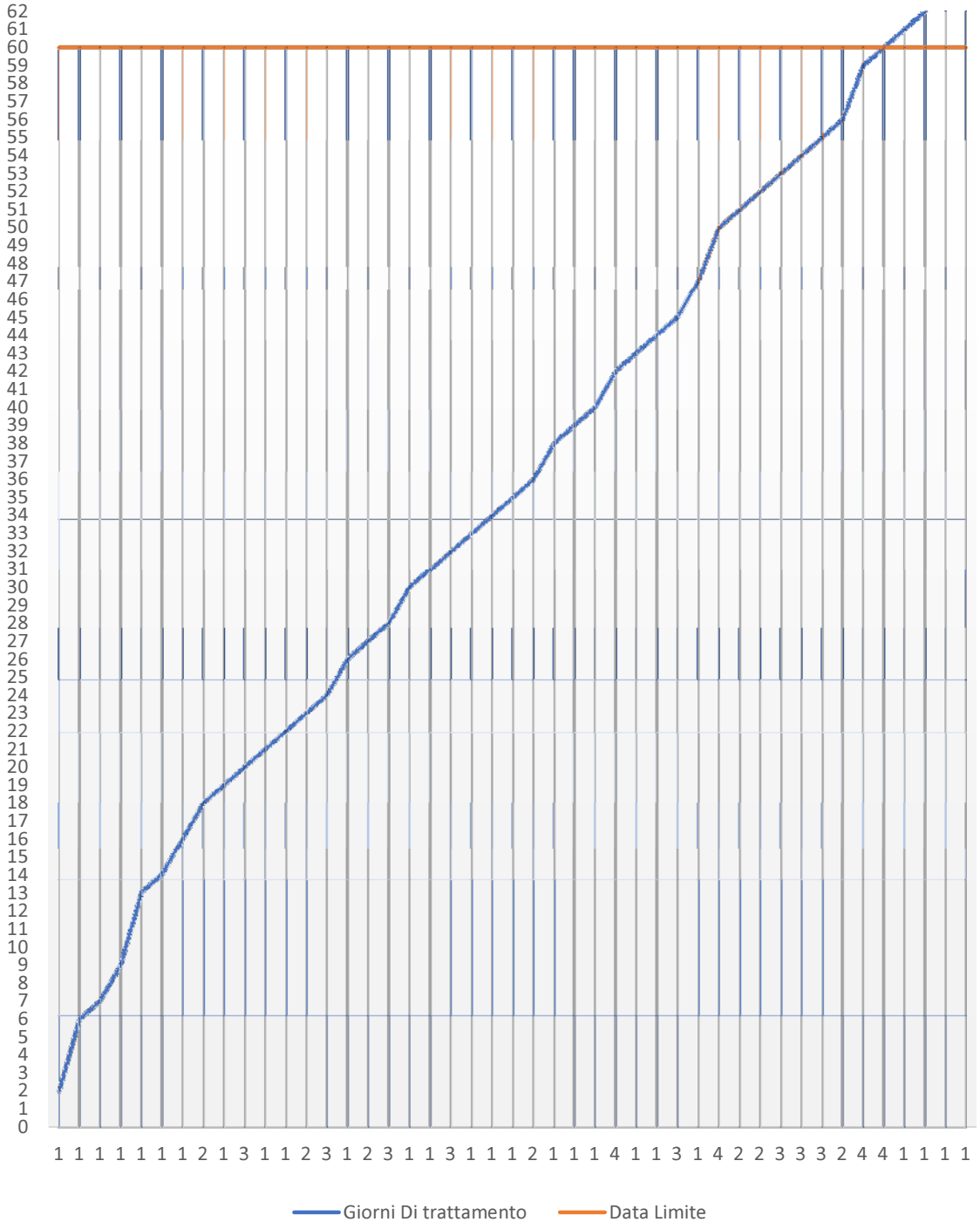
6. Tempo di trattamento delle domande

Rispetto alle tempistiche del trattamento delle 90 domande ricevibili, si rileva che n. 86 sono state chiuse entro il termine di 60 giorni, come previsto dal Regolamento di conciliazione. Le restanti 4 domande sono state chiuse rispettivamente entro 61, 62, 66 e 69 giorni dalla presentazione dalla data di attivazione della procedura.

Di seguito la tabella rappresentativa dei tempi di trattamento.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Tempi di Trattamento delle Domande
(60 gg da Regolamento Camera Conciliazione)



ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

7. Domande chiuse nel 2019 ma pervenute negli anni 2017 e 2018.

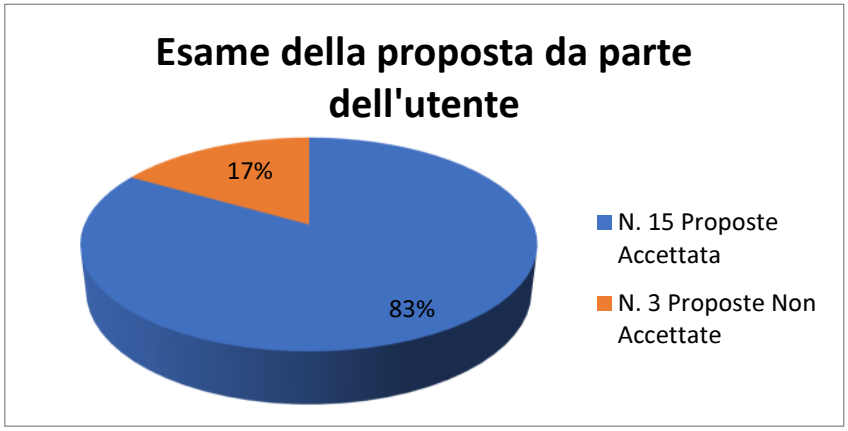
Nel corso dell'anno 2019, inoltre, sono state chiuse n. 18 domande pervenute nell'anno 2017 e n. 29 domande presentate nell'anno 2018 che non erano stato possibile evadere negli anni di riferimento.

In riferimento all'anno 2018, resta da trattare una sola domanda per la quale è stato convocato un primo incontro durante il quale i conciliatori hanno ritenuto opportuno sospendere la seduta per monitorare i consumi.

7.1 Domande pervenute nel 2017 - Esame della proposta da parte dell'utente

Relativamente alla valutazione da parte dell'utente, si rileva che, rispetto alle 18 domande trattate e chiuse, n. 15 utenti, pari al 83%, hanno accettato la proposta avanzata dai conciliatori in sede di riunione paritetica mentre 3 utenti, pari al 17%, non hanno accettato la proposta avanzata dai conciliatori.

Per i dettagli si rimanda al grafico di seguito illustrato.

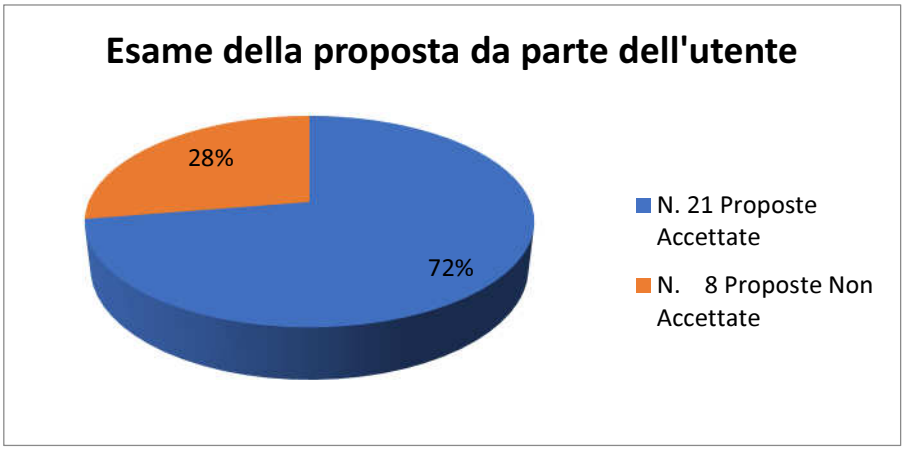


7.2 Esame della proposta da parte dell'utente

Relativamente alla valutazione da parte dell'utente, si rileva, rispetto alle 29 domande trattate e chiuse, che n. 21 utenti, pari al 72%, hanno accettato la proposta avanzata dai conciliatori in sede di riunione paritetica mentre n. 8 utenti, pari al 28%, non hanno accettato la proposta avanzata dai conciliatori.

Per i dettagli si rimanda al grafico di seguito illustrato.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596



8. Servizio di conciliazione Acquirente Unico

A decorrere dal 1°luglio 2019 Acqualatina è stata convocata da Acquirente Unico a partecipare a n. 14 conciliazioni.

Rispetto al totale, n. 6 conciliazioni si sono concluse positivamente, ovvero, le parti hanno trovato una soluzione alla controversia sottoscrivendo un verbale di accordo che ha valore transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile.

Al contrario, n. 6 conciliazioni si sono concluse negativamente in quanto le parti non hanno raggiunto un accordo.

Per n. 1 conciliazione, l'utente non si è presentato all'incontro, pertanto, la domanda è stata archiviata.

L'ultima conciliazione è stata attivata il 18/12/2019 e l'incontro è stato fissato per il giorno 20/01/2020.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

CAPITOLO I
APPROVVIGIONAMENTO E DISTRIBUZIONE

1.	Popolazione non allacciata (%)	5,6%
2.	Dotazione giornaliera pro capite (l/g)	146 l/gg (*)
3.	Portata minima per abitazione (l/g)	600 l/gg
4.	Pressione minima sulla copertura (m)	5
5.	Pressione sul piano stradale (m)	0,25
6.	Continuità del servizio (% popolazione servita in modo discontinuo)	0,94260753 (***)
7.	Sufficienza del servizio (% popolazione servita in modo insufficiente)	0,97078231
8.	Qualità acqua potabile (parametri diversi)	0,99316461
9.	Servizi sostitutivi di emergenza (si/no)	SI
10.	Frequenza dei controlli qualitativi e potabilizzazione (n. controlli/mese)	6559 (**)
11.	Percentuale di controlli con esito negativo (%)	0,6835%
12.	Estensione misura a contatore (%)	100%
13.	Disciplina del contenzioso (si/no)	SI
14.	Dispersioni: bilancio idrico (%)	72 %
15.	Percentuale di perdite nell'adduzione e nella distribuzione (%)	45%
16.	Campagna riduzione perdite (si/no)	SI
17.	Servizio antincendio, fontane, idranti stradali (n. /km)	n.d.
18.	Numero di rotture per lunghezza di acquedotto (n./km)	4,3
19.	Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (Comune, n., €)	38 10.780 3.150.000
20.	Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (Comune, n.)	146

n.d. = non disponibile (*) = pro capite si intende ad utenza (**) = n. di controlli si intende n. di parametri (***)= il criterio di calcolo è stato modificato come spiegato nel commento ai parametri 6 e 7

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Commento

Popolazione non allacciata (parametro 1)

La percentuale di popolazione non allacciata è stata stimata, supponendo 2,7 abitanti per ogni utenza domestica contrattualizzata (dato ricavato dal censimento ISTAT del 2001) e 5 abitazioni per utenza promiscua per un totale di abitanti pari a 630.580. Rapportando tale dato agli abitanti residenti dei 38 comuni serviti da AqL al 31/12/2019 pari a 668.313 (Fonte del dato bilancio ISTAT 2019), si ottiene una popolazione di 37.733 persone non allacciate pari a circa il 5,6%.

Dotazione giornaliera pro-capite (parametro 2)

L'indicatore è stato calcolato come rapporto tra i mc di acqua fatturata (circa 35 milioni nel 2018) e la popolazione servita.

Continuità e sufficienza del servizio (parametri 6 e 7)

La continuità del servizio, sia su base annuale che semestrale, viene calcolata attraverso il parametro INTER e, a tal fine, sono stati utilizzati i dati contenuti nel registro delle interruzioni del servizio idrico.

Si ricorda che da un'analisi qualitativa di tale registro, è emerso un elemento di rilievo che va necessariamente evidenziato per la corretta analisi e il ponderato significato di tale parametro: le interruzioni del servizio idrico vengono distinte in interruzioni programmate (per interventi di investimento per l'ammodernamento delle centrali, della rete idrica e per l'attività di ricerca perdite) e interruzioni non programmate o impreviste (causate da guasti improvvisi nel sistema di distribuzione o sulle centrali). L'influenza delle prime sull'andamento del parametro INTER è notevole, soprattutto nella previsione di incremento di questo tipo di interruzioni per dar seguito all'attività di recupero dispersioni fisiche programmata.

Le interruzioni nel totale sono passate da 626 nel 2018 a 568 nel 2019 e il valore del parametro INTER che passa dallo 0,90013143 allo 0,90223376.

Ricalcolando lo stesso parametro, sulla base delle sole interruzioni improvvise come negli anni precedenti, lo scostamento del parametro rispetto all'anno precedente, risulta essere da 0,94935418 a 0,94260753.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

In sintesi:

INTER calcolato sulla totalità delle interruzioni:

	Anno 2018	Anno 2019
INTER	0,90013143	0,90223376

INTER calcolato sulle interruzioni improvvise:

	Anno 2018	Anno 2018
INTER_impr	0,94935418	0,94260753

Sebbene il numero di interruzioni sia, nel complesso diminuito, entrambi i parametri risultano in linea con lo scorso anno poiché nel corso dell'anno sono state effettuate diverse riparazioni sulle condotte adduttrici che coinvolgono un maggior numero di utenti, con una durata maggiore. Come nei precedenti rapporti, poiché al momento non è possibile conoscere e stimare con sufficiente approssimazione la portata ridotta media nei periodi di riduzione, nel registro delle riduzioni del servizio idrico vengono riportati solo alcuni dei dati necessari al calcolo del parametro. Per calcolare il parametro DIFP si è impostata la riduzione media al 50% della portata (presupponendo che una riduzione superiore al 75% avrebbe portato a disservizi diffusi di portata tale da far configurare una vera e propria interruzione; viceversa una riduzione inferiore al 25% avrebbe prodotto solo limitati disagi, nelle ore di punta, ai soli piani alti delle abitazioni non dotate di autoclave, provocando un disservizio a mala pena percettibile). Quindi, con l'approssimazione suddetta, in base alla durata dei disservizi e alla popolazione coinvolta, anch'essa stimata, il calcolo del parametro DIFP è risultato pari a 0,97078231. Ricalcolando il parametro, non considerando le riduzioni causate da scarsità della risorsa, secondo i criteri di analisi sopra evidenziati, il DIFP_impr risulta essere pari a 1,00000000.

Qualità acqua potabile, Frequenza dei controlli qualitativi e potabilizzazione, percentuale di controlli con esito negativo (parametri 8, 10 ed 11)

Il parametro QUAP nel corso dell'anno 2019 è pari a 0,99316461.

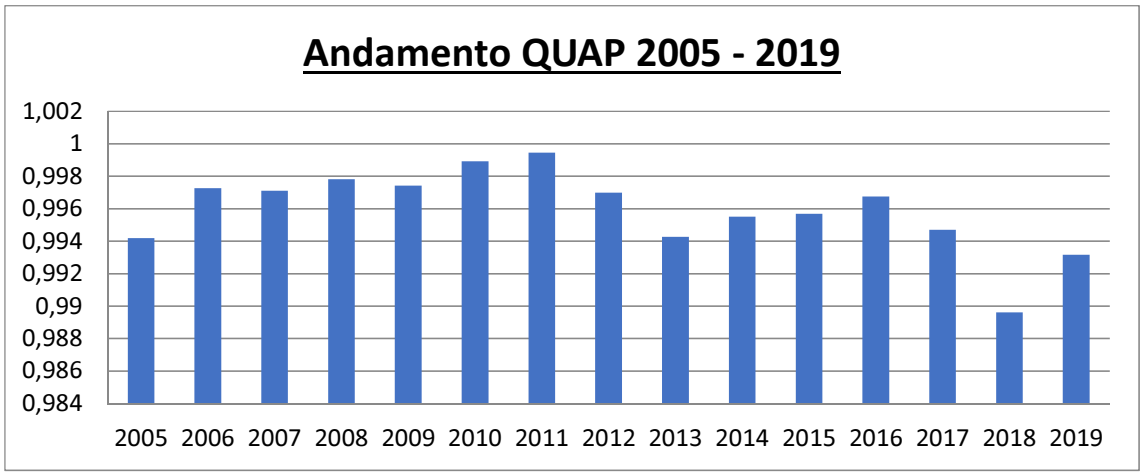
Tale indicatore dipende dal numero di parametri risultati non conformi e dal numero totale di parametri analizzati (tab. 1 e 2).

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Tab. 1: indicatori qualità acqua potabile 2005 – 2018.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
QUAP	0,99418188	0,99725253	0,99710721	0,99780227	0,99742503	0,99891592	0,99945369	0,99698323	0,99426747	0,99551267	0,99567859	0,99675406	0,99469598	0,98959744	0,99316461
Parametri non conformi	219	142	182	138	144	63	37	204	316	259	266	208	414	768	538
Campioni non conformi	167	118	158	123	114	50	28	171	234	159	217	155	337	522	402
Parametri non conformi (%)	0,5818	0,2747	0,2893	0,2198	0,2575	0,1084	0,0546	0,3017	0,5733	0,4487	0,4321	0,3246	0,5304	1,0403	0,6835

Fig. 2: Andamento QUAP ATO4 2005 – 2019.



Al fine di avere un indicatore di qualità della risorsa idrica oggettivo ed effettivo il gestore, oltre al parametro QUAP, utilizza un sistema di gestione delle non conformità per "area di distribuzione" della risorsa idrica dove una specifica non conformità cioè dipende direttamente

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

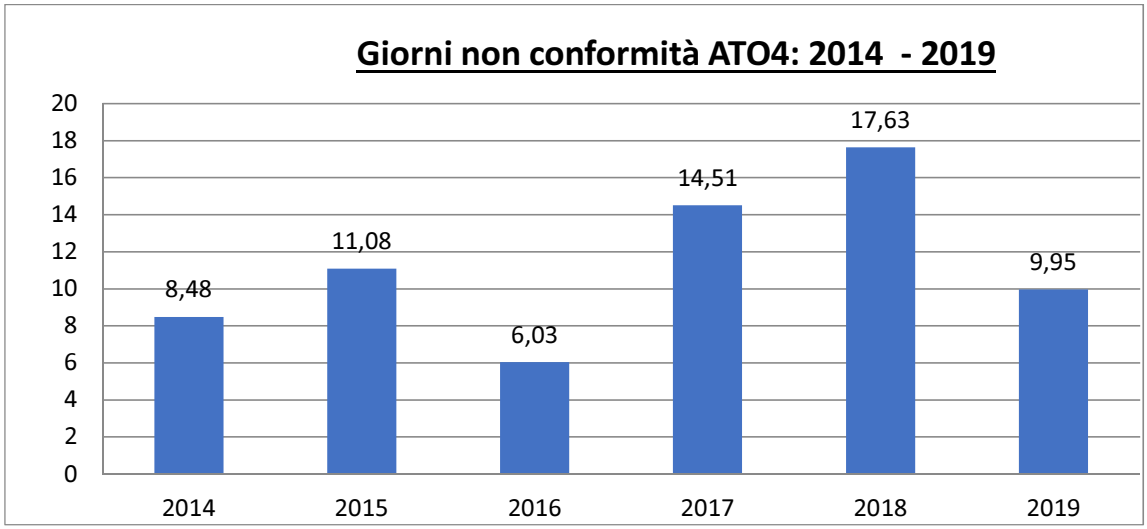
dalla grandezza della popolazione esposta nonché dal tempo di esposizione: in pratica un parametro non conforme "pesa" statisticamente di più laddove la popolazione coinvolta è maggiore e per un lasso di tempo più ampio.

Sulla base di quanto sopra, pertanto, il gestore è chiamato a rispondere con maggiore urgenza su quelle non conformità che coinvolgono fette di popolazione più vaste e per tempi superiori.

Viene inoltre definito un indicatore complessivo per l'intero territorio di gestione ed espresso come il numero di giorni di non conformità per l'ATO4 cioè come se l'intero territorio fosse stato non conforme per "x" giorni.

Questo indicatore complessivo viene utilizzato dal gestore come indice di performance della qualità della risorsa idrica sull'intero territorio di gestione. Tale indicatore risulta pari a 9,95 gg per il 2019 (fig. 3).

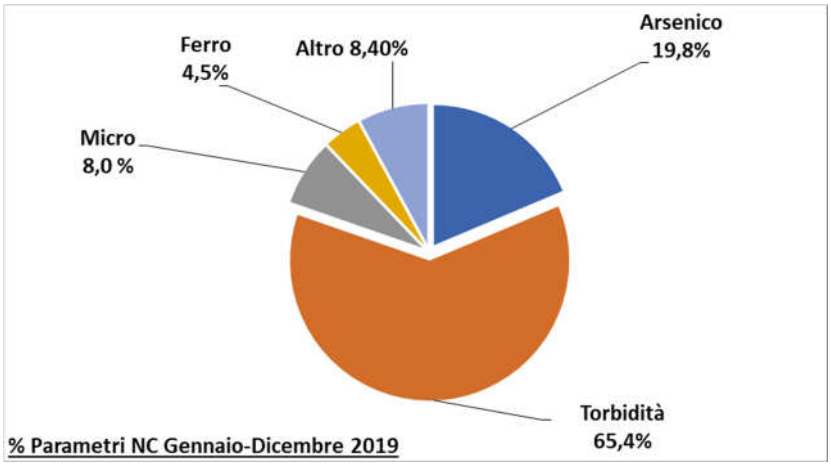
Fig. 3: indicatore qualità acqua potabile ATO4 2014-2019.



In forma grafica (fig. 4) viene rappresentato l'impatto di ciascun parametro sull'indicatore complessivo di qualità (N° gg NC ATO4) cioè la "classifica" dei parametri che hanno maggiormente inciso nel rendere l'acqua non conforme al consumo umano.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Fig. 4: percentuale non conformità per parametro.

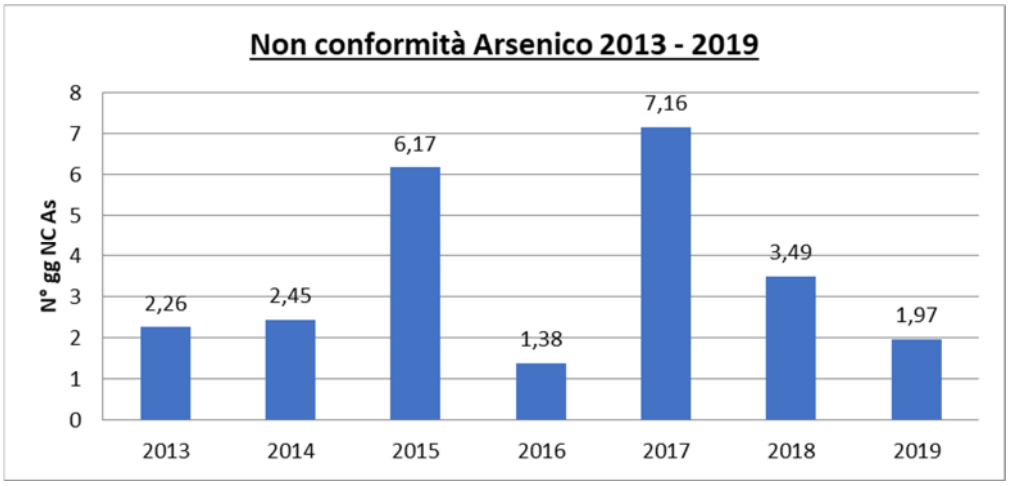


Dal grafico sovrastante si desume che il parametro maggiormente non conforme, in termini di quantità di popolazione esposta, è quello della torbidità (65,4%), dell'arsenico (19,8%), della microbiologica (8,0%) e dal ferro (4,5%).

In merito al parametro dei Radionuclidi vengono confermati i superamenti sulle captazioni dell'area nord (Carano-Giannottola, Sorgenti di Carano, Campo di Carne e Campoleone) riscontrati anche nelle precedenti misurazioni a conferma che trattasi di fenomeni tipici della specifica matrice acquosa.

Le non conformità per arsenico proseguono il loro trend di decrescita (fig. 5).

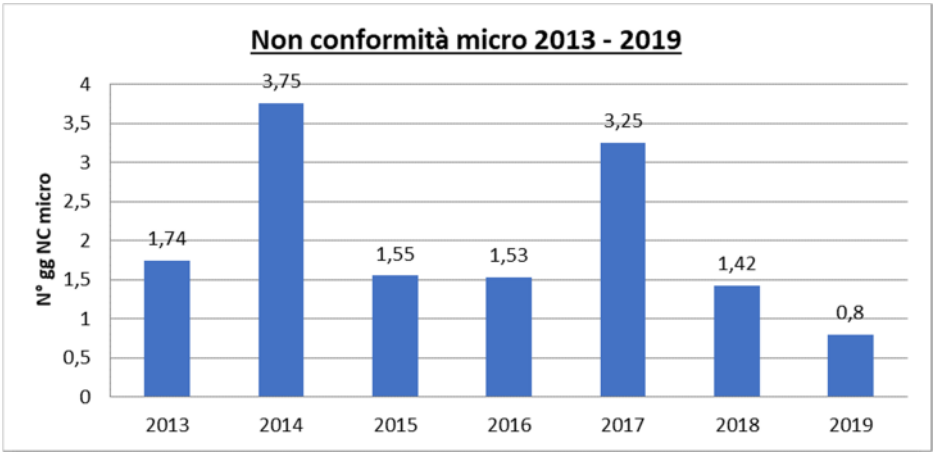
Fig. 5: non conformità arsenico ATO4 periodo 2013 – 2019



ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

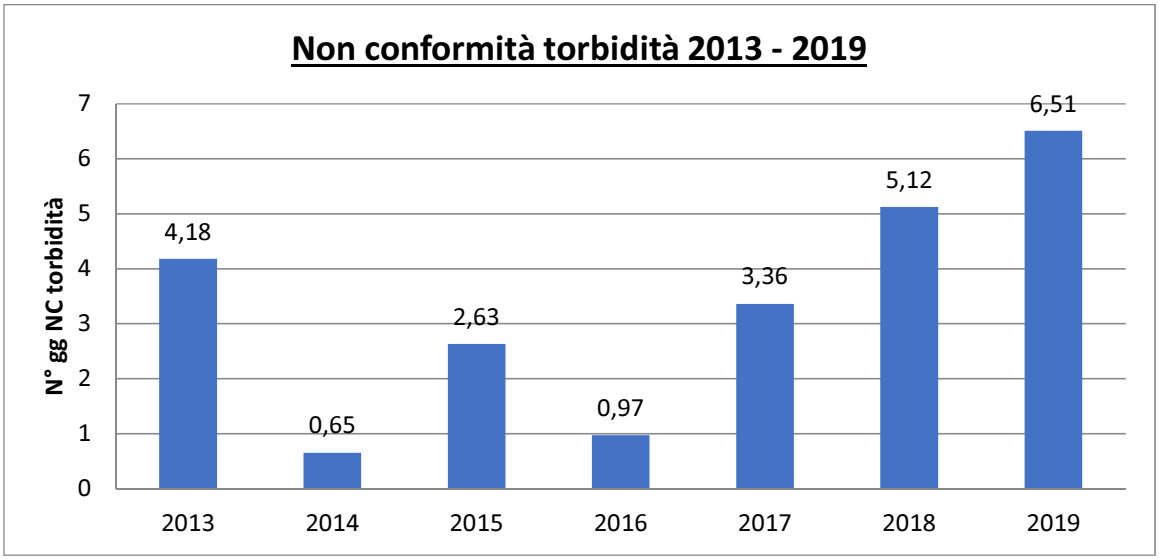
Le non conformità microbiologiche risultano in forte diminuzione rispetto agli anni precedenti (fig. 6): ciò a seguito della installazione di 10 clororesiduometri per la potabilizzazione delle acque dei più grandi acquedotti gestiti.

Fig. 6: non conformità microbiologiche ATO4 periodo 2013 - 2019.



Il parametro torbidità risulta in forte aumento rispetto agli anni precedenti (Fig. 7) e il più alto da da inizio gestione.

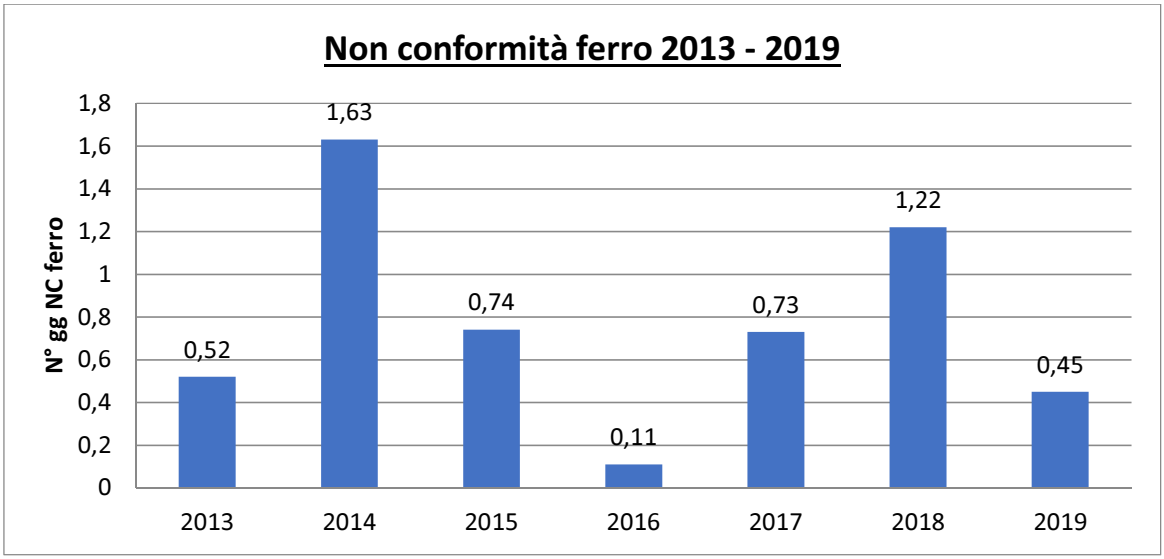
.**Fig. 7:** non conformità torbidità ATO4 periodo 2013 - 2019



ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Il parametro ferro risulta in diminuzione (Fig. 8) rispetto all'anno precedente e comunque in linea con l'andamento medio.

Fig. 8: non conformità ferro ATO4 periodo 2013 - 2019



La zona di distribuzione (comune) maggiormente non conforme durante il 2019 risulta il comune di Ventotene per problematiche legate all'attivazione del dissalatore e alla rete idrica ammalorata. Proprio il Comune di Ventotene è stato il primo Comune dell'ATO4 ad essere interessato dalla implementazione di un Piano di Sicurezza delle Acque come da D.M. 14.06.17

Di seguito la lista dei Comuni in relazione al tasso di non conformità dell'acqua distribuita

Comune	Non Conformità per Comune
Ventotene	66,0%
Amaseno	13,2%
Sezze	12,1%
Spigno Saturnia	11,6%
Gaeta	11,6%
Castelforte	11,4%
Formia	11,3%
Minturno	10,7%
SS Cosma e Damiano	10,7%

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Roccasecca dei Volsci	7,7%
Priverno	5,2%
S.F. Circeo	4,8%
V.S. Stefano	4,7%
Prossedi	4,1%
Sermoneta	3,2%
Roccagorga	3,0%
Cori	2,8%
Maenza	2,7%
Sonnino	1,9%
Ponza	1,7%
Sperlonga	1,2%
Latina	0,8%
Giuliano di Roma	0,8%
Nettuno	0,4%
Aprilia	0,2%
Anzio	0,1%
Cisterna	0,1%
Bassiano	0,0%
Itri	0,0%
Lenola	0,0%
M.S. Biagio	0,0%
Norma	0,0%
Pontinia	0,0%
Roccamassima	0,0%
Sabaudia	0,0%
Terracina	0,0%
Vallecorsa	0,0%
Fondi	0,0%

Servizi sostitutivi di emergenza (parametro 9)

I servizi sostitutivi di emergenza sono garantiti per ogni interruzione rilevante del servizio idrico.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Disciplina del contenzioso (parametro 13)

Durante il 2019 sono stati instaurati n. 54 + 24 nuovi giudizi con utenti s.i.i., di cui n. 22 definiti nell'anno. Nello stesso anno si sono conclusi n. 61 ulteriori procedimenti, iniziati negli anni precedenti. Delle n. 83 cause definite nel 2018, n. 23 hanno avuto esito negativo, n. 24 hanno avuto esito positivo, n. 24 sono state transatte e n. 12 sono state rinunciate.

Dispersioni: bilancio idrico (parametro 14)

Il valore indicato rappresenta la percentuale di perdite dovute a dispersioni fisiche e amministrative nel totale.

Percentuale di perdite nell'adduzione e nella distribuzione (parametro 15)

Il valore indicato esprime la percentuale stimata di perdite dovute unicamente a dispersioni fisiche, rispetto al totale della produzione e non rispetto al totale delle dispersioni.

Campagna riduzione perdite (parametro 16)

La campagna di riduzione perdite iniziata a partire dal 2005. Attualmente è in corso il progetto di recupero dispersioni fisiche area sud.

Numero di rotture per lunghezza di acquedotto e numero di richieste i intervento e relativa spesa, su base comunale (parametri 18 e 19)

Il numero di rotture su base semestrale deriva dal rapporto del numero di interventi totali eseguiti nel 2019 e la lunghezza della rete stimata e si riferisce ai soli interventi effettuati dalle ditte esterne.

L'attività di mappatura delle reti, ha portato ad una nuova stima della lunghezza totale della rete di distribuzione che si dovrebbe attestare intorno ai 3.043 Km, allacci esclusi. Poiché tale dato è frutto della proiezione sull'intero territorio gestito, di quanto rilevato su una parte dei comuni, al fine di non modificare sostanzialmente il risultato del parametro di rotture per km, si è preso in considerazione ai fini del calcolo, una lunghezza pari a 2.500 Km.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (parametro 20)

Comune	TLC	Comune	TLC
Amaseno	3	Ponza	2
Anzio	5	Priverno	4
Aprilia	9	Prossedi	2
Bassiano	2	Rocca Massima	2
Castelforte	4	Roccagorga	2
Cisterna di Latina	3	Roccasecca dei Volsci	2
Cori	6	Sabaudia	2
Fondi	7	San Felice Circeo	4
Formia	5	Santi Cosma e Damiano	5
Gaeta	8	Sermoneta	6
Giuliano di Roma	2	Sezze	9
Itri	1	Sonnino	3
Latina	2	Sperlonga	1
Lenola	6	Spigno Saturnia	4
Maenza	2	Terracina	4
Minturno	7	Vallecorsa	3
Monte San Biagio	2	Velletri	1
Nettuno	3	Ventotene	4
Norma	6	Villa Santo Stefano	1
Pontinia	2		
Totale	**146**		

Tutti i siti sono inseriti nel sistema di supervisione che consente di ottenere il monitoraggio dei dati. Si tratta di un monitoraggio completamente automatizzato che genera report, in formati compatibili con i sistemi informativi utilizzati dal Gestore, visualizzabili direttamente nella rete informatica interna.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

CAPITOLO II

COLLETTAMENTO REFLUI

1.	Popolazione non allacciata (%)	32 %
2.	Grado di copertura del territorio (%)	68%
3.	Controlli sugli allacciamenti in fogna (n. controlli / anno)	156
4.	Abitazioni interessate da eventi di rigurgito (n)	482
5.	Trattamento degli scarichi delle fognature (si/no)	SI
6.	Quota altimetrica minima di immissione degli scarichi nelle fognature rispetto al piano stradale (m)	0,40
7.	Rapporto di diluizione delle acque meteoriche rispetto alla portata media di tempo asciutto (n.)	5:1
8.	Dimensionamento della portata delle fogne nere commisurata a quella dell'acquedotto (l/s)	Vedi nota
9.	Trattamento delle acque di prima pioggia (si/no)	NO
10.	Rigurgito fogna bianca (n. massimo casi /anno)	Non gestita
11.	Presenza di pozzetti di allaccio sifonati ed aerati (sì/no)	NO
12.	Numero di rotture per lunghezza di fognatura (n./km)	2,4
13.	Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (Comune, n., €)	38 4.549 1.620.000
14.	Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (Comune, n.)	236

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Commento

Popolazione non allacciata (parametro 1)

Tale dato è stato ricavato mettendo in relazione il carico organico influente agli impianti di depurazione (in termini di COD e considerando 120 g/die*ab) nel corso del 2019, stimato in abitanti residenti serviti (circa 468.287), e la popolazione residente nel territorio dell'ATO4 (fonte del dato, bilancio ISTAT anno 2019, di 688.777).

Essendo il territorio caratterizzato da una presenza massiccia di reti miste, tale dato risulta soggetto a notevoli variazioni sulla base delle condizioni atmosferiche registrate nell'anno, in particolare anche il 2019 ha registrato un maggior arrivo di acque meteoriche in ingresso agli impianti di depurazione.

Controlli sugli allacciamenti in fogna (parametro 3)

Dato ricavato dalle verifiche effettuate a seguito di sopralluoghi per il rilascio di nulla osta allo scarico in fognatura.

Abitazioni interessate da eventi di rigurgito (parametro 4)

Il numero di abitazioni interessate da eventi di rigurgito nel 2019 è di circa 480. Al fine di uniformare gli indicatori aziendali monitorati a quanto richiesto dall'ARERA con la regolazione della Qualità tecnica, si è deciso di indicare il numero di eventi rilevati per il calcolo del parametro di performance M4A, per l'anno 2019.

Rapporto di diluizione delle acque meteoriche rispetto alla portata media di tempo asciutto (parametro 7)

Dato stimato sulla base dei carichi in ingresso agli impianti di trattamento durante eventi di pioggia importanti. Il rapporto è però soggetto ad elevata variabilità in relazione delle singole situazioni locali.

Dimensionamento della portata delle fogne nere commisurata a quella dell'acquedotto (l/s) (parametro 8)

Non siamo in possesso dei dati di dimensionamento della totalità delle reti fognarie attualmente in gestione. Il criterio utilizzato per il dimensionamento delle fognature di nuova realizzazione e

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

sostituzione è il seguente: dotazione idrica al 2015 del P.R.G.A., con coefficiente di afflusso 0,8 e maggiorazione per i carichi di punta da 1,5 a 5 volte, in funzione del bacino da servire.

Numero di rotture per lunghezza di fognatura e numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (parametri 12 e 13)

Per coerenza con quanto riportato sulla lunghezza della rete acquedotto al capitolo I parametro 18, è stata stimata la lunghezza della rete fognaria come il 60% della sola rete di distribuzione e pertanto per un valore di 1.825 Km esclusi allacci.

All'interno delle richieste di intervento sono state considerati gli interventi di riparazione e autospurgo delle reti fognarie.

Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (parametro 14)

Comune	TLC	Comune	TLC
Anzio	25	Pontinia	4
Aprilia	3	Ponza	10
Castelforte	1	Priverno	2
Cisterna di Latina	3	Prossedi	2
Fondi	10	Roccasecca dei Volsci	1
Formia	17	Sabaudia	24
Gaeta	15	San Felice Circeo	8
Itri	1	Santi Cosma e Damiano	3
Latina	22	Sermoneta	4
Lenola	2	Sezze	3
Minturno	14	Sperlonga	14
Monte San Biagio	1	Spigno Saturnia	1
Nettuno	16	Terracina	25
Norma	5		
Totale	236		

Tutti i siti sono inseriti nel sistema di supervisione che consente di ottenere il monitoraggio dei dati. Si tratta di un monitoraggio completamente automatizzato che genera report, in formati compatibili con i sistemi informativi utilizzati dal Gestore, visualizzabili direttamente nella rete informatica interna.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

CAPITOLO III

TRATTAMENTO REFLUI

1. Registro di qualità (parametri chimico/fisico/biologici)	SI
1a . Qualità acqua depurata	0,99258830
2. Registro dei costi (€/m3 trattato - €/COD abbattuto)	Vedi nota
3. Piano di emergenza (si/no)	SI
4. Centro di telecontrollo (si/no)	SI
5. Confronto tra popolazione allacciata alla fognatura e quella depurata (n. A.E.)	3.060
6. Capacità depurativa residua degli impianti di depurazione (n. A.E.)	Vedi tabella
7. Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale Comune, n., €)	68 1.100.000
8. Presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (Comune, n.)	41

Commento

Registro di qualità (parametri chimico/fisico/biologici – parametri 1 e 1a)

Il QUAS, cioè l'indicatore che misura la qualità delle acque scaricate è pari, nel corso del 2019, a 0,99258830 in linea con la media aziendale da inizio gestione (tab. 1).

Fig. 1: indicatori qualità acque reflue ATO4 2005 – 2019.

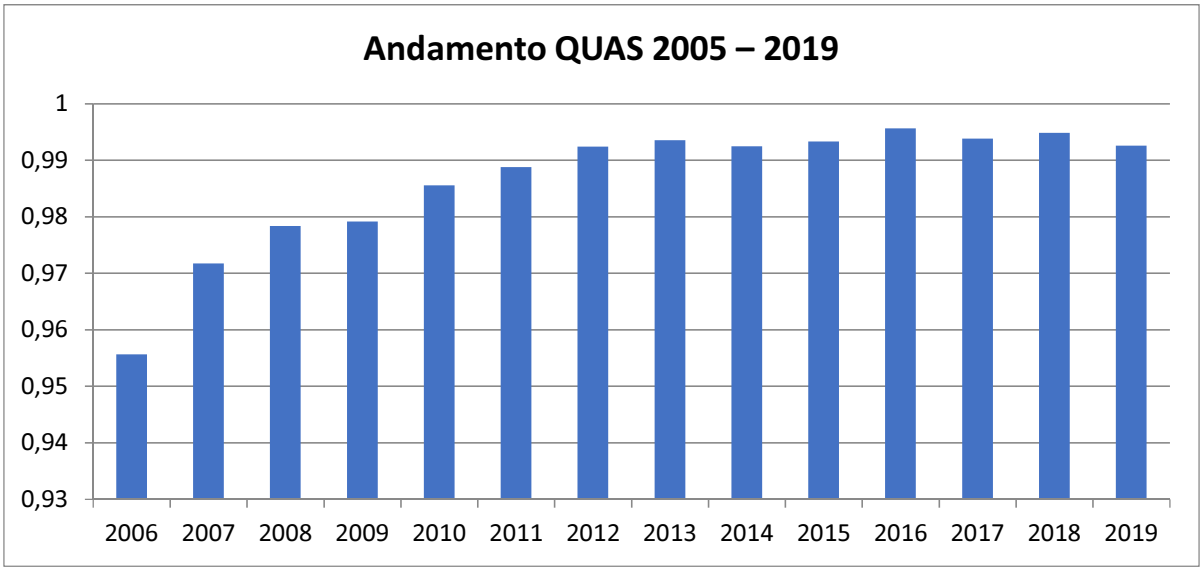
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
QUAS	0,95216 555	0,95562 633	0,97170 890	0,97834 233	0,97912 485	0,98555 603	0,98877 441	0,99238 521	0,99355 355	0,99244 944	0,99333 116	0,99563 144	0,99383 048	0,99486 985	0,99258 830
Parametri non conformi	846	1045	767	630	624	442	353	235	161	168	164	109	149	149	230

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Campioni non conformi	456	464	408	359	319	290	210	149	102	114	95	73	96	106	121
Percentuale parametri non conformi	4,7834	4,4373	2,8291	2,1658	2,0875	1,444	1,1226	0,7615	0,6446	0,7751	0,6669	0,4369	0,6170	0,5130	0,7412

Di seguito viene rappresentato in forma grafica l'andamento del QUAS nel corso degli ultimi anni:

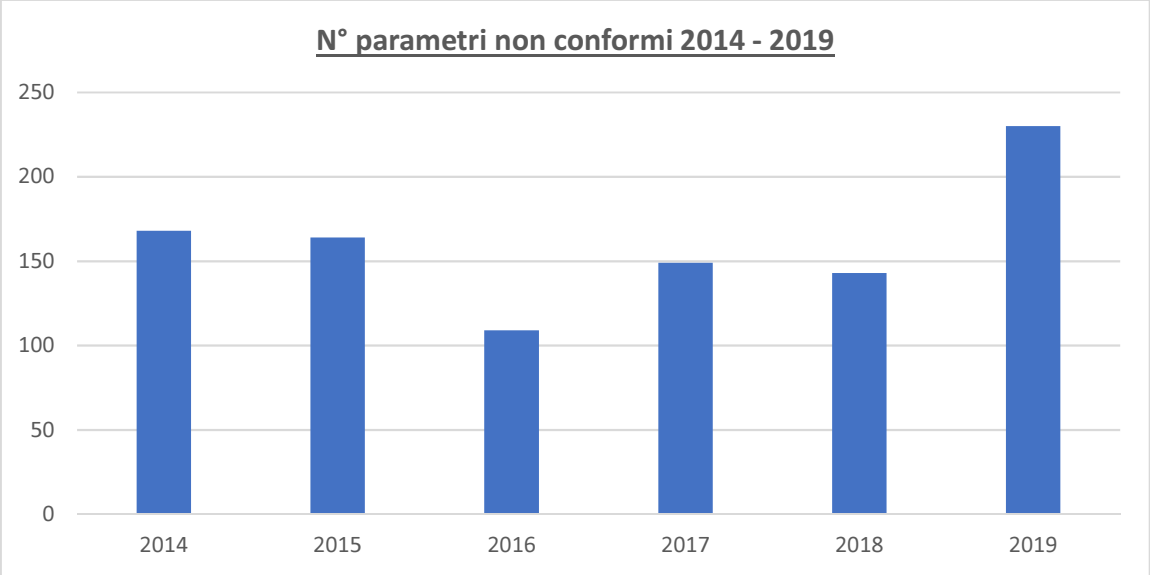
Fig. 2: andamento QUAS 2005 – 2019



Oltre al QUAS il gestore utilizza un sistema interno di rilevazione delle non conformità che tiene conto della distinzione tra parametri da autorizzazione allo scarico, il cui rispetto è imprescindibile in quanto normato, e parametri c.c.d.d. "gestionali" necessari per il miglioramento delle performance epurative e la diminuzione dei costi di gestione

Fig. 4: numero parametri non conformi periodo 2014 - 2019.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

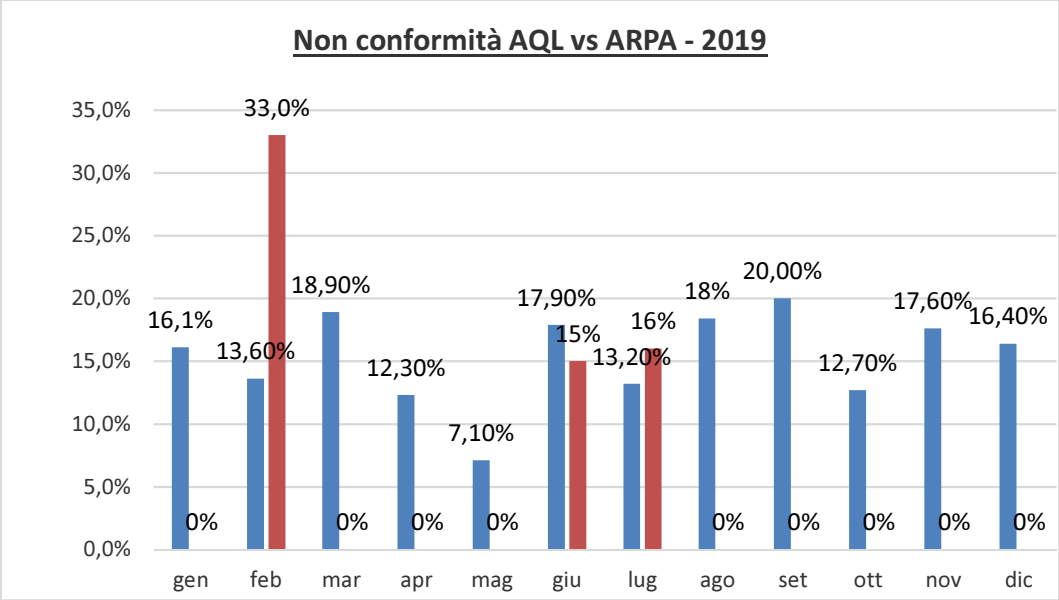


Di seguito vengono espressi i parametri risultati non conformi durante il 2019 in regime di autocontrollo con le relative percentuali.

TOT	Coli	Cloro	BOD	SST	COD	Nt	Pt	NH4	NO2	NO3
194	66	1	39	42	34	7	2	0	3	0
100%	34%	1%	20%	22%	18%	4%	1%	0%	2%	0%

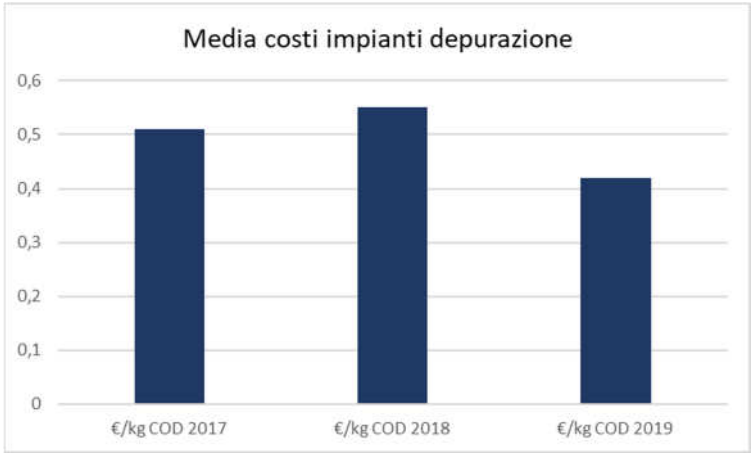
In forma grafica viene riportato anche l'andamento delle non conformità di Arpa in confronto all'autocontrollo implementato dal gestore:

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596



Registro dei costi e confronto tra popolazione allacciata alla fognatura e quella depurata (parametri 2 e 5)

Il calcolo di €/kg di COD trattato, elaborato alla fine dell'anno 2019, pone in evidenza una riduzione dei costi rispetto all'anno precedente come si può notare nel grafico sottostante:



Tale decremento si può ricondurre ad una riduzione dei costi per gli impianti di depurazione

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

La tabella sottostante riporta i costi per unita di COD trattato per ogni singolo impianto:

COMUNE	€/kgCOD abbattuto 2019	€/kgCOD abbattuto 2018
AMASENO	1,38	2,72
ANZIO	0,26	0,39
APRILIA	0,09	0,00
BASSIANO	0,09	0,26
CASTELFORTE	0,06	
CISTERNA DI LATINA	0,29	0,60
CORI	0,42	0,29
FONDI	0,60	0,78
FORMIA	0,23	0,43
GAETA	0,99	1,11
GIULIANO DI ROMA	0,55	2,09
ITRI	1,53	2,14
LATINA	0,19	0,28
LENOLA	0,42	0,46
MAENZA	0,27	0,38
MINTURNO	0,18	0,18
MONTE S. BIAGIO	0,00	0,00
NETTUNO	0,11	0,16
NORMA	0,42	0,89
PONTINIA	0,15	0,51
PONZA	0,00	0,00
PRIVERNO	0,03	0,22
PROSSEDI	0,15	0,43
ROCCA MASSIMA	2,52	0,00
ROCCAGORGA	0,30	0,41
ROCCASECCA DEI VOL	0,00	
S. FELICE CIRCEO	0,11	0,28
SABAUDIA	0,16	0,47
SERMONETA	0,10	0,12
SEZZE	0,66	0,64
SONNINO	0,86	0,45
SPERLONGA	0,88	1,03
SPIGNO SATURNIA	0,74	0,65
SS. COSMA E DAMIAN	0,70	0,12
TERRACINA	0,12	0,31
VALLECORSA	0,14	0,22
VENTOTENE	0,00	0,00
VILLA S. STEFANO	0,13	0,09
Media	***0,42***	***0,55***

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Confronto tra popolazione allacciata alla fognatura e quella depurata (parametro 5)

Per quanto concerne il rapporto la popolazione allacciata, rispetto a quella depurata, nei casi a noi noti ad oggi si stima in 3.060 a.e. , confermando quanto già indicato nel 2016.

Capacità depurativa residua degli impianti di depurazione (n. A.E. - parametro 6)

Il calcolo della capacità residua viene effettuato nel rapporto annuale come la differenza tra la capacità totale degli impianti di depurazione e gli abitanti equivalenti calcolati rispetto al carico organico depurato.

Di seguito viene riportata la capacità residua degli impianti di depurazione:

Nome impianto	Località	Abitanti equivalenti da autorizzazione allo scarico	BOD influente (T/anno)	BOD influente (g/d)	Ab.eq. (60g a.e /d)	Δ BOD residuo
Amaseno	Via Pantano	2.000	7,45	20.419,28	340,32	1.660
Anzio	Cavallo Morto	40.000	449,28	1.230.904,11	20.515,07	19.485
Anzio	Colle Cocchino	75.000	703,96	1.928.669,73	32.144,50	42.856
Aprilia	Via del Campo	66.000	1.411,15	3.866.177,98	64.436,30	1.564
Bassiano	Bassiano	2.000	27,74	76.000,00	1.266,67	733
Cisterna	Piano Rosso	2.000	10,44	28.601,14	476,69	1.523
Cisterna	Loc. Cerciabella	30.000	289,19	792.307,04	13.205,12	16.795
Cori	Pischieri	2.500	42,22	115.683,69	1.928,06	572
Cori	S. Angelo	12.000	160,60	440.000,00	7.333,33	4.667
Fondi	Marangio	30.000	260,72	714.312,33	11.905,21	18.095
Fondi	Salto	8.000	14,20	38.897,08	648,28	7.352
Formia	Mamurrano	55.000	772,02	2.115.127,79	35.252,13	19.748
Gaeta	Loc. Arzano	55.000	169,61	464.691,75	7.744,86	47.255
Giuliano	S. Lucia	1.000	2,77	7.600,00	126,67	873
Giuliano	Campo sportivo	1.500	14,89	40.800,00	680,00	820
Giuliano	Valvazzata	300	1,27	3.480,00	58,00	242
Itri	Rio Torto	15.200	41,62	114.027,11	1.900,45	13.300
Latina	**Montello**	**700**	**55,90**	**153.148,14**	**2.552,47**	**-1.852**
Latina	**Le Ferriere**	**250**	**18,59**	**50.934,38**	**848,91**	**-599**
Latina	Carso	3.500	46,33	126.945,18	2.115,75	1.384
Latina	**Faiti**	**500**	**24,52**	**67.172,97**	**1.119,55**	**-620**
Latina	Grappa	3.000	31,79	87.096,30	1.451,60	1.548

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Latina	Piave	2.800	47,85	131.102,71	2.185,05	615
Latina	**S. Michele**	**2.800**	**65,89**	**180.533,67**	**3.008,89**	**-209**
Latina	S. Maria	500	6,54	17.916,76	298,61	201
Latina	Latina Scalo	15.000	244,34	669.433,05	11.157,22	3.843
Latina	Latina Mare	15.000	33,36	91.396,38	1.523,27	13.477
Latina	Latina Est	90.000	1.381,56	3.785.086,91	63.084,78	26.915
Latina	Cicerchia	60.000	621,99	1.704.073,48	28.401,22	31.599
Lenola	**Vallebernardo**	**750**	**23,75**	**65.071,23**	**1.084,52**	**-335**
Lenola	**Pozzavegli**	**3.500**	**108,65**	**297.659,18**	**4.960,99**	**-1.461**
Maenza	Carpinetana	3.700	16,74	45.874,01	764,57	2.935
Minturno	Pantano	70.000	379,63	1.040.079,73	17.334,66	52.665
Minturno	Pulcherini	200	0,25	681,73	11,36	189
Nettuno	Via Cicco	90.000	1.322,76	3.623.995,62	60.399,93	29.600
Norma	Castagneto	5.000	59,31	162.487,30	2.708,12	2.292
Pontinia	Via Migliara 48	8.000	170,62	467.452,31	7.790,87	209
Ponza		10.000	0,00	0,00	0,00	0
Priverno	Ceriara	1.000	2,20	6.038,14	100,64	899
Priverno	**Centro**	**12.000**	**328,62**	**900.336,33**	**15.005,61**	**-3.006**
Priverno	Fossanova	300	0,00	0,00	0,00	300
Prossedi	**Madonna Grazie**	**1.500**	**56,06**	**153.600,00**	**2.560,00**	**-1.060**
Roccam.	La Furchia	1.300	2,37	6.500,00	108,33	1.192
Roccagorga	**Prunacci**	**1.000**	**42,02**	**115.125,22**	**1.918,75**	**-919**
Roccagorga	Ponte Buccetta	3.000	32,63	89.386,62	1.489,78	1.510
S. F. Circeo	Torre Oleola	25.000	415,96	1.139.624,03	18.993,73	6.006
S.S. Cosma	Porto D'arzino	9.500	107,83	295.433,36	4.923,89	4.576
Sabaudia	Sacramento	1.000	2,93	8.036,25	133,94	866
Sabaudia	**Belsito**	**30.000**	**779,28**	**2.135.002,40**	**35.583,37**	**-5.583**
Sabaudia	**Caprolace**	**1.200**	**33,03**	**90.480,00**	**1.508,00**	**-308**
Sabaudia	Vodice	1.650	13,34	36.543,66	609,06	1.041
Sabaudia	Bella Farnia	2.000	8,35	22.875,38	381,26	1.619
Sabaudia	San Donato	2.300	36,11	98.923,15	1.648,72	651
Sermoneta	**Via Carrara**	**6.000**	**187,46**	**513.601,36**	**8.560,02**	**-2.560**
Sezze	Casali	9.000	47,39	129.846,16	2.164,10	6.836
Sezze	Scalo	2.500	22,34	61.196,32	1.019,94	1.480
Sonnino	Centro	3.500	21,72	59.498,14	991,64	2.508
Sonnino	Scalo	2.000	6,34	17.374,45	289,57	1.710
Sperlonga	Salette	22.000	35,67	97.729,37	1.628,82	20.371
Spigno S.	Ausentello	3.500	18,47	50.597,51	843,29	2.657
Terracina	Hermada	55.000	773,76	2.119.878,12	35.331,30	19.669

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Vallecorsa	**Loc Fortidico**	**3.200**	**154,79**	**424.083,29**	**7.068,05**	**-3.868**
Ventotene		800	0,00	0,00	0,00	800
Villa S. S.	**Macchione**	**120**	**8,13**	**22.272,00**	**371,20**	**-251**
Villa S. S.	Le Strette	600	8,89	24.360,00	406,00	194
Villa S. S.	**Vallechiesa**	**600**	**110,07**	**301.560,00**	**5.026,00**	**-4.426**
Totale		**984.270**	**12.295,30**		**561.429**	**412.841**

E' necessario comunque sottolineare che essendo tali dati il frutto della valutazione di più variabili non riproducibili contemporaneamente (carico in ingresso, condizioni della rete, condizioni atmosferiche, condizioni impiantistiche, etc) sono passibili di variazioni, proprio per questo gli impianti continuano ad essere sotto osservazione per valutare la riproducibilità e la costanza dei dati in ingresso.

Per gli altri impianti non dotati di misuratori di portata è in via di ultimazione la fase di verifica e studio di fattibilità della loro installazione e di conseguenza il calcolo della capacità residua secondo lo stesso metodo.

Numero di richieste di intervento e relativa spesa, su base comunale (parametro 7)

Nel 2019 sono stati impiegati circa 1.100.000 euro per la manutenzione ordinaria e straordinaria dei 67 impianti di depurazione in funzione.

Tale dato subirà delle modifiche con la chiusura dell'esercizio contabile e non comprende l'importo di spesa relativo anche alle forniture delle parti meccaniche sostituite.

Si riporta di seguito il dettaglio dei costi ripartiti su base comunale:

COMUNE	*Totale anno 2019*	*COMUNE*	*Totale anno 2019*
AMASENO	-	NORMA	3.128,34
ANZIO	72.878,84	PONTINIA	4.982,07
APRILIA	32.126,20	PONZA	27.458,89
BASSIANO	2.773,85	PRIVERNO	6.144,52
CASTELFORTE	7.313,25	PROSSEDI	3.907,01
CISTERNA DI LATINA	17.566,04	ROCCA MASSIMA	1.600,00
CORI	29.479,41	ROCCAGORGA	6.054,96
FONDI	57.982,98	ROCCASECCA DEI VOLSCI	-
FORMIA	72.506,54	S. FELICE CIRCEO	8.824,82
GAETA	150.959,56	SABAUDIA	46.201,79
GIULIANO DI ROMA	805,07	SERMONETA	3.015,87
INTERCOMUNALE	125.177,96	SEZZE	11.061,69
ITRI	10.269,63	SONNINO	10.471,06
LATINA	188.720,53	SPERLONGA	9.154,19
LENOLA	47.641,26	SPIGNO SATURNIA	3.700,36
MAENZA	673,60	SS. COSMA E DAMIANO	17.691,00
MINTURNO	42.034,17	TERRACINA	9.081,68
MONTE S. BIAGIO		VALLECORSA	13.778,43
NETTUNO	19.709,05	VENTOTENE	11.431,46
		VILLA S. STEFANO	3.826,27
Totale complessivo		1.080.132	

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Centro di telecontrollo e presenza di centri di telecontrollo in attività, su base comunale (parametri 4 e 8)

Comune	TLC	Comune	TLC
Amaseno	1	Nettuno	1
Anzio	2	Pontinia	1
Aprilia	1	Ponza	2
Bassiano	1	Sabaudia	5
Cisterna di Latina	1	San Felice Circeo	1
Cori	2	Santi Cosma e Damiano	1
Fondi	1	Sermoneta	1
Formia	1	Sperlonga	1
Gaeta	1	Spigno Saturnia	1
Itri	1	Terracina	1
Latina	10	Vallecorsa	1
Lenola	1	Ventotene	1
Minturno	1		
Totale	41		

Tutti i siti sono inseriti nel sistema di supervisione che consente di ottenere il monitoraggio dei dati. Si tratta di un monitoraggio completamente automatizzato che genera report, in formati compatibili con i sistemi informativi utilizzati dal Gestore, visualizzabili direttamente nella rete informatica interna.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

CAPITOLO IV

ORGANIZZAZIONE GESTIONALE

1. Laboratori di analisi (si/no)	SI
2. Controllo dell'evoluzione qualitativa e quantitativa delle fonti di approvvigionamento (si/no)	SI
3. Segnalazione guasti h. 24/24 (si/no)	SI
3 a. Numero chiamate per segnalazione guasti	74.601
4. Tempi massimi di primo intervento (ore)	4
5. Informazioni telefoniche per almeno 12 ore nei giorni feriali (si/no)	SI
6. Identificabilità del personale (si/no)	SI
7. Pratiche per via telefonica (si/no)	SI
7 a. Numero chiamate pervenute call center clienti	173.039
8. Accesso sportelli giorni feriali (ore)	23
9. Accesso sportelli sabato (ore)	0
10. Facilitazioni per utenti particolari (si/no)	SI
11. Tempo massimo di preventivazione (giorni medi)	10
12. Allacciamento di nuova utenza idrica (giorni medi)	38
13. Attivazione fornitura idrica (giorni medi)	3,4
14. Cessazione fornitura (giorni medi)	2,9
15. Allacciamento alla fognatura (giorni)	50
16. Pagamento bollette attraverso assegni circolari o bancari (si/no)	NO
17. Pagamento bollette attraverso carte bancarie o di credito (si/no)	SI
18. Pagamento bollette mediante domiciliazione bancaria o c/c postale (si/no)	SI
19. Preavviso per sospensione fornitura per morosità (giorni)	30
20. Ripristino fornitura sospesa (ore) in caso di erroneo distacco	12
21. Periodicità delle informazioni all'utenza sull'acqua e sul servizio (mesi)	giornaliera

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

22. Periodicità dei sondaggi sull'efficacia della comunicazione all'utenza (mesi)	Biennale
23. Tempo di risposta scritta ai reclami scritti (giorni)	7
24. Percentuale di reclami risolti in un dato intervallo di tempo (%)	98 %
25. Appuntamenti (giorni)	2,9
26. Attesa massima agli sportello (minuti medi)	35
27. Periodicità della lettura dei contatori (mesi)	6
28. Periodicità della fatturazione per normali forniture (mesi)	3
29. Tempo di rettifica della fatturazione su segnalazione dell'utente (giorni)	5
30. Adozione di un sistema di qualità ISO UNI 29000 (sì/no)	SI

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Commento

Laboratori di analisi (parametro 1)

Il controllo qualità viene effettuato sulle acque potabili e sulle acque reflue attraverso i due laboratori interni, situati rispettivamente, a Gaeta e Latina.

Di seguito (tab. 1) viene rappresentata l'evoluzione del laboratorio di controllo qualità delle acque potabili che ha visto un consistente aumento del proprio potenziale analitico dal 2005 al 2019.

Tab. 1: performance Lab. CQ Acque Potabili

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Parametri analizzati	37641	51684	62915	62792	55923	58114	67727	67622	55124	57718	61554	64080	78054	73828	78708
Parametri al mese	3136	4307	5242	5232	4660	4842	5643	5.635	4593	4809	5129	5340	6504	6152	6559
Campioni effettuati	1784	2361	2689	2669	2533	2785	5085	3.430	3320	2303	2562	2566	3234	3103	3399

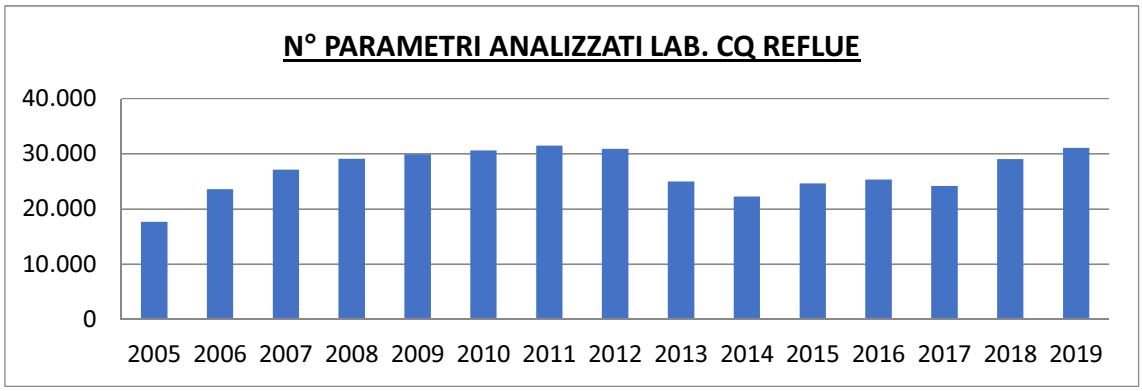
Stesso discorso per il Laboratorio di Controllo Qualità Acque Reflue, sito in Latina, che ha visto aumentare sensibilmente il proprio potenziale sia in termini quantitativi che qualitativi da inizio di gestione fino a tutto il 2012 per subire una battuta di arresto a fronte della riduzione della forza lavoro.

Tab. 2: performance Lab. CQ Acque Reflue

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Parametri analizzati	17.686	23.550	27.111	29.089	29.892	30.601	31.446	30.861	24975	22250	24592	25315	24151	29044	31032
Parametri al mese	1.473	1.962	2.259	2.424	2.491	2.550	2.620	2.571	2081	1854	2049	2079	2012	2420	2586
Campionamenti effettuati	2.293	2.534	2.677	2.886	2.865	3.183	3.264	3.203	2480	2321	2549	2360	2257	2482	2715

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

In grafico l'andamento dal 2005 al 2019 del numero di parametri analizzati dal laboratorio di controllo qualità acque reflue



Entrambi in laboratori inoltre nel corso del 2019, come del resto per gli anni precedenti, sono stati inseriti all'interno di circuiti inter laboratorio (ring-test) al fine di verificarne le performance sulla qualità del dato analitico ed hanno aumentato il numero di prove accreditate alla norma ISO 17025.

Il laboratorio acque potabili ha migliorato sensibilmente le proprie performance in termini di attendibilità del dato analitico, come osservabile dagli andamenti degli z-score dei parametri sottoposti a circuito.

Controllo dell'evoluzione qualitativa e quantitativa delle fonti di approvvigionamento (parametro 2)

I dati analitici provenienti dal piano di monitoraggio che il gestore applica per il controllo della qualità della risorsa idrica nei siti di produzione vengono statisticamente elaborati ed interfacciati con i dati quantitativi delle portate emunte al fine di valutare lo stato quali-quantitativo delle proprie fonti di approvvigionamento.

Le risultanze del 2019 evidenziano il mantenimento degli standard qualitativi delle matrici acquose emunte a scopo acquedottistico.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Segnalazione guasti h. 24/24 (parametro 3)

Le informazioni telefoniche su emergenza e guasti sono attive, tramite il numero verde 800 626 083, ventiquattro ore al giorno, sette giorni su sette ed il numero verde dedicato a questo servizio ha ricevuto 74.601 chiamate, nel 2019.

data	quantità chiamate ricevute	Quantità di chiamate rinunciate durante ascolto ivr	quantità chiamate abbandonate	quantità chiamate gestite
GENNAIO	4161	197	123	3841
FEBBRAIO	4369	248	71	4050
MARZO	4707	285	208	4214
APRILE	4164	214	61	3889
MAGGIO	4310	286	97	3927
GIUGNO	8957	1621	665	6671
LUGLIO	10691	1651	709	8331
AGOSTO	8017	443	171	7403
SETTEMBRE	7385	465	128	6792
OTTOBRE	6340	377	128	5835
NOVEMBRE	5639	338	220	5081
DICEMBRE	5861	407	302	5152
TOTALE	**74.601**	**6.532**	**2.883**	**65.186**

Tempi massimi di primo intervento (parametro 4)

Come già segnalato nei precedenti rapporti, in caso di segnalazione di un guasto grave, sia in orario di lavoro che in regime di reperibilità, entro 4 ore dalla segnalazione del guasto viene effettuato un primo sopralluogo per la valutazione preliminare dell'intervento.

Informazioni telefoniche per almeno 12 ore nei giorni feriali e pratiche per via telefonica, (parametri 5 e 7)

A Acqualatina S.p.A. offre il servizio di call center clienti che garantisce una risposta certa e professionale alle problematiche contrattuali e di fatturazione degli utenti in via del tutto gratuita. Il numero verde clienti 800 085 850 è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 20.00, ed il sabato dalle 8.00 alle 13.00.

È possibile richiedere informazioni anche utilizzando il cellulare accedendo al numero a pagamento 199 50 11 53. Il servizio offre un'ulteriore possibilità di comunicazione attraverso l'invio di segnalazioni e richieste scritte al numero di fax a pagamento 199 50 50 58.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Il numero verde fornisce agli utenti supporto costante per :

- ottenere la rettifica di fatture inesatte
- effettuare richieste di cambio contatore
- richiedere una verifica della lettura
- richiedere una verifica dell'impianto
- ottenere l'esecuzione di interventi tecnici
- gestire le pratiche contrattuali
- richiedere informazioni sulla qualità dell'acqua
- verificare i pagamenti delle fatture in estratto conto
- richiedere la rateizzazione delle fatture e "piani di rientro personalizzati"
- richiedere i duplicati delle fatture
- comunicare le auto-letture

Attraverso il supporto del numero verde viene assicurato all'utente richiedente anche il servizio di gestione stampa ed invio a domicilio della modulistica necessaria per la presentazione delle istanze contrattuali.

I risultati raggiunti nel corso del 2018 in tema di disponibilità ed accessibilità del servizio sono riassunti nei seguenti dati:

totale chiamate ricevute	173.039
media chiamate al giorno	665
accessibilità telefonica (IVR)	100%
chiamate gestite da operatore	94%
chiamate con risposta entro 30 sec	70%
chiamate con risposta entro 2 min.	83%
chiamate gestite tempo < 5 min.	85%
velocità di risposta operatore	59 sec.
durata media conversazione	3 min.

tabella di dettaglio:

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

data	quantità chiamate ricevute	Quantità di chiamate rinunciate durante ascolto ivr	quantità chiamate abbandonate	quantità chiamate gestite	performance	% chiamate con risposta IVR	% chiamate con risposta operatore entro 30 sec	% chiamate residue con risposta operatore entro 2 minuti	% chiamate residue con risposta operatore oltre 2 minuti	parametro totale non < al 95%	velocità media di risposta operatore (in sec)	durata media conversazione (sec.)	% contatti gestiti < 5 min
GENNAIO	14.785	40	828	13.917	94%	100%	75%	8%	17%	83%	64	183	84%
FEBBRAIO	13.438	27	347	13.064	97%	100%	83%	10%	8%	92%	29	180	86%
MARZO	13.419	34	215	13.170	98%	100%	81%	14%	5%	95%	23	183	85%
APRILE	13.720	45	441	13.234	97%	100%	77%	11%	12%	88%	42	181	85%
MAGGIO	14.400	39	579	13.782	96%	100%	74%	12%	13%	87%	46	182	85%
GIUGNO	14.993	44	993	13.956	93%	100%	71%	8%	21%	79%	69	185	85%
LUGLIO	15.149	80	1.946	13.123	87%	100%	61%	7%	32%	68%	114	176	86%
AGOSTO	12.808	33	636	12.139	95%	100%	72%	11%	16%	84%	55	183	86%
SETTEMBRE	15.248	28	692	14.528	95%	100%	70%	16%	14%	86%	48	186	84%
OTTOBRE	15.252	53	885	14.314	94%	100%	64%	19%	17%	83%	59	192	83%
NOVEMBRE	15.455	38	1.069	14.348	93%	100%	58%	20%	22%	78%	71	165	88%
DICEMBRE	14.372	32	956	13.384	93%	100%	56%	19%	25%	75%	84	163	88%
TOTALE	**173.039**	**493**	**9.587**	**162.959**	**94%**	**100%**	**70%**	**13%**	**17%**	**83%**	**59**	**180**	**85%**

Per la gestione del contatto telefonico tutti gli operatori del call center dispongono degli applicativi utilizzati dal personale del Servizio Clienti di Acqualatina S.p.A. Questa implementazione ha agevolato l'integrazione con il servizio interno ed ha fornito agli utenti garanzia di informazioni coerenti ed un supporto omogeneo per la soluzione delle problematiche.

Identificabilità del personale (parametro 6)

Il Gestore garantisce la identificabilità del personale preposto attraverso cartellini di riconoscimento. Tutto il personale è munito di apposito tesserino di riconoscimento rilasciato dal Gestore, sul quale e riportato la foto del dipendente, il nome, la funzione, l'ufficio d'appartenenza. Il personale in servizio e tenuto ad esibire il proprio cartellino di identificazione in caso di richiesta dell'utente.

Accesso sportelli giorni feriali e Accesso sportelli sabato (parametro 8)

Il Gestore dispone di sportelli fisici presso i quali l'utente può effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivi ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Presso gli sportelli gli utenti possono altresì ottenere tutte le informazioni sui servizi erogati e sugli impegni del Gestore.

Gli Sportelli di Acqualatina S.p.A. presenti sul territorio sono 5 (**Latina** C.com Le Corbusier, V.le Pier Luigi Nervi, snc, **Nettuno** Via Calcare,1, **Terracina** Borgo Hermada – Via Pantani da Basso, **Formia** Via Olivastro Spaventola, snc e **Fondi** Via Giovanni Lanza, 12/14).

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Gli orari di ricevimento del pubblico presso gli Sportelli sono i seguenti:
Lunedì e venerdì 8,30 – 12,30 ,Martedì e giovedì 8,30 – 16,00 ,Mercoledì chiuso. Le informazioni sulla diffusione territoriale degli sportelli e i rispettivi orari di apertura sono consultabili in bolletta e sul sito internet www.acqualatina.it

Accesso sportelli sabato (ore) (parametro 9)
Non sono previsti orari di ricevimento del pubblico nella giornata del sabato.
Gli orari di ricevimento del pubblico presso gli Sportelli sono il Lunedì e venerdì 8,30 – 12,30 ,Martedì e giovedì 8,30 – 16,00.

Facilitazioni per utenti particolari (parametro 10)
Gli sportelli del Gestore prevedono agevolazioni e percorsi preferenziali per alcune tipologie di utenti, quali portatori di handicap, disabili , invalidi e donne incinte.

Tempo massimo di preventivazione, di allacciamento nuova utenza idrica, di attivazione / riattivazione fornitura idrica e cessazione fornitura, di allacciamento alla fognatura (parametri 11, 12, 13, 14 e 15)
Il tempo medio di allacciamento alla rete idrica e fognaria passa nel periodo considerato, rispettivamente da 16 a 380e da 58 a 50 .

Pagamento bollette attraverso assegni circolari o bancari, attraverso carte bancarie o di credito e mediante domiciliazione bancaria o c/c postale (parametri 16, 17 e 18).
Il pagamento delle bollette può essere effettuato, oltre che tramite bollettini postali (c/c postale), bonifici postali o bancari (c/c postale e c/c bancario), anche tramite domiciliazione, sia bancaria che postale (RID - addebito diretto in conto) nonché tramite le ricevitorie del circuito SISAL presentando il modulo allegato in fattura.
Tale modalità di pagamento (SISAL) è stata introdotta a Novembre 2010 allo scopo di fornire alle utenze un nuovo modo, facile e sicuro, di pagare le bollette.
Poiché il pagamento tramite bonifici bancari e postali non prevede l'acquisizione automatica dei flussi da banca o posta, questa modalità viene adottata prevalentemente, ed in via eccezionale, per le richieste di nuovo allaccio, per il pagamento delle fatture relative all'acqua all'ingrosso, per

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

il pagamento delle fatture da parte di enti pubblici e per il pagamento da parte di società di medie o grandi dimensioni.

A partire dal mese di Dicembre 2010 è possibile pagare particolari fatture Acqualatina (fatture emesse da sportello), attraverso il POS/Bancomat installato presso lo sportello di Latina. Nel corso del 2011 il servizio è stato esteso anche agli sportelli di Formia e Nettuno.

Dal mese di Giugno 2012, al fine di ottenere dati quanto più attendibili possibile sulla efficacia delle azioni di recupero del credito, i solleciti di pagamento inviati via raccomandata A/R contengono bollettini premarcati con c/c postale diverso rispetto a quello della fatturazione ordinaria.

Preavviso per sospensione fornitura per morosità e ripristino fornitura sospesa (parametri 19 e 20)

La riduzione/sospensione del flusso idrico per morosità viene effettuata secondo quanto previsto dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato, dalla Carta dei Servizi, dalla normativa vigente, ivi comprese le deliberazioni dell'ARERA, che riguardano tale tipologia di attività.

Il flusso idrico può essere limitato tutti i giorni tranne i giorni prefestivi o festivi e comunque decorsi 30 giorni dall'invio della raccomandata A/R di diffida ad adempiere e preavviso di riduzione.

Si ricorda, inoltre, che in tutte le bollette vengono segnalate, nell'apposito riquadro, eventuali fatture insolute citando nel caso, il numero di fattura, l'importo e la scadenza.

Qualora l'utente non sia presente al momento dell'intervento tecnico di morosità, viene lasciato un apposito avviso.

Il ripristino del regolare flusso idrico avviene quando l'utente salda l'importo insoluto o quando, dietro opportuna richiesta, paga il 30% del capitale in aggiunta alla penale di € 103,29 e sottoscrive un piano di rientro per il pagamento del debito residuo.

Si precisa che il ricevimento di un regolare reclamo prima della data di scadenza della bolletta che si contesta, blocca automaticamente la procedura di morosità nonché la fatturazione dell'utente, fino alla risoluzione e al trattamento del reclamo stesso.

Nel 2019 sono stati effettuati quasi 10.016 interventi per morosità, di cui circa 3.514 andati a buon fine, ovvero con riduzione/sospensione del flusso idrico effettuata; il numero delle riattivazioni è di circa 2.059 , con un incasso indotto di circa 1.659.056,42 €.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

E' opportuno precisare che il gestore adotta una procedura di recupero del credito caratterizzata da diverse azioni di sollecito prima di giungere all'azione di riduzione/sospensione del flusso idrico.

L'utente che non avesse provveduto al pagamento della bolletta entro la scadenza, infatti, viene raggiunto, dopo 10 giorni dalla scadenza della bolletta, da un sollecito epistolare per posta ordinaria e, dopo 15 giorni dall'invio di quest'ultimo, da uno per posta raccomandata.

Lo scopo è quello di assicurarsi che l'utente abbia piena consapevolezza del proprio debito e delle azioni di recupero che possono essere intentate in seguito al reiterato mancato pagamento, così da tutelare tutti coloro che potrebbero aver semplicemente dimenticato di pagare.

Per ogni problematica relativa alla bollettazione Acqualatina S.p.A. dispone, oltreché del Servizio Clienti con sportelli territoriali distribuiti in tutto il territorio, del call center, di un servizio di risposta ai reclami e di una Camera di Conciliazione gratuita, di cui si tratta in apposito paragrafo del presente documento.

Periodicità delle informazioni all'utenza sull'acqua e sul servizio e periodicità dei sondaggi sull'efficacia della comunicazione all'utenza (parametri 21 e 22)

LA COMUNICAZIONE DI ACQUALATINA - LINEE STRATEGICHE

La linea strategica su cui si sviluppa la comunicazione di Acqualatina, in quanto gestore di un pubblico servizio essenziale, è necessariamente volta a rispondere alla richiesta di informazione e trasparenza, largamente diffusa nei confronti di realtà come la nostra.

Il target principale delle attività di informazione e comunicazione della Società è la **cittadinanza**, che fruisce del servizio e da cui emerge una crescente attesa di informazione al riguardo.

Tra gli stakeholders principali, tutte le istituzioni territoriali, con particolare riguardo alle **Amministrazioni comunali**, che rivestono il duplice e delicato ruolo di rappresentanti e portatori delle istanze dei cittadini e soci di maggioranza della Società.

La natura stessa della Società richiede di posizionarsi come soggetto protagonista in alcuni ambiti specifici ed in particolare **la sostenibilità e la salvaguardia ambientale**, e in senso lato la

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

creazione di valore condiviso per il territorio, attraverso la sinergia con le istituzioni e le rappresentanze territoriali. Il terzo pilastro del posizionamento della Società è l'**innovazione**. In un contesto di servizio pubblico in regime di monopolio naturale, l'innovazione, riveste un ruolo quanto mai strategico in quanto strumento imprescindibile per ottimizzare l'utilizzo delle risorse a disposizione del gestore, al fine di ottenere il massimo risultato per la collettività in presenza di risorse limitate.

Su questi binari, dunque, viaggiano le attività del piano di comunicazione del gestore.

Dal punto di vista del **taglio narrativo**, la comunicazione della Società ha intrapreso un percorso graduale che passa da una comunicazione strettamente istituzionale ad una modalità maggiormente empatica di narrazione del nostro impegno quotidiano e delle nostre iniziative, con l'obiettivo di rappresentare una realtà effettivamente vicina al territorio. Anche nella comunicazione.

Questa strategia ha già permesso di raggiungere importanti risultati, riscontrabili in una diversa percezione della Società sia a livello istituzionale, locale e non, che sui media, dove c'è stato un incremento significativo di notizie positive e proattive riguardanti l'azienda e il superamento, in percentuale, delle notizie di stampo critico e polemico tipiche del passato.

Acqualatina è ormai abitualmente protagonista di approfondimenti giornalistici e o tavoli tecnici a livello nazionale, su specifici progetti e tecnologie, e i professionisti della Società prendono parte come speaker o esperti di attività per la presentazione al pubblico o come scambi professionali in contesti di settore.

Obiettivo dell'attività di informazione e comunicazione permane quello di potenziare e diffondere quanto più possibile tale percezione di professionalità, dedizione e di creazione di valore per il territorio.

LA NARRAZIONE DISINTERMEDIATA

RAFFORZAMENTO E AMPLIAMENTO CANALI SOCIAL

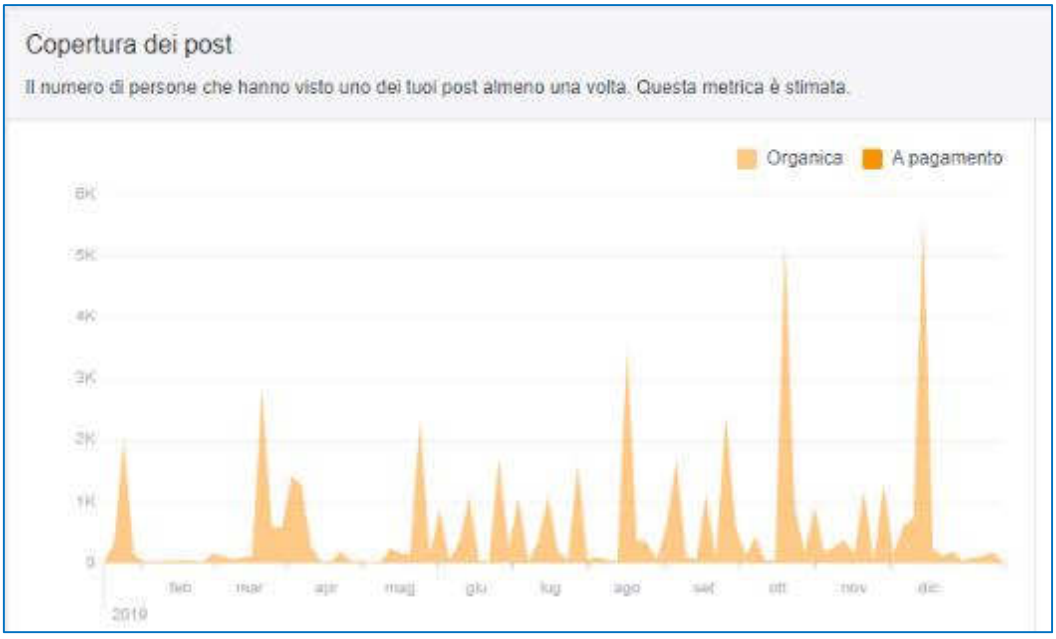
ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Strumento fondamentale per una narrazione diretta nei confronti del pubblico di riferimento, i canali social sono stati nel 2019 oggetto di attività specifica, con piani editoriali dedicati, un rafforzamento delle attività Facebook e l'apertura dei profili aziendali Instagram e LinkedIn.

Nel pieno rispetto della mission aziendale, orientata a una comunicazione a 360°, l'implementazione delle piattaforme social consente di raggiungere e coinvolgere un pubblico sempre più ampio e variegato, sia in termini di età che di interessi.

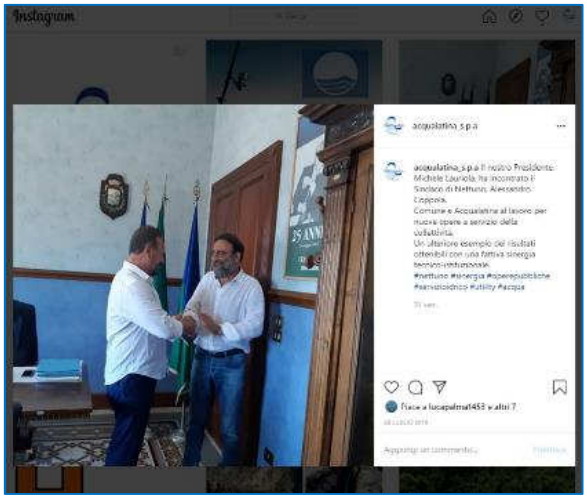
La pagina Facebook Acqualatina, attiva da anni, nel 2019 ha conosciuto un ulteriore incremento delle attività, con una comunicazione costante e differenziata e con l'attivazione, laddove necessario, di campagne informative mirate a segmenti specifici di target.

I numeri testimoniano una buona risposta da parte degli utenti. Il numero dei *like* sulla pagina Facebook è cresciuto ancora, arrivando a oltre 7.500, confermando un trend in continua e costante crescita. Sono circa 8.000 gli utenti che seguono gli aggiornamenti e si rilevano picchi di copertura al giorno per singolo post di circa 5.600 visualizzazioni, senza il supporto di servizi di sponsorizzazioni.



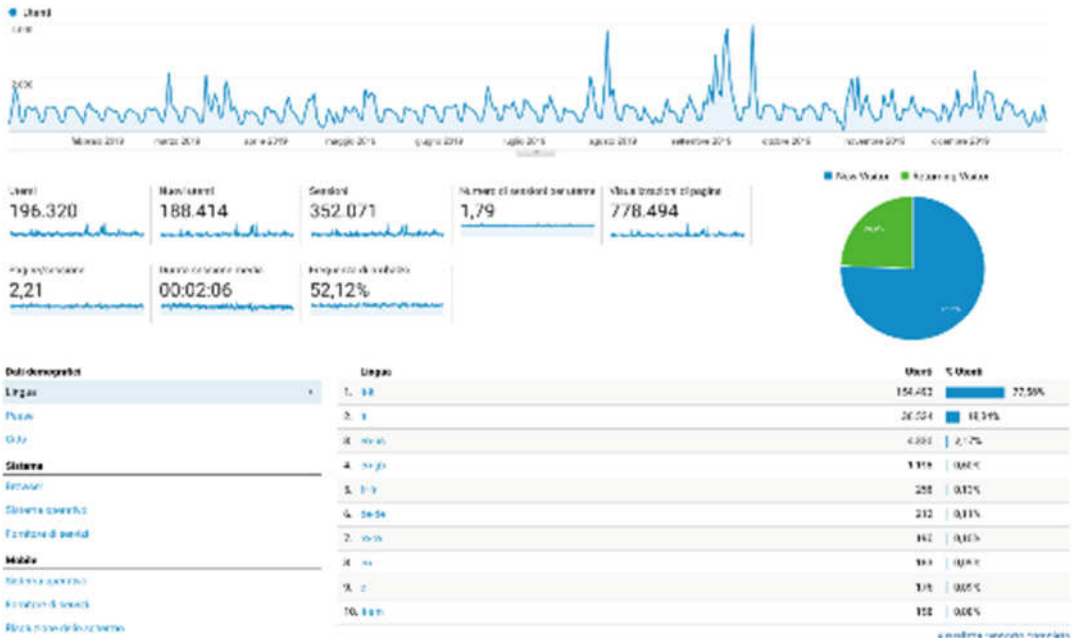
In crescita anche il numero di post e follower su Instagram e LinkedIn, che nei prossimi mesi saranno oggetto di campagne volte a rafforzare la presenza aziendale su entrambe le piattaforme.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596



ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Il SITO WEB



Le visite nel 2019 hanno superato le 350.000 sessioni, con oltre 770.000 pagine visitate, con una media di circa 19.000 accessi al mese e un picco di più di 300 sessioni al giorno.

Si registrano, inoltre, più di 100.000 accessi tramite supporti mobili.

Si conferma, dunque, l'attenzione data dai cittadini allo strumento del sito Web, grazie anche alla semplice navigabilità e alle sezioni di pubblica utilità, tra cui:

- lo Sportelo On-Line
- la sezione Trasparenza
- i comunicati stampa redatti dalla Società
- i dati sulla qualità del servizio
- approfondimenti sulle novità gestionali
- la sezione con i lavori in corso
- la sezione con i documenti contrattuali
- la pubblicazione dei valori dei parametri dell'acqua potabile per ogni Comune.

Proprio a quest'ultimo dato, chiaro indice della trasparenza della Società, risulta di estremo interesse per i cittadini-utenti che mostrano da sempre una particolare attenzione ai risultati analitici delle acque distribuite.

Le fasce orarie durante le quali si registrano i maggiori accessi sono quelle dalle 9:00 alle 11:00 e dalle 17:00 alle 19:00.

Particolare importanza, sul sito web, viene data all'attivazione dello Sportello Online, che ha registrato più di 160.000 visite, nel 2019.

Lo Sportello Online permette di:

- Visualizzare i dati anagrafici e contrattuali associati ad ogni codice utenza
- Visualizzare i dati relativi a bollette e pagamenti degli ultimi periodi di fatturazione
- Comunicare la lettura del contatore
- Effettuare il pagamento con carta di credito della bolletta, tramite pagamenti on-line
- Visualizzare gli ultimi consumi

<u>Pagine/sezioni più visitate del sito web sono:</u>

- Sportello Online (167.000)
- Contatti (68.000)
- Lavori sulla rete (33.000)
- Documenti Contrattuali (18.000)
- Sportelli Territoriali (11.800)
- Comunicazione (11.500)
- Scarica l'APP (10.300)

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Il CALENDARIO

Ogni anno la Società distribuisce il calendario aziendale come veicolo dei valori aziendali, internamente e sul territorio.

Per il 2019 si è pensato di mostrare l'impegno di chi dà il massimo, ogni giorno, per fornire un servizio ottimale. Così, sono state inserite immagini che rappresentano i principali àmbiti di attività, alternando grafiche creative a foto di dipendenti al lavoro.

Dare un volto al lavoro svolto quotidianamente permette da un lato di rafforzare il senso di appartenenza della squadra interna e dall'altro di favorire un legame empatico con il territorio.

Anche il calendario diviene, dunque, strumento di storytelling.

TERRITORIO E SINERGIA

CONVEGNO "LE TECNOLOGIE NO-DIG. L'ESPERIENZA DI CISTERNA DI LATINA"

Nel mese di febbraio, Acqualatina ha organizzato un convegno tecnico-scientifico, in collaborazione con in sinergia con il Comune di Cisterna, la Italian Association for Tenchless Technology (IATT), l'Ordine degli Ingegneri, quello degli Architetti e il Collegio dei Geometri, dal titolo "Le tecnologie no-dig. L'esperienza di Cisterna di Latina".

L'evento ha avuto luogo presso l'Aula consiliare del Comune di Cisterna di Latina, alla presenza di professionisti e studenti ed è stato incentrato sul valore dell'innovazione tecnologica a servizio della collettività, con focus tecnici sulle tecnologie senza scavo, "no-dig" appunto.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

La narrazione dell'evento si è caratterizzata per l'utilizzo, oltreché dei consueti strumenti comunicativi come comunicati stampa e rilascio di interviste, anche di video, proiettati durante il convegno e poi resi pubblici sui nostri canali social nel quale sono state rappresentate, anche con riprese aree tramite drone, le diverse fasi del cantiere no-dig.

La risonanza dell'evento si è estesa sino a mesi dopo la sua realizzazione, con articoli tecnici pubblicati da riviste nazionali di settore come "Servizi a Rete" e "Quotidiano Energia".

Acqualatina prima in Europa
con il Pipecare per le reti idriche

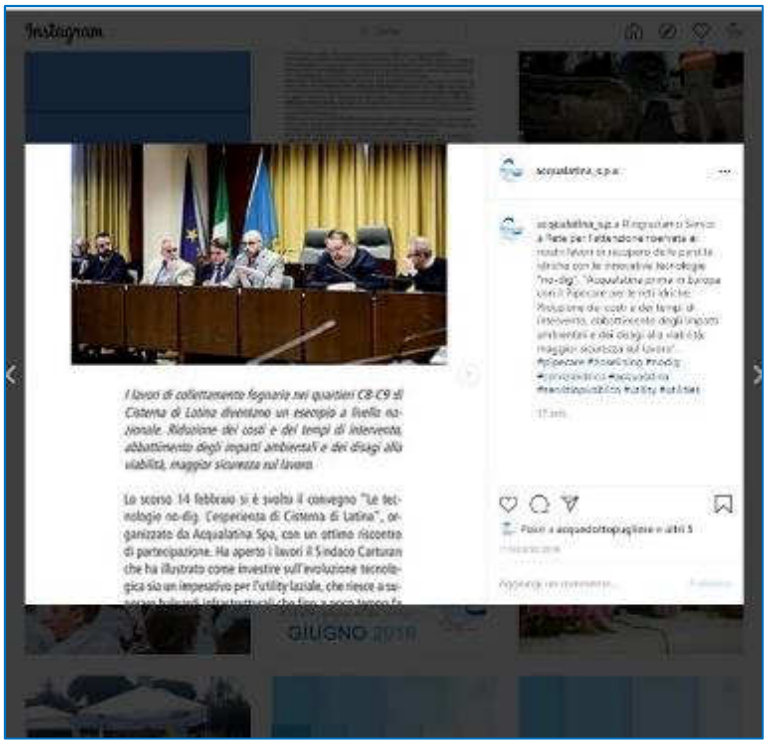
Pubblicato da Roberto P. Tartaglia • 11/06/2019

Acqualatina S.p.A.

Ringraziamo Servizi a Rete per l'attenzione riservata ai nostri lavori di recupero delle perdite idriche con le innovative tecnologie "no-dig". "Acqualatina prima in Europa con il Pipecare per le reti idriche. Riduzione dei costi e dei tempi di inter ...vedi altro

Acqualatina prima in Europa
con il Pipecare per le reti idriche

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 - P.IVA e C.F. 02111020596



CAMPAGNA "BANDIERE BLU"

Nel mese di agosto è stata lanciata la campagna informativa territoriale "Bandiere Blu".

La campagna, si è sviluppata sia sui canali social che su quelli più tradizionali come stampa e TV attraverso la pubblicazione di post, video e pagine stampa sui principali quotidiani locali.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

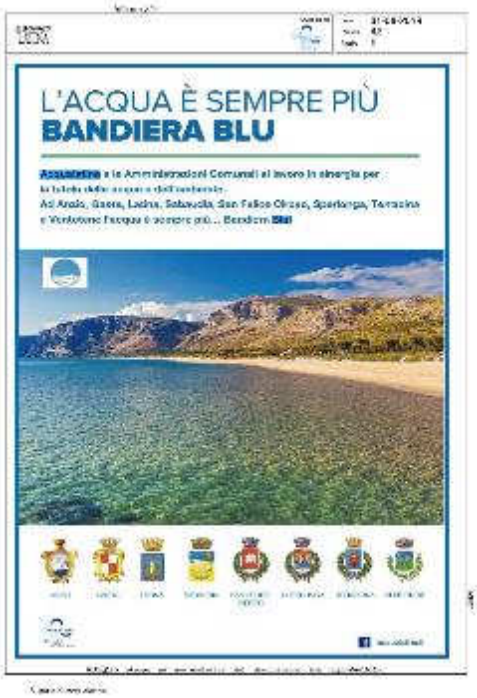
L'iniziativa nasce per omaggiare le bellissime coste del territorio, che da anni vantano il primato di possedere le uniche Bandiere Blu di tutto il litorale laziale, e sottolineare l'importante lavoro svolto congiuntamente con le Amministrazioni Comunali che ha permesso l'ottenimento questo importante riconoscimento.

Il 26 agosto, inoltre, il Comune di Terracina ha organizzato la Notte Blu 2019, una serata di eventi per festeggiare l'ottenimento, per il quinto anno consecutivo, della Bandiera Blu.

Il Presidente di Acqualatina, Michele Lauriola e L'amministratore Delegato Marco Lombardi hanno preso parte alla manifestazione che si è svolta in Piazza Garibaldi alla presenza del Sindaco, Roberta Tintari, dell'Assessore all'Ambiente Emanuela Zappone, alle varie associazioni ambientaliste e dei cittadini, per ribadire l'impegno di Acqualatina sui temi del rispetto e della tutela dell'ambiente.

L'ottenimento della Bandiera Blu è un perfetto esempio di come il lavoro sinergico con le Istituzioni sia fondamentale per le attività della Società a favore del territorio.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596



TOUR DEPURATORI

Nel mese di ottobre, Acqualatina ha avviato una nuova iniziativa chiamata "Tour depuratori – Acqualatina a porte aperte".

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Tale iniziativa, pensata per garantire una maggiore chiarezza e trasparenza sull'operato svolto dalla Società, si rivolge principalmente ad Istituzioni, giornalisti e stakeholders e prevede una serie di visite guidate presso i principiali impianti di depurazione presenti sul territorio, per scoprirne da vicino i funzionamenti e le tecnologie, nonché i vari processi che consentono la reimmissione delle acque depurate in natura nel pieno rispetto ambientale.

Le prime due tappe hanno visto protagonisti i depuratori di Minturno, Gaeta, Sperlogna, Terracina Sabaudia e Latina Mare. Sono previste, nei prossimi mesi, altre tappe presso gli impianti presenti nel territorio dell'ATO 4.

Ogni evento è stato narrato sui social media, su stampa e TV con interviste e post.

Depuratori, giornata a "porte aperte"

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

GLI INCONTRI SUL TERRITORIO

Una particolare attenzione, nella strategia aziendale, come detto, è riservata al rafforzamento dei rapporti con il territorio e gli stakeholders già avviati negli scorsi anni, in primis sindaci, istituzioni e associazioni a rappresentanza dei cittadini.

Questo approccio ha permesso di unire gli sforzi, gli strumenti e le energie per apportare un reale valore al territorio, fondendo le conoscenze tecniche del Gestore con i legami territoriali e istituzionali della pubblica amministrazione e dei rappresentanti delle associazioni.

Alla base di tale sinergia si trova l'ascolto delle esigenze territoriali e la realizzazione di attività congiunte che facciano fronte a problematiche comuni e rispondano alle principali priorità evidenziate.

Queste attività, nel 2019, hanno visto la realizzazione di diversi obiettivi:

- ***La firma del "Documento di Intenti del Contratto di Costa dell'Agro Pontino"***
- ***La firma del "Contratto di Costa della Riviera di Ulisse e Foce del Fiume Garigliano"***

- ***La sottoscrizione del Protocollo con Legambiente (dettagli di seguito)***
- ***L'adesione alla Rete "Plastic Free Beaches Terracina"***
- ***La sottoscrizione del Patto Utilitalia (dettagli di seguito)***
- ***Incontri tecnico-istituzionali volti alla definizione di obiettivi e alla realizzazione di interventi***
- ***Dibattito pubblico sull'isola di Ponza per Informare i cittadini sul rifacimento della condotta sulla Banchina Di Fazio***
- ***Tavoli tecnoistituzionali tematici a livello regionale e di Bacino del fiume Tevere***

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

UNITÀ PRONTO INTERVENTO PER LA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE DI SERVIZIO

Per un servizio di valore al territorio, da anni è stata istituita un'unità di pronto intervento che, oltre a intervenire dal punto di vista tecnico, in caso di guasti su impianti e reti, gestisce anche la comunicazione a Istituzioni, utenti e mass media.

Durante l'orario di lavoro è il Servizio Comunicazione a occuparsi delle attività informative, mentre fuori dall'orario di lavoro il Servizio coordina i reperibili di turno designati per tale attività.

L'unità pronto intervento, dunque, ha anche lo scopo di lenire i disagi causati alle utenze dai lavori e dai guasti con una comunicazione attenta, costante e capillare che fa fronte a tutte le

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

problematiche di gestione tipiche di una comunicazione spesso avente come oggetto disagi di varia natura.

Il piano di pronto intervento prevede:

- Redazione e diffusione di note informative a Istituzioni, stampa e media locali con zone, orari e specifiche tecniche riguardanti le interruzioni e le azioni di contrasto del Gestore
- Aggiornamento del sito Web aziendale, sul quale vengono pubblicate le note puntuali
- Una costante informazione fornita dal personale addetto al Numero Verde

Il pronto intervento si avvale sia di e-mail e PEC, sia di un servizio di invio SMS a tutte le utenze impattate dei disagi che abbiano già fornito il proprio numero di cellulare. Un servizio tuttora unico, a livello nazionale, per la gestione del servizio idrico integrato.

Nel 2019 sono state diffuse oltre 600 informative e oltre 1,8 milioni di SMS, attraverso l'Unità di Pronto Intervento.

Dal 2017, inoltre, in sinergia con le Amministrazioni Comunali che ne hanno fatto richiesta, è stato aggiunto un servizio di comunicazione diretta alla cittadinanza tramite la pubblicazione delle informazioni su pannelli informativi al led, posizionati da Acqualatina nelle piazze di questi Comuni, e gestiti direttamente dal personale comunale.

GREEN & SOSTENIBILITA'

GIORNATA DELLA TERRA

La Giornata Mondiale della Terra, indetta dall'Unesco nel 1969, viene celebrata ogni anno in 193 paesi del mondo.

Acqualatina ha partecipato alle celebrazioni 2019 presso il parco "Falcone-Borsellino" di Latina, per riflettere sulle tematiche ambientali, con tanti preparatissimi studenti delle scuole primarie e secondarie. I rappresentanti della Società, Roberto Tartaglia del Servizio Comunicazione e il Responsabile del settore idrico Stefano Giulioli hanno sensibilizzato gli oltre 1.500 studenti presenti all'utilizzo dell'acqua di rubinetto, per un consumo sempre più ridotto delle plastiche e un minor impatto ambientale.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

L'evento è stato reso possibile grazie alla collaborazione con il Comune di Latina e la rete BPEA creata da diverse scuole del territorio.

Anche in questo caso, l'evento è stato inserito nella strategia aziendale con una narrazione dell'evento che ha preso vita sui canali social di tutti i soggetti coinvolti, in primis Acqualatina.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

CSQ Certificazione sistema di gestione
BS OHSAS 18001 Salute e sicurezza sul lavoro
ISO 50001 Energia
RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 - ISO 14001

FIRMA DEL PROTOCOLLO D'INTESA CON IL CIRCOLO LEGAMBIENTE TERRACINA "PISCO MONTANO"

Il 6 agosto, in occasione della quarta Tappa di Terra di Goletta Verde 2019, Acqualatina ha firmato, nella sede Anmi di Terracina, il Protocollo d'Intesa con il Circolo Legambiente Terracina "Pisco Montano".

L'evento, patrocinato dal Comune di Terracina, dall'Associazione nazionale marinai d'Italia sez. Terracina, Legambiente Lazio, Acqualatina S.p.A e in stretta collaborazione con l'ITS A. Bianchini di Terracina, la Rete "Plastic Free Beaches Terracina" e il Progetto sperimentale "Fishing for Litter Terracina", è stato occasione per poter presentare le diverse iniziative educative a favore della sostenibilità ambientale ed evidenziare la collaborazione con Legambiente Terracina nello svolgimento di attività congiunte di sensibilizzazione sulle tematiche ambientali.

LATINA

Una riviera da 4 vele
Ora lotta alla plastica
a partire dalle scuole

Rientrano tra queste, ad esempio, le visite nelle scuole presenti nel territorio e la realizzazione del

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Centro di Educazione Ambientale Legambiente "La Collinetta" presso il Parco del Montuno dedicato al tema della risorsa idrica.

Oltre alla firma del protocollo, è stata lanciata ufficialmente la campagna #AcqualtinaNoPlastic, anche questa parte della collaborazione con Legambiente, che ha previsto la distribuzione, a partire dall'anno scolastico 2019-2020, di borracce in acciaio inox completamente Plastic Free presso tutte le scuole del territorio.

FESTIVAL DELL'ACQUA 2019

Il 10 e l'11 ottobre, presso la Fondazione Quirni Stampalia, ha avuto luogo il Festival dell'Acqua, la più importante manifestazione nazionale riguardante la risorsa idrica.

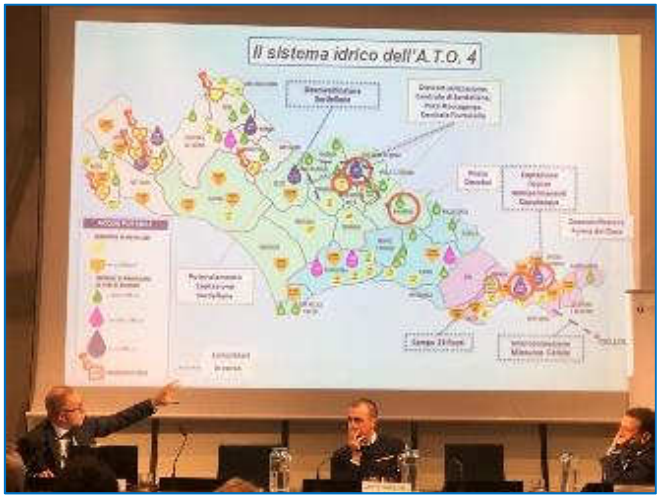
ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Il Festival rappresenta da sempre, per le Società del settore, una grande opportunità per confrontarsi, anche a livello internazionale, con altri professionisti, apprendere nuove tecniche e portare le proprie conoscenze e testimonianze sulle iniziative intraprese.

Nuove tecnologie, innovazioni e servizi sempre più smart sono alcuni dei temi affrontati. Tra i protagonisti del

Festival, il Presidente Michele Lauriola, l'Amministratore Delegato Marco Lombardi e il Direttore Tecnico, Ennio Cima.

Anche in questo caso, la narrazione social ha dato risalto ai temi trattati e diffuso su larga scala il valore di un confronto tecnico con altre realtà operative di stampo internazionale.



ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

INAUGURAZIONE PRIMA PLASTIC FREE SCHOOL DEL TERRITORIO

Il 14 ottobre, presso l'aula magna dell'ITS A. Bianchini di Terracina, in collaborazione con Legambiente Terracina, Acqualatina è stata tra i protagonisti dell'inaugurazione della prima Plastic Free School del territorio.

Durante l'evento sono state distribuite borracce plastic free in acciaio inox a doppio logo Legambiente Terracina - Acqualatina e sono state consegnate tessere nominative per l'attivazione di dispensatori di acqua pubblica filtrata messi a disposizione dall'Istituto Scolastico con il supporto di WaterStore Acqua alla Spina.

LATINATODAY Attualità

A Terracina la prima scuola plastic free della provincia, Medici: "Motivo di orgoglio"

Alla cerimonia di consegna hanno partecipato il Vicepresidente della Provincia di Latina Vincenzo Carnevale, il Sindaco di Terracina Roberta Tintari, il Dirigente scolastico Maurizio Trani, L'amministratore Delegato di Acqualatina Marco Lombardi, il Consigliere di Amministrazione di

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Acqualatina Alessandro Cerilli e il Vicepresidente di Legambiente Terracina "Pisco Montano" Gabriele Subiaco.

L'evento è stato parte del più ampio progetto di sensibilizzazione ambientale avviato da Acqualatina per combattere l'utilizzo delle bottigliette di plastica monouso e favorire l'utilizzo dell'acqua di rubinetto, parte integrante della strategia aziendale.

CONVEGNO "RICICLO, RIUSO, RIDUZIONE E RIPROGETTAZIONE"

Nel mese di ottobre la Società è stata tra i partecipanti al convegno di educazione ambientale "le 4 R: Riciclo, Riuso, Riduzione e Riprogettazione" organizzato dall'Istituto Comprensivo Don Milani di Terracina per sensibilizzare i più giovani sull'importanza del riciclo e sulla necessità di adottare comportamenti socialmente responsabili e rispettosi dell'ambiente.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Oltre a Roberto Tartaglia del Servizio Comunicazione, che ha evidenziato l'impegno e le iniziative avviate dalla Società a favore della salvaguardia ambientale e della tutela del territorio, sono intervenuti, riportando le proprie esperienze e testimonianze, l'attivista e Climate Leader selezionata da Al Gore, Arianna De Biasi, e i rappresentanti della famiglia Alla, pescatori impegnati quotidianamente nella pulizia del mare dalla plastica.

L'evento è stato occasione per riflettere su come tutti possano dare il proprio contributo per combattere l'inquinamento ambientale, come hanno dimostrato i giovani studenti dell'Istituto, che hanno realizzato, con materiali interamente riciclati, piccoli oggetti di uso quotidiano che sono stati esposti durante il convegno.

SENSIBILIZZAZIONE AMBIENTALE & SCUOLA

PROGETTO INTEGRATO DI SENSIBILIZZAZIONE "A LEZIONE D'ACQUA"

Uno dei principali progetti di comunicazione di Acqualatina, sicuramente il più longevo, arrivato alla sua quattordicesima edizione, è il progetto integrato di sensibilizzazione "A lezione d'acqua", un percorso formativo rivolto a tutti gli studenti dell'Ato4, con iniziative pensate per tutte le fasce d'età.

Questo progetto si caratterizza per una particolare ricchezza e varietà dell'offerta formativa e si integra a pieno titolo in tutte le attività di sensibilizzazione sul tema del risparmio idrico e della tutela ambientale che Acqualatina realizza, e che nel corso degli anni hanno visto il coinvolgimento di canali diversi, presenza nelle piazze, sulle spiagge, attività culturali etc..

La continua evoluzione del progetto ha permesso, di anno in anno, di accrescere le iniziative proposte e il numero di studenti partecipanti. Grazie a questa sua natura, il progetto è stato inserito dalla Federazione delle utilities UTILITALIA tra le ***best practice* italiane**, selezionato su 274 progetti realizzati da 134 Società.

Nell'anno scolastico 2018-2019, anche grazie a un'importante campagna informativa e di diffusione del progetto su più canali e durante tutto il periodo scolastico, sono stati circa **10.000 gli studenti coinvolti nelle varie iniziative**. L'anno scolastico 2019-2020 ha visto un ulteriore

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

crescita: già nei primi tre mesi ha visto circa 1.200 studenti e la distribuzione presso tutti gli Istituti coinvolti di borracce plastic free con logo aziendale.

Nello specifico, percorsi ideati prevedono:

- per le scuole elementari, un gioco didattico che illustri il ciclo dell'acqua
- esperimenti con l'acqua sono riservati alle scuole medie
- lezioni tecniche tenute da ingegneri a superiori e università
- visite presso i nostri impianti, per tutti gli Istituti

Nel mese di febbraio 2019, abbiamo lanciato una grande novità per il progetto: **la realtà virtuale.**

Grazie all'aiuto di operatori specializzati, infatti, abbiamo realizzato tour virtuali delle centrali di Capodacqua e Mazzoccolo e del depuratore Belsito. Così, con speciali visori 3D e immagini ad alta definizione, tanti studenti hanno potuto vivere un vero e proprio viaggio immersivo e interattivo alla scoperta del funzionamento e dei segreti dei nostri impianti.

Ogni attività è stata poi narrata sui social network, con una serie di post ad hoc, con una pagina stampa pubblicata sui quotidiani cartacei locali, con banner web sui siti di informazione e con video trasmessi sulle TV locali e pubblicati sul web.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

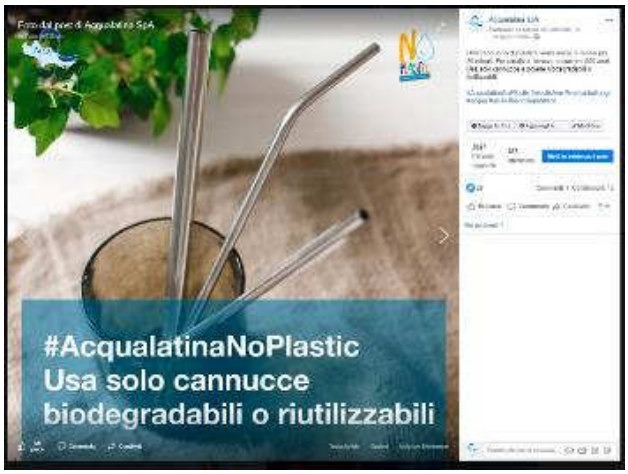
CAMPAGNA #ACQUALATINANOPLASTIC

Il 2019 ha visto l'inizio del percorso *plastic free* di Acqualatina, che la distribuzione di migliaia di borracce plastic free, distribuite nelle scuole del territorio che hanno partecipato al progetto scuola e alle Amministrazioni comunali che lo hanno richiesto. Tale progetto avrà continuità nel 2020.

La campagna, che in parte vede anche il supporto del Circolo Legambiente di Terracina, ha preso vita inizialmente sui social network, con l'hashtag #AcqualatinaNoPlastic, per poi svilupparsi anche sui siti web di informazione con banner ad hoc, sulla stampa con pagine dedicate e sulle TV locali grazie a spot di circa 30 secondi.

La campagna è stata anche oggetto di varie iniziative riportate già in questo documento, come gli eventi di sensibilizzazione presso le scuole, il convegno "Le 4 R: Riciclo, Riuso, Riduzione e Riprogettazione" e le azioni congiunte con il Circolo Legambiente di Terracina.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596



GIORNATA MONDIALE DELL'ACQUA

Il 22 marzo ricorre la Giornata Mondiale dell'Acqua, giornata istituita nel 1992 dall'ONU per accrescere la sensibilizzazione nei confronti delle risorse idriche.

Nel 2019, Acqualatina ha esteso ancor più le iniziative di sensibilizzazione organizzate ormai da anni e volte a diffondere i valori della tutela e del risparmio delle risorse idriche, tra gli studenti del territorio.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Forti dell'entusiasmo con cui viene accolto ogni anno il progetto e dell'importante incremento delle scuole partecipanti in questo anno scolastico, infatti, è stato deciso di moltiplicare le iniziative, estendendole a tutta la settimana di riferimento.

Grazie alla rinnovata **collaborazione con l'Associazione "Teatro Ragazzi" e con la casa di produzione cinematografica "Pittimovie"**, sono stati realizzati **4 spettacoli teatrali-cinematografici** nei teatri di Pontinia, Gaeta e Latina, nelle giornate del 19, 20, 21 e 22 marzo, mettendo in scena lo spettacolo teatrale "Bahamut" scritto da Clemente Pernarella, e il film "Il bacio azzurro", vincitore di premi e riconoscimenti come il Premio speciale fuori concorso OFFICINEMA 2014 e la selezione al Capri Hollywood Film Festival 2014, il patrocino UNESCO e il patrocinio ONU. Le giornate hanno visto anche la partecipazione dell'attore Sebastiano Somma, tra i protagonisti del film.

A conclusione dei festeggiamenti, sabato 23 marzo, Acqualatina ha partecipato all'iniziativa di Legambiente - Circolo Terracina, "La scuola nel parco, il parco nella scuola", che ha visto il coinvolgimento di studenti e gruppi scout. Il team era presente con i visori 3D, per permettere a tutti di vivere un viaggio immersivo e interattivo nei nostri impianti con la tecnologia delle realtà virtuale. Nell'arco della settimana, i giovani coinvolti sono stati oltre 1.500, provenienti da tutto il territorio.

CONCORSO DISEGNA IL RISPARMIO IDRICO: PREMIAZIONE

Nel mese di giugno Acqualatina ha organizzato la cerimonia di premiazione dei tre Istituti scolastici vincitori del concorso "Disegna il risparmio idrico", da sempre parte integrante del progetto integrato di sensibilizzazione, alla presenza delle Istituzioni e

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

del Consiglio di Amministrazione societario.

Il concorso ha premiato i migliori disegni sui temi della tutela dell'acqua e del risparmio idrico.

A tutti i bambini presenti, a conclusione della premiazione, tenutasi presso il Parco Pantanello, è stata offerta da Acqualatina una visita nei meravigliosi Giardini di Ninfa, patrimonio dell'umanità Unesco, grazie alla consolidata collaborazione con la Fondazione Roffredo Caetani, proprietaria di questi meravigliosi luoghi.

Il Presidente Acqualatina Michele Lauriola, l'Amministratore Delegato Marco Lombardi, il Consigliere Alessandro Cerilli, i Sindaci e la Responsabile del Servizio Comunicazione Loredana Leccese hanno ringraziato insegnanti, alunni e dirigenti scolastici per la grande partecipazione al progetto 2018-2019, rinnovando l'invito al successivo anno scolastico, con nuove importanti iniziative.

C

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

CAMPAGNE & INFORMAZIONI DI SEVRIZIO

CAMPAGNA SERVIZIO SMS

Nei primi giorni del 2019 è stata lanciata una campagna informativa sul nostro servizio SMS, un servizio di informazione capillare che acquista sempre più importanza, nella strategia di comunicazione aziendale e nel valore offerto al territorio. Il servizio si è rivelato utilissimo sia per comunicare tempestivamente le informazioni relative a interruzioni del flusso idrico e ai lavori, sia per altre attività come la sostituzione dei contatori e la protezione degli stessi dal gelo.

La campagna invitava gli utenti alla sottoscrizione del modulo online gratuito presente sul nostro sito, con una grafica chiara e intuitiva e una strategia multimediale che ha visto:

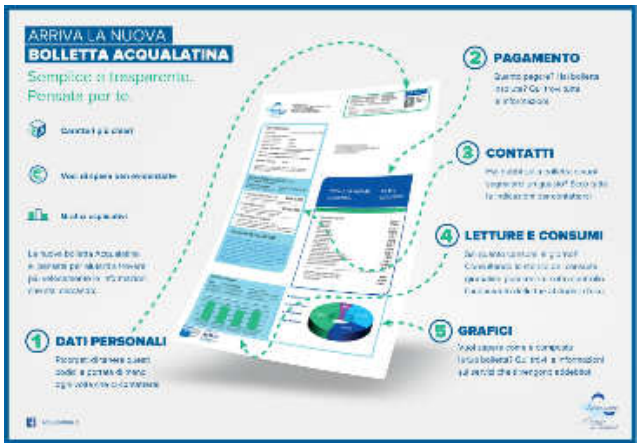
- post sui social media
- pagine pubblicitarie sui maggiori quotidiani locali
- banner sui principali siti web locali
- spot sulle TV del territorio

LA NUOVA BOLLETTA

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Il mese di aprile ha visto la diffusione della bolletta Acqualatina con una nuova veste grafica, pensata per rendere più chiare le varie voci presenti e venire incontro alle esigenze del territorio. Così, per facilitare la comprensione del nuovo layout agli utenti, abbiamo creato una "guida alla lettura" che ha dato il via a una campagna informativa sviluppata su 3 mesi e attraverso diversi canali:

- Diffusione di comunicati stampa
- Realizzazione di post social multimediali
- Video-guide, step by step, su come leggere le singole voci presenti in bolletta
- Opuscolo informativo, allegato alla prima bolletta inviata agli utenti



La campagna è stata anche un'occasione per ribadire l'importanza dell'APP ufficiale Acqualatina e delle sue funzionalità che permettono di: ricevere le bollette, pagarle e visionarne lo storico direttamente da dispositivi mobili.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

DIVERSITY & INCLUSION

FIRMA DEL PATTO UTILITALIA

Nell'ottica di una sempre maggiore inclusività e un servizio sempre più di qualità offerto al territorio, lo scorso 20 novembre, in occasione del convegno "ALL THAT WE SHARE - L'inclusione come risorsa" organizzato a Roma da Utilitala, Acqualatina è stata tra le aziende firmatarie del Patto per la diversità e l'inclusione.

Tale Patto, firmato da oltre 27 aziende dei servizi pubblici, si configura come impego concreto per favorire l'inclusione e valorizzare qualsiasi tipo di diversità (genere, età, religione ecc.) all'interno dei contesti aziendali e prevede l'adesione ad un comune programma di principi e di attività tra cui rientrano:

- politiche aziendali inclusive a tutti i livelli dell'organizzazione
- misure di conciliazione dei tempi vita – lavoro
- gestione del merito trasparente e neutra rispetto alle diversità di genere, età, cultura
- adozione di sistemi di monitoraggio dei progressi conseguiti e politiche di sensibilizzazione interne ed esterne.

Tempo di risposta scritta ai reclami scritti e percentuale di reclami risolti in un dato intervallo di tempo (parametri 23 e 24)

Nel corso del 2019 il totale dei reclami gestiti dal Servizio Clienti è stato di 6.540. Tali reclami sono stati inviati al Gestore nelle seguenti modalità:

- reclami presentati presso gli sportelli: 1.256
- reclami inviati per posta ordinaria, fax, posta elettronica o numero verde: 5.284

anno 2019	reclami in arrivo	reclami trattati < 30 giorni
Reclami	6.540	6.384

In 6.384 casi (98%), il trattamento è stato effettuato entro i previsti 30 giorni lavorativi. *(parametro 24)*.

Il tempo medio di trattamento dei reclami scritti è stato di 7 giorni lavorativi *(parametro 23)*.

Attesa massima agli sportelli (parametro 26)

Il Gestore si impegna a rispettare lo standard generale di < 20 minuti stabilito quale tempo medio di attesa dell' utente prima di essere ricevuto dall'operatore ed a rispettare lo standard generale di 60 minuti stabilito quale tempo massimo di attesa dell'utente prima di essere ricevuto dall'operatore.

Gli Sportelli hanno ricevuto nel 2019 n. 92.147 utenti e trattato n. 87.425 pratiche.

Sportello	Totale Pratiche Trattate	Operatori	Trattamento per Operatore	Persone presentate allo Sportello
Latina	27844	9	3094	31568
Nettuno	18916	8	2364	23244
Formia	19034	8	2379	16075
Terracina	11438	6	1906	11538
Fondi	10193	5	2039	9722
Totale	**87425**			**92147**

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Ai fini della verifica del rispetto degli standard generali sopra specificati, è definito "tempo di attesa agli sportelli" il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente si presenta allo sportello, ritirando il biglietto dal

RIEPILOGO DAL 01/01/2019 AL 31/12/2019

SPORTELLI	NUMERO CLIENTI	N° OP.	UTENTI TRATTATI PER OPERATORE	MEDIA TEMPI DI ATTESA		MEDIA TEMPI DI SERVIZIO	
				mdatt	mxatt	mdts	mxts
LATINA	31.568	9	3508	00:14:06	00:42:30	00:08:21	00:51:57
NETTUNO	23.244	8	2.905	00:12:34	00:44:20	00:07:52	00:40:42
FORMIA	16.075	8	2.009	00:07:11	00:30:37	00:07:14	00:26:00
FONDI	9.722	5	1.944	00:09:56	00:31:40	00:10:06	00:28:27
TERRACINA	11.538	6	1.923	00:07:55	00:26:47	00:08:00	00:29:34
RIEPILOGO GENERALE	**92.147**	**36**	**2560**	**00:10:20**	**00:35:11**	**00:08:19**	**00:35:20**

"gestore code", e il momento in cui l'utente stesso viene ricevuto.

Periodicità della lettura dei contatori (parametro 27)

La lettura dei contatori avviene ogni sei mesi, ciascun misuratore viene quindi letto, di norma, due volte l'anno.

Nel corso del 2019 la percentuale delle letture, ottenute attraverso la rilevazione diretta effettuata dall'incaricato del servizio, è stata in media del 73%, con punte di oltre il 90%.

Se si considerano, però, anche le cartoline di auto-lettura lasciate presso il 20% delle utenze, la percentuale delle utenze raggiunte dal servizio di lettura dei contatori è stata di circa il 93%.

Per circa il 3% delle utenze non si è potuto procedere alla rilevazione della lettura per espresso rifiuto dell'utente o perché il contatore risultava ingombrato.

Per circa l'1% delle utenze non si è potuto procedere alla rilevazione della lettura perché il contatore risultava illeggibile.

Per circa il 3% delle utenze, non è stato possibile rilevare la lettura nel corso del primo semestre 2017 in quanto non è stato possibile individuare il contatore.

Il servizio di foto lettura, introdotto nel Novembre 2009, ha portato immediati e importanti vantaggi a favore dell'utenza oltreché del gestore:

- Certezza del rilevamento eseguito

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

- Semplice ed immediata verifica dello stato e della funzionalità del contatore
- Consultazione rapida e immediata dei dati di lettura e delle fotografie per i controlli ai fini della fatturazione
- Verifica immediata e documentata a fronte di eventuali contestazioni.
- Maggiore trasparenza da parte del Gestore nei rapporti con l'utenza

Per una particolare categoria di utenze denominate "Grandi Clienti "(utenti non domestici con almeno 3.000 mc di consumo annuo), la periodicità di lettura dei contatori è mensile e la percentuale di rilevazione è circa del 99%.

Periodicità della fatturazione per normali forniture e tempo di rettifica della fatturazione su segnalazione dell'utente (parametri 28 e 29)

La periodicità della fatturazione è trimestrale, alternando una fattura su consumo stimato ed una di conguaglio, laddove è possibile accedere alla lettura dei contatori o l'utente ha provveduto a rinviare la cartolina d'autolettura opportunamente compilata.

Di norma il tempo di rettifica di una fattura stimata, su segnalazione dell'utente, è di un trimestre (90 giorni), cioè la rettifica avviene in modo automatico sulla fatturazione successiva. Tuttavia, su richiesta del cliente, è possibile emettere una fattura di correzione anche prima. Nel corso del 2018, per i reclami arrivati nello stesso periodo di riferimento che come tipologia prevedono una rettifica di fatture precedentemente emesse, il tempo medio di rettifica è stato di 5 giorni lavorativi.

Per una particolare categoria di utenze denominate "Grandi Clienti "(utenti non domestici con almeno 3.000 mc di consumo annuo), la periodicità di fatturazione è bimestrale ed è sempre basata su consumo reale grazie alla periodicità mensile di lettura dei contatori.

Adozione di un sistema di qualità ISO UNI 29000 (parametro 30)

Acqualatina indirizza i propri sforzi organizzativi verso il raggiungimento di un alto livello di qualità dei servizi erogati, tutelando l'ambiente, la salute e sicurezza delle persone, promuovendo l'efficienza energetica e reprimendo comportamenti che possano generare un rischio di corruzione. Inoltre, si impegna a garantire la massima affidabilità dei risultati delle prove analitiche eseguite dai suoi laboratori.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

A tal fine, l'Organizzazione rivolge tutto il suo impegno nella costante implementazione e nel miglioramento continuo di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità-Ambiente-Sicurezza-Energia-Anticorruzione-231-Prova e Taratura).

Ad oggi, Acqualatina risulta certificata secondo le seguenti norme:

- ISO 9001:2015 "Sistema di gestione per la qualità" a livello aziendale
- ISO 9001:2015 "Sistema di gestione per la qualità" per i processi del Servizio Avvocatura
- ISO 14001:2015 "Sistema di gestione per l'ambiente"
- ISO 50001:2011 "Sistema di gestione dell'energia"
- OHSAS 18001:2007 "Sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro"
- ISO 37001:2016 "Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione"
- ISO 17025:2018 "Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura"
    - Elenco Prove 1692 A - LATINA
    - Elenco prove 1692 B - GAETA

Le attività che hanno caratterizzato il secondo semestre 2019 sono state principalmente indirizzate a:

- mantenimento delle certificazioni in essere;
- passaggio della certificazione ISO 17025:2005 all'edizione 2018 ed estensione delle prove accreditate
- costante monitoraggio della normativa ambientale ed all'applicazione di eventuali nuove prescrizioni ai processi aziendali;
- integrazione di sistemi di gestione "Qualità, Ambiente, Sicurezza, Anti-corruzione e Energia";
- implementazioni azioni correttive e migliorative dei vari sistemi di gestione;
- integrazione delle analisi dei rischi ISO 9001-14001-37001.

La continua implementazione del Sistema di Gestione Integrato "Qualità-Ambiente-Sicurezza-Energia-Anticorruzione-231-Prova e Taratura", viene garantita attraverso:

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

- un'intensa attività di audit interni utile per il trattamento/prevenzione di "non conformità" riscontrate o potenziali e per la formulazione di azioni volte al miglioramento continuo delle prestazioni;
- un controllo continuo alla corrispondenza delle effettive prassi aziendali con quanto riportato nella documentazione di sistema (procedure gestionali, istruzioni operative e modulistica);
- corsi di formazione specifici sulle tematiche inerenti le attività in corso;
- implementazione di iniziative di integrità e Compliance;
- rivisitazione di tutti i processi aziendali in un'ottica di ottimizzazione ed efficienza (stesura flussi e procedure).

Le sfide del 2020:

- mantenimento delle certificazioni ISO 9001:2015 (qualità), ISO 14001:2015 (ambiente) e ISO 37001:2016 (anticorruzione)
- Rinnovo triennale delle certificazioni ISO 9001:2015 (Avvocatura) e ISO 50001 (energia),
- Passaggio della certificazione OHSAS 18001:2007 alla ISO 45001:2018
- Passaggio della certificazione ISO 50001 all'edizione 2018
- Disegno di un sistema di controlli interni (internal auditing);
- Sviluppo ed integrazioni delle analisi dei rischi con l'approccio di Enterprise Risk Management.

Tutto il personale dell'Organizzazione contribuisce quotidianamente al raggiungimento di questi obiettivi, fondamentali per l'azienda, dedicando le energie, la professionalità e il rigore necessari alla continua implementazione del Sistema di Gestione Integrato.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

ALLEGATO 1

PROCEDURE PER LA DETERMINAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO

I registri previsti dal Disciplinare Tecnico sono tutti operativi, si riscontrano delle oggettive difficoltà nella compilazione del Registro degli Allagamenti che, seppur presente all'interno dell'applicativo gestionale, non è stato alimentato a causa della poca comprensibilità e fattibilità di calcolo di alcuni parametri richiesti. I parametri per la determinazione del parametro TAN, sono stati individuati dal Garante del Servizio Idrico Integrato, sebbene il Gestore abbia espresso tutte le sue difficoltà di determinazione e resta ancora in attesa di ricevere delle specifiche per la corretta compilazione del Registro e di alcuni indicatori. Per il calcolo del Parametro QUAL si considererà, come di consueto, DIFF pari a 1.

Ricordiamo che, a seguito di un'analisi dettagliata degli indici relativi all'anno 2008, con la Segreteria Tecnico Operativa, sono state condivise e approvate in via preliminare le ipotesi adottate per il calcolo dei parametri RECL e CONT.
Il parametro RECL viene calcolato sulla base dei reclami risolti rispetto a quelli fin'ora arrivati, anche se inoltrati in un periodo diverso di riferimento. Pertanto è influenzato dalle azioni poste in essere dal Gestore per il trattamento delle pratiche arretrate (vedi cap. 4 parametri 23 e 24).
Di seguito i parametri relativi al 2019

Nome	Valore
QUAS	0,99258830
QUAP	0,99316461
RECL	0,99926665
CONT	0,99934552
INTER_Impr	0,94260753
DIFP	0,97078231

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

E' opportuno ricordare che con Deliberazione 655/2015/R/IDR e successivamente con Deliberazione 917/2017/R/IDR l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha avviato la regolazione della qualità nel settore idrico attraverso la definizione di livelli specifici e generali di qualità contrattuale e parametri di qualità tecnica.

In particolare, la regolazione della Qualità tecnica si applica dal 1 Gennaio 2018 e si fonda su indicatori ripartiti in:

- Standard specifici che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate ad ogni singolo utente e il cui mancato rispetto prevede l'applicazione di indennizzi
- Standard generali che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio a cui è associato un meccanismo incentivante basato su premi e penalità
- Prerequisiti che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.

Per i macro-indicatori che definiscono gli standard generali, gli obiettivi annuali sono divisi in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate.

I gestori sono tenuti al monitoraggio dei dati di qualità tecnica necessari alla determinazione degli indicatori a partire dal 1 gennaio 2018 e dal 1 Gennaio 2019 sono tenuti al rispetto degli obblighi di registrazione e archiviazione dei dati.

Sono in corso di elaborazione i dati consuntivati per l'anno 2019 che verranno trasmessi secondo le disposizioni dall'ARERA

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

ALLEGATO 2

RESOCONTO SUGLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO ED IL LORO GRADO DI RAGGIUNGIMENTO (MONITORAGGIO DEGLI INVESTIMENTI)

La stima degli investimenti realizzati per l'anno 2019, ammonta a circa 16,8, M€ e risulta così suddivisa:

Voci di spesa	Avanzamento al 31/12/2019[K€]	Avanzamento al 31/12/2019[K€] MTZS distribuite per tipologia
Acquedotto	7.664	10.600
Fognatura	1.466	3.052
Depurazione	194	987
Telecontrollo, GIS, altro	915	915
Manutenzioni Straordinarie	5.581	266
SUBTOTALE	**15.820**	**15.820**
Investimenti propedeutici alla gestione e servizi al consumatore	973	973
TOTALE	**16.793**	**16.793**

Tale importo risulta comprensivo delle capitalizzazioni del personale interno dedicato a commesse di investimento.

Il Piano degli investimenti vigente è stato approvato dalla Conferenza dei Sindaci con Delibera n. 17 del 20/12/2016.

In occasione dell'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie per il periodo 2018-2019, come previsto dalla deliberazione AEEGSI 918/2017/r/idr, Acqualatina ha rimodulato e proposto un nuovo programma degli interventi, che include il Piano degli Interventi d'emergenza redatto a seguito degli eventi eccezionali di emergenza idrica dell'estate 2017, approvato dalla Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti dell'Ato4 in data 18/07/2017 e modificato successivamente con Deliberazione atto n.2 del 22/01/2018.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

E' attualmente in corso di elaborazione la nuova proposta di piano per l'aggiornamento tariffario MTI3 per il periodo 2020-2023 e il piano operativo 2020-2027.

Di seguito una breve descrizione dei principali investimenti realizzati e in corso nell'anno 2019

- Impianto di depurazione isola di Ventotene: Dopo la progettazione definitiva dell'intervento della Fase II (potenziamento ed adeguamento dell'impianto esistente, riguardante sia il layout dell'impianto che il necessario consolidamento dell'ammasso roccioso delle grotte), si è svolta con esito positivo la Conferenza dei Servizi. A seguito della successiva richiesta pervenuta da parte della Regione Lazio, è stata istruita l'istanza di Valutazione di Incidenza ai sensi dell'Art. 5 del DPR 357/97 e s.m.i., e trasmessa all'EGATO, per l'inoltro agli enti di competenza (Comune e Regione) per la relativa autorizzazione. A seguito della stessa, potrà essere esperita la gara per l'affidamento dei lavori (previsione: estate-autunno). Esecuzione intervento prevista nell'arco del 2021.

- Impianto di dissalazione isola di Ventotene : Per quanto concerne le opere relative al II e III stralcio dell'impianto definitivo è stata completata la progettazione esecutiva e sono in procinto di essere trasmessi gli elaborati all'Autorità di Bacino del Distretto idrografico dell'Appennino Centrale per l'espressione del parere di competenza, propedeutico all'affidamento dei lavori. Sono tutt'ora in corso le verifiche per la validazione della progettazione, oltre l'elaborazione degli atti, per l'indizione della gara avente ad oggetto l'affidamento dei lavori.

- Impianto di dissalazione per l'isola di Ponza:E' in corso di espletamento la procedura di gara per l'aggiudicazione dell'appalto di progettazione esecutiva e realizzazione dei lavori. Infine, è stato completato il progetto di fattibilità tecnico/economica dell'impianto definitivo nella nuova collocazione proposta di Cala dell'Acqua, all'interno dell'ex cava di bentonite, già sottoposto all'attenzione di Enti ed Amministrazioni concedenti nell'ambito della Conferenza dei Servizi Decisoria per il dissalatore mobile.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

- Collegamento rete di Minturno con rete acqua Campania Cellole: sono stati completati i 3,5 km di condotta previsti in progetto per il tratto laziale. Manca l'esecuzione di un collegamento delle condotte in uscita dal serbatoio San Marco verso la rete idrica esistente da effettuarsi all'interno di un pozzetto posto su via Ausente. E' in corso di redazione uno studio di fattibilità tecnico economica per il convogliamento della risorsa idrica addotta al serbatoio San Marco sino a Capodacqua per sfruttare gli apporti da Cellole al fine di contenere i fenomeni di torbidità registrati con crescente frequenza presso la fonte.

- Risanamento e ampliamento rete fognaria 2° stralcio Area C8-C9 : al 31/12/2019 i lavori di appalto risultavano eseguiti al 95%; gli stessi saranno completati entro il febbraio 2020 con opere che comunque non compromettono la funzionalità del nuovo tracciato. Nel corso dei lavori, sono state eseguite diverse lavorazioni aggiuntive all'appalto principale in considerazione sia delle migliorie proposte dall'Appaltatore, sia delle variazioni apportate dalla Direzione Lavori (opere complementari e migliorative), che hanno inevitabilmente prolungato i tempi di esecuzione. Tra queste, si riportano di seguito le opere di rilievo principale:
    - l'ammodernamento di un tratto di circa 700 ml. di rete idrica di Via Marconi (tra le principali a servizio del territorio comunale) che si inseriscono nel più ampio progetto di recupero delle perdite di rete attivo su tutto l'Ato4,
    - la realizzazione degli allacci fognari (114 allacci bonificati), non previsti nel progetto principale,
    - la realizzazione della pubblica illuminazione sulle vie E. De Nicola e P. Togliatti,
    - la realizzazione degli attraversamenti con tecnologia no-dig (opere senza scavo) per l'attraversamento sotterraneo in corrispondenza sia della linea ferroviaria Roma-Formia (con sistema Pilot System) sia della S.S. Appia e "Fosso Cisterna" (con sistema T.O.C.). Parte di questi lavori, pur non

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

essendo compresi nel contratto di appalto originale, sono stati inseriti successivamente poiché ritenuti necessari e complementari ai lavori già preventivati e in corso sulla rete fognaria di progetto.

- Realizzazione Campo Pozzi "25 Ponti: al 31/12/2019 risultano in corso le attività di monitoraggio dell'intrusione salina del campo pozzi, che saranno concluse il 19/03/2020; al termine di dette attività sarà prodotta la relazione conclusiva che analizzerà tutti i dati raccolti in campo e determinerà i termini di completamento del campo pozzi in argomento. Nelle more delle conclusioni degli studi, sono state acquisite le autorizzazioni propedeutiche all'esecuzione degli ulteriori due pozzi da realizzarsi a completamento dell'intero progetto, che restano comunque vincolati agli studi di monitoraggio dell'intrusione salina; l'esecuzione di questi ultimi pozzi, pertanto, si stima possano essere realizzati entro il luglio 2020.

- "Opere di allestimento campo pozzi Roccagorga" e "Condotta idrica di collegamento Roccagorga-Priverno": Sono state acquisite le autorizzazioni all'esecuzione dei lavori nel mese di luglio 2019, dando tempestivo avvio ai lavori che hanno visto la realizzazione di un primo tratto di circa 300 ml. L'ultimazione dei lavori per la parte che concorre all'importo finanziato è prevista per il mese di aprile 2020; la restante parte avrà termine entro il giugno 2021.

- "Ricerca di acqua nel Comune di Amaseno e realizzazione nuovo campo pozzi e condotta adduttrice di collegamento" : I lavori di perforazione e la realizzazione della condotta adduttrice di collegamento sono terminati. Rimane la posa del quadro elettrico ed il successivo allaccio dell'Enel. I tempi previsti sono stati rispettati.

- Potenziamento Acquedotto e fognatura in località Cavallo Morto: al 31/12/2019 le lavorazioni sono eseguite al 90%. Rimangono da eseguire:

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

- ultimazione della Stazione di sollevamento: prevista una lieve modifica delle opere civili per consentire all'Enel di procedere con l'allaccio ai quadri elettrici (già installati) e successivamente ultimare le opere elettromeccaniche.
- Ripristini stradali: a causa di un aumento delle aree stradali da asfaltare (causa sopravvenuta disposizione della Provincia di Roma) è in corso la valutazione riguardo la possibilità di appaltare parte dei ripristini alla stessa ditta appaltatrice ovvero farne oggetto di nuovo affidamento.

Previsione di conclusione dei lavori nell'arco della stagione estiva del 2020.

- Nuovi collettori Fondi mare - TRATTO TRA VIA PONTE BARATTA E VIA CAPRATICA (LOCCIA)

  I lavori sono in corso di affidamento nell'ambito di un Accordo Quadro che ha per oggetto diversi tratti di rete fognaria. Si è in attesa che il Comune di Fondi (ufficio urbanistica/espropri) proceda ad approvare la bozza per la stipula degli accordi bonari da sottoscrivere con le utenze private coinvolte. L'esecuzione dei lavori è prevista tra la fine del 2020 e la prima metà del 2021.

- RETE idrica Formia Pagnano: a seguito dell'approvazione del progetto da parte del Consiglio Comunale di Formia (2017), lo stesso è stato recentemente ripreso per valutarne l'esecuzione nell'ambito dell'accordo quadro per i lavori di Recupero Perdite idriche nel Comune di Formia (già affidato e in corso). È stata richiesta l'autorizzazione definitiva, prima della quale, il Comune deve portare a termine il procedimento espropriativo riguardante i terreni interessati dal passaggio di alcuni tratti della rete idrica di progetto.

- Risanamento rete idrica Ventotene: Risulta sottoscritto l'accordo quadro per le opere ed affidato in via d'urgenza il primo lotto di lavori comprendente il risanamento delle reti distributrici di Via Granili, Via Cala Rossano, Via Olivi,

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

via Luigi Iacono e trav. Di Via Luigi Iacono. Ad oggi sono in corso i lavori di realizzazione delle nuove condotte di Via Granili e Via Cala Rossano;

- Lavori di risanamento della rete fognante e idrica via Banchina Di Fazio: Il complesso di lavori, volto alla posa di una nuova adduttrice idrica ed alla bonifica e collettamento di scarichi fognari addotti direttamente al mare tramite fognoli è in corso di esecuzione per il tratto che va da molo Mamozio a Via Banchina di Fazio, mentre risulta completato il tratto da molo S.Lucia a Via Banchina di Fazio.

- Adeguamento funzionale dell'ID Ponza Giancos : Si è appena conclusa l'elaborazione del progetto definitivo dell'intervento. È in corso l'elaborazione della documentazione per la verifica di assoggettabilità a VIA, per la successiva trasmissione alla Regione Lazio. in seguito potrà essere trasmesso il tutto all'ATO per indizione conferenza dei servizi (previsione estate 2020) e a seguire l'indizione della gara. L'inizio lavori potrà prevedersi per la metà del 2021.

- Collegamento fognario di via Carro zona pozzi S.Vito: (CAPPA) E' in corso la gara "*procedura aperta, indetta ai sensi degli artt. 36, comma 2, lett. d), e comma 9-bis, 60, 122 e 133, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016, interamente gestita telematicamente, per l'affidamento di due accordi quadro ex art. 54 del D.Lgs. n. 50/2016, ciascuno con un distinto operatore economico, per il rifacimento e l'estendimento di tratti di reti fognarie in modo da favorire il disinquinamento marino e lacustre, collettando nuove utenze attualmente non allacciate alla rete pubblica*

- Lavori di estendimento, rifacimento e bonifica reti idrica e fognaria dell'isola di Ponza: E' in corso di redazione il bando per l'indagine di mercato volta all'affidamento dei lavori tramite Accordo Quadro.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

- Depuratore di Aprilia in Via del CampoE' in corso la gara relativa alla "*Procedura aperta, indetta ai sensi degli artt. 60, 36 comma 2, lett. d), comma 9-bis, 122 e 133, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016, interamente gestita telematicamente, per l'affidamento dei lavori di adeguamento al d.lgs 152/06 e potenziamento a 120.000 a.e. dell'impianto di depurazione di Aprilia in via del Campo - I° stralcio - Interventi in emergenza, Ordinanza Sindacale n. 426 del 07/11/2018 – Codice CUP: G15E07000010005 – Codice CIG: 8141477F58 - Rif. Prat. N. G1900058*", nel frattempo sono stati aggiudicati e consegnati gli affidamenti di cui alla "*Procedura aperta, ai sensi degli artt. 60, 122, e 133, comma 8, del D.Lgs. 50/2016, per l'affidamento della fornitura di n. 2 carriponte per sedimentazione secondaria e di n. 2 soffianti a lobi per comparto biologico – sezione di ossidazione/nitrificazione suddivisa in due lotti. Rif. Prat. n. G1900008 – Lotto 2 – Fornitura di n. 2 soffianti a lobi per comparto biologico – sezione di ossidazione/nitrificazione – Codice CIG:79847643B3 – CUP:G15E07000010005 - Rif. Prat. n. G1900008*".

- Progetto Recupero Dispersioni Fisiche (RDF). Proseguono gli interventi, iniziati nel 2016, del progetto RDF sud Pontino, che coinvolge i 6 comuni di Gaeta, Formia, Minturno, SS Cosma e Damiano, Castelforte e Spigno Saturnia (in quest'ultimo comune i lavori sono terminati nel 2018). A questi si sono aggiunti i lavori in corso da agosto 2019 nel comune di Norma.

  Nel comune di **Gaeta** nel 2019 sono stati completati i lavori del cantiere di via San Giacomo, dove è stata totalmente rinnovata la rete idrica distributrice, inclusi tutti gli allacci di utenza, per oltre 1,2km di condotte nuove posate. A seguito della dismissione delle vecchie condotte è stata registrata una riduzione dei volumi d'acqua dispersi corrispondenti ad oltre 1'100'000mc/anno.
  Altri interventi realizzati nel 2019 sono stati i lavori il rifacimento del piping presso il serbatoio Monte Orlando e la realizzazione di manufatti interrati e l'installazione di misuratori di portata per la distrettualizzazione nelle zone di Gaeta medievale e di

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Serapo. È stata portata a termine le attività di controllo delle pressioni sulla porzione di rete di via Atratina, viale Europa. Al 31/12 sono invece in fase di progettazione gli interventi di distrettualizzazione di Serapo Est (area compresa fra via Piave, via Firenze e Corso Italia) e della rete idrica servita dal serbatoio alto di Monte Tortona (installazione misuratori di portata presso l'ospedale).

Al 31/12 è quasi completata la fase di progettazione e di ingegnerizzazione dei lavori di risanamento condotte idriche mediante l'innovativa tecnologia no-dig denominata TALR (Trenchless Automatic Leakage Repair) TECH da realizzarsi sui 7km di condotte del distretto idrico di Serapo Ovest (parte di Serapo fra lo stadio e la via Flacca, fra il mare e via Garibaldi). Gli interventi veri e propri sono previsti nei mesi di febbraio, marzo 2020.

Nel 2019 sono continuati i lavori nei comuni di **SS Cosma e Damiano** e **Castelforte** su numerosi cantieri.

Nel centro abitato principale, che interessa entrambi i comuni, è stata bonificata la rete idrica distributrice di piazza Raimonda Forte e via Armando Diaz con la posa di circa 500m di condotte nuove. Nello stesso centro abitato sono stati spostati diversi allacci fra due distretti contigui per ottimizzare la gestione delle pressioni in rete mediante le valvole idrauliche installate e conseguentemente ridurre le dispersioni. Infine sono stati completati i lavori di distrettualizzazione che hanno consentito di suddividere tutto il centro abitato in tre distretti attualmente monitorati. Tutti questi interventi insieme a quelli realizzati nel 2018 nel centro abitato hanno consentito di recuperare di oltre il 60% dei volumi d'acqua prima dispersi, un recupero corrispondente a circa 500'000mc/anno.

Nel comune di SS Cosma e Damiano nel maggio sono iniziati i lavori del cantiere di "via Francesco Baracca, II tratto", dove verranno posati quasi 1km di condotte, inclusi gli allacci di utenza. Al 31/12 i lavori di entrambi i tratti, cioè incluso il cantiere "via Francesco Baracca, I tratto", sono ad uno stato di avanzamento di oltre il 95%. Tutte le vecchie condotte sono ancora attive, mancando la bonifica di poche decine di allacci, i cui lavori risultano bloccati dalla mancata autorizzazione del nuovo ente gestore della strada, l'Astral. Si stima che a lavori completati su entrambi i cantieri, con la dismissione delle vecchie condotte il recupero di acqua dispersa sarà pari ad un volume di oltre 350'000mc/anno.

Nel 2019 altri interventi minori di riparazione e sostituzione condotte, installazione misuratori di portata e rifacimento del piping di serbatoi sono stati condotti in zone più

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

periferiche sia nel comune di Castelforte (Suio, serbatoio Forcella, via delle Terme) che nel comune di SS Cosma e Damiano (serbatoio Ventosa, zona dei Cerri).
Al 31/12 la totalità degli interventi realizzati nei due comuni si stimano abbiano consentito il recupero di oltre 1'000'000mc/anno.

L'accordo quadro di oltre 2,8 milioni di euro per i lavori di sostituzione condotte, distrettualizzazione e ottimizzazione delle reti, che riguarda i 4 comuni del I Stralcio del progetto RDF sud Pontino (Gaeta, Spigno Saturnia, SS Cosma e Damiano e Castelforte) al 31/12 è sostanzialmente, mancando meno del 2% dell'importo totale per il completamento di lavori minori nei comuni di Gaeta (realizzazione distretti) e SS Cosma e Damiano (fronte via F. Baracca). Il termine dei lavori è pertanto atteso per i primi mesi del 2020.

Nel comune di **Formia** è attivo un accordo quadro dall'inizio del 2018 per circa 2,6 milioni di euro di lavori di risanamento e ottimizzazione della rete idrica. Nel 2019 sono proseguiti i lavori del cantiere "Formia Est" e sostanzialmente finiti quelli del fronte "Pientime-Balzorile".
I lavori del cantiere di "Formia Est", prevedono un investimento di circa €700'000 per posare oltre 3,5km di condotte idriche, anche qui con la bonifica completa di tutti gli allacci di utenza. Il progetto prevede anche la realizzazione di importanti manufatti interrati con camere di manovra per l'installazione di misuratori di portata e la realizzazione di alcuni distretti idrici., oltre che il passaggio di molte utenze alimentate dalla condotta adduttrice proveniente da Capodacqua alle nuove condotte del distretto "Formia Est" e quindi servite dal serbatoio Sant'Antonio. Al 31/12 sono state posate le condotte di via Palazzo, via Don Luigi Sturzo, via San Pietro, via Verdi e via San Giulio, per un totale di oltre 2,2km di condotte. Meno di 300m di condotte vecchie, in via Don Luigi Sturzo, sono state dismesse, motivo per cui non sono stati ancora registrati significativi recuperi di volume d'acqua (è atteso dal progetto un recupero d'acqua pari ad un volume di 560'000mc/anno oltre a quello già ottenuto con gli interventi puntuali del 2018).
Il fronte "Pientime-Balzorile" prevede la sostituzione di quasi 4,5km di condotte idriche, con la bonifica di tutti gli allacci fino ai contatori d'utenza. Al 31/12 l'avanzamento dei

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

lavori di posa condotte è di oltre il 95%. Tuttavia quasi tutta la vecchia rete risulta ancora in servizio a causa della mancata bonifica di piccoli tratti, motivo per il quale non sono stati ancora registrati significativi recuperi di volume d'acqua; è atteso dal progetto un recupero d'acqua pari ad un volume di 180'000mc/anno.

Continuano le attività di individuazione e progettazione degli interventi da eseguirsi per circa 1,5 milioni di euro sul resto del comune (area di Torre Mola, quartiere Pagnano, serbatoio Sant'Antonio, zona via Rovegno, zona via Appia verso tomba di Cicerone, ecc.), di condotte da sostituire e altri interventi di distrettualizzazione e ottimizzazione della rete. Il termine dei lavori è atteso nel 2021.

Nel comune di **Minturno** è attivo da metà 2018 un accordo quadro per lavori di risanamento e ottimizzazione della rete idrica per un importo di circa 1,3 milioni di euro. Nella parte alta del comune nel 2019 sono terminati i lavori di risanamento della rete idrica in via Monte Natale, via Sparagna e via San Sebastiano, per un totale di circa 1,5km di condotte. Si stima un recupero di volumi d'acqua corrispondente a circa 200'000mc/anno.

Sono proseguiti invece i lavori di rifacimento completo della rete idrica di un'ampia area di Scauri, che prevedono la posa di quasi 4km di nuove condotte e la bonifica di tutti gli allacci di utenza. Al 31/12 risultano posate oltre l'80% delle condotte del progetto, del quale rimane da realizzare sostanzialmente solo la posa della condotta PEAD De315mm sulla via Appia. Non ci sono ancora state dismissioni di condotte preesistenti con passaggio delle utenze sulle nuove, pertanto non è ancora stato misurato un recupero di volumi d'acqua (attesi in circa 300'000mc/anno).

Sono in corso le attività di individuazione e di progettazione degli interventi di risanamento condotte e di distrettualizzazione a completamento dell'accordo quadro. Il termine dei lavori è atteso nel 2021.

Si può osservare che, tutti i cantieri su descritti, in tutti e sei i comuni coinvolti dal progetto Recupero Dispersioni Fisiche (RDF), hanno consentito al 31/12/2020 un recupero di dispersioni d'acqua pari a circa 170 l/s (pari ad oltre 5,3 milioni di mc l'anno).

È bene sottolineare che tali valori sono stati misurati/stimati solo in corrispondenza dei singoli interventi, misurando le portate pre e post intervento, in corrispondenza dei singoli cantieri (portate poi rappresentate come mc/anno).

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

CSQ Certificazione sistema di gestione BS OHSAS 18001 ISO 50001 RINA ISO 9001 - ISO 14001

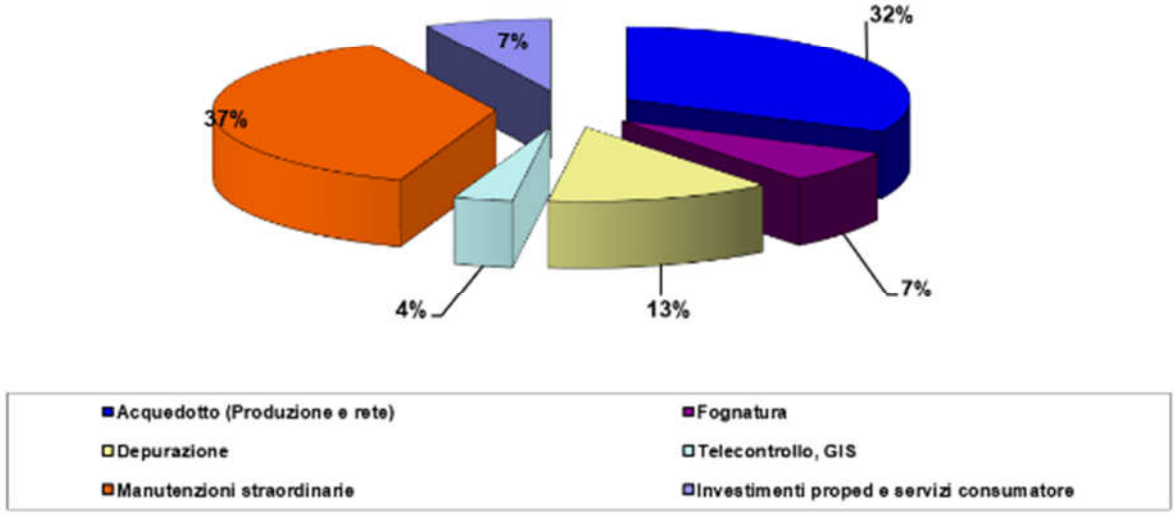
Lavori di RDF, recupero dispersioni fisiche, sono stati eseguiti nel 2019 anche nel comune di **Norma**. Mediante una procedura negoziata con invito di 5 operatori economici per l'affidamento di un appalto di lavori di ottimizzazione della rete idrica di Norma per un importo totale di € 199'900, pubblicata a maggio 2019, a luglio 2019 sono iniziati i lavori, consistenti in sostituzione condotte e installazione di misuratori di portata e valvole regolatrici delle pressioni per la distrettualizzazione e controllo di pressione della rete. Al 31/12 sono stati realizzati lavori, per oltre il 50% del suddetto importo, comprensivi della posa di nuove condotte per oltre 1,1km (fronti "via capo dell'acqua" e "via delle Svolte") e la installazione di 4 misuratori di portata necessari per la suddivisione della rete in 6 distretti.

Nel 2019 un altro appalto per analoghi lavori RDF è stato affidato. sempre mediante procedura negoziata con 5 operatori economici, per un importo di € 150'000, da realizzarsi nel comune di **Itri.** I lavori suddetti dovranno essere completati entro l'anno 2020.

Si rappresenta di seguito un grafico di sintesi, per tipologia di intervento, degli investimenti effettuati dal Gestore dal 2003 al 2019.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Distribuzione interventi anni 2003- 2019



ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

INTEGRAZIONE ANNUALE

RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEGLI OBIETTIVI RAGGIUNTI

A) LIVELLO DI SERVIZIO RAGGIUNTO

Gli standard di qualità del servizio e gli impegni contrattuali contenuti nella vigente Carta dei Servizi, approvata con deliberazione della Conferenza dei Sindaci n° 13 del 20/06/2017, sono stati adeguati alle disposizioni emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con Deliberazione n. 655/2015/R/IDR, recante "Regolazione della qualità contrattuale" (RQSII) e Deliberazione n. 218/2016/R/IDR, recante "Regolazione del servizio di misura" (TIMSI).

L'Autorità ha stabilito livelli specifici e generali di qualità contrattuale che i gestori del Servizio Idrico Integrato sono tenuti a rispettare.

L'Autorità differenzia gli indicatori di qualità, concernenti l'insieme di prestazioni rese agli utenti finali, in due tipologie:

- Livelli Generali di qualità:

riferiti al complesso delle prestazioni rese dal Gestore, definiti come soglie percentuali minime da rispettare.

- Livelli Specifici di qualità:

riferiti alla singola prestazione da garantire all'utente finale, definiti come tempo massimo entro cui la prestazione deve essere effettuata dal Gestore. Il mancato rispetto di tali tempistiche comporta la corresponsione all'utente finale di specifici indennizzi.

Le tabelle che seguono presentano gli standard generali (Tabella 1) e gli standard specifici (Tabella 2) di qualità contrattuale, con i relativi indennizzi e grado di rispetto, in riferimento alle prestazioni rese dal gestore nel corso del 2018, come risultanti dalla "Raccolta dati sulla qualità contrattuale" avviata dall'Arera nell'anno 2019.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Tabella 1. - Deliberazione ARERA n° 655/2015 - RQSII
Standard generali di qualità - grado di rispetto

Indicatore	Standard generali (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Livello generale	Grado di rispetto
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.	90% delle singole prestazioni	72%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.	90% delle singole prestazioni	50%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	≤ 30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore.	90% delle singole prestazioni	99%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo intercorrente tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.	90% delle singole prestazioni	98%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.	95% delle singole prestazioni	74%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento.	90% delle singole prestazioni	26%
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	120 sec.	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento	90% delle singole prestazioni	90%
Accessibilità al servizio telefonico (AS) - call center	*art. 57 RQSII*	Percentuale minima di unità di tempo in cui almeno una delle linee telefoniche del call center è libera	90% delle singole prestazioni	99%
Tempo medio di attesa per il il servizio telefonico (TMA) - call center	≤ 240 sec.	Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con il call center	media sul totale delle prestazioni	134 sec.
Livello del servizio telefonico (LS) - call center	*art. 59 RQSII*	Percentuale minima di chiamate telefoniche degli utenti che hanno parlato con il call center	80% delle singole prestazioni	95%
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta.	95% delle singole prestazioni	96%
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.	95% delle singole prestazioni	100%
Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.	media sul totale delle prestazioni	12 min.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Tabella 2. - Deliberazione ARERA n° 655/2015 - RQSII Standard specifici di qualità - grado di rispetto				
Indicatore	**Standard specifici** (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		**Indennizzo automatico**	**Grado di rispetto**
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.	30 euro	93%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.	30 euro	83%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente.	30 euro	82%
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore.	30 euro	96%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.	30 euro	96%
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.	30 euro	100%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	2 giorni feriali	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso.	30 euro	99%
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore.	30 euro	99%
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale.	30 euro	99%
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	Periodo di tempo entro il quale viene concordato un appuntamento	30 euro	95%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore.	30 euro	99%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito.	30 euro	97%

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito.	30 euro	100%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso.	30 euro	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore.	30 euro	100%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito.	30 euro	99%
Tempo per l'emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa.	30 euro	99,9%
Periodicità di fatturazione	*art. 38 RQSII*	Numero bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi.	30 euro	99,9%
Tempo per la risposta a reclami	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta.	30 euro	94%
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta.	30 euro	93%
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi dell'art. 42 del RQSII, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.	30 euro	99%

Inoltre, nel corso dell'anno 2019, il gestore ha provveduto ad aggiornare la Carta dei Servizi con le nuove disposizioni emanate dall'Autorità contenute nei seguenti atti regolatori:

- ✓ Deliberazione n. 665/2017/R/IDR "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici" (TICSI);
- ✓ Deliberazione n. 897/2017/R/IDR "Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI);
- ✓ Deliberazione n. 917/2017/R/IDR "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato" (RQTI)";
- ✓ Deliberazione n. 311/2019/R/IDR "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato" (REMSI).

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

La nuova versione della Carta dei Servizi è in fase di approvazione da parte della Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti dell'ATO 4 Lazio Meridionale Latina.

In ragione delle nuove disposizioni dettate dall'Autorità con le deliberazioni sopra elencate, è stato necessario intervenire sui sistemi informatici con modifiche, implementazioni, adozione di specifici software ed applicativi capaci di realizzare la tracciatura dei processi e l'elaborazione dei registri informatici richiesti dall'Autorità, ai fini del rispetto degli adempimenti previsti per la qualità del servizio reso agli utenti.

B) QUALITÀ DELLE ACQUE POTABILI

Si veda l'allegato A

C) QUALITÀ DEGLI SCARICHI

Si veda l'allegato B

D) ANDAMENTO FINANZIARIO, SITUAZIONE DI CASSA

Acqualatina S.p.A.

Valori in migliaia di €

CONSUNTIVO DICEMBRE 2019

Saldo Casse		**Saldi**
1) Banca DEPFA (Senior Loan)		-65.063
2) Banca Popolare del Lazio		10.973
3) Banca Popolare del Lazio - Riserva del Debito		2.250
4) Banca Popolare del Lazio -Cash Trap		441
5) Banco Posta n°1		1.318
6) Banco Posta n°2		149
Totale	**-**	**49.932**

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

E) COSTI OPERATIVI

Si veda la voce specifica nel successivo paragrafo "Conto Economico".

F) ANDAMENTO DELLE MANUTENZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE

Sull'andamento delle manutenzioni ordinarie, straordinarie e servizi e si vedano le tabelle seguenti, tali valori potranno subire delle variazioni a chiusura della contabilità 2019.

Andamento delle manutenzioni ordinarie	
Manutenzioni Ordinarie	**In migliaia di euro**
Acquedotto	3.385
Fognatura	1.734
Depurazione (compreso lo smaltimento fanghi)	3.374
Laboratori	20
Tot	**8.513**

Andamento delle manutenzioni straordinarie	
Manutenzioni Straordinarie	**In migliaia di euro**
Produzione	1.265
Rete acquedotto	1.355
Fognatura	1.457
Depurazione	741
Sicurezza	184
Tot	**5.002**

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

G) STATO DI MONITORAGGIO DEI VARI SEGMENTI DEL S.I.I.

Circa lo stato di monitoraggio dei vari segmenti del SII, si veda quanto riportato nell'allegato 1 e nel paragrafo A dell'integrazione annuale.

TABELLA DATI PER IL CALCOLO DEI PARAMETRI QUAL E INTV

Come per gli anni precedenti, si riportano indicativamente tutti gli indicatori calcolati secondo le ipotesi di cui sopra, nella loro variazione rispetto all'anno 2018, nonché nella duplice versione secondo le considerazioni fatte nei precedenti paragrafi per il calcolo del parametro INTER

INDICI R.I. (2°Sem. 2019)	
Nome	Valore
QUAS	0,99258830
QUAP	0,99316461
RECL	0,99926665
CONT	0,99934552
INTER	0,90223376
DIFP	0,97078231
DIFF	1,00000000
INVAN	€ 25.000.000
INVRE	€ 16.815.000
INTV	0,96726000
QUAL	0,92919155
TAN	1,00000000
MALL	0,89876982

INDICI R.I. (2°Sem. 2018)	
Nome	Valore
QUAS	0,99486985
QUAP	0,98959744
RECL	0,99788236
CONT	0,99989582
INTER	0,90013143
DIFP	0,99639001
DIFF	1,00000000
INVAN	€ 23.706.000
INVRE	€ 15.960.000
INTV	0,96732473
QUAL	0,93985094
TAN	1,00000000
MALL	0,90914106

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

INDICI R.I. (2°Sem. 2019)		INDICI R.I. (2°Sem. 2018)	
Nome	Valore	Nome	Valore
QUAS	0,99258830	QUAS	0,99486985
QUAP	0,99316461	QUAP	0,98959744
RECL	0,99926665	RECL	0,99788236
CONT	0,99934552	CONT	0,99989582
INTER_Impr	0,94260753	INTER_Impr	0,94935418
DIFP_Impr	1,00000000	DIFP_Impr	1,00000000
DIFF	1,00000000	DIFF	1,00000000
INVAN	€ 25.000.000	INVAN	€ 23.706.000
INVRE	€ 16.815.000	INVRE	€ 15.960.000
INTV	0,96726000	INTV	0,96732473
QUAL	0,94922072	QUAL	0,96424405
TAN	1,00000000	TAN	1,00000000
MALL	0,91814324	MALL	0,93273711

INDICATORI PER LA DETERMINAZIONE DEL TAN

Per gli indicatori si veda quanto riportato nei precedenti paragrafi "Dati tipici della gestione" e "Tabella dati per il calcolo dei parametri Qual e Intv".

Al fine di procedere ad una stima del MALL, si è assunto un TAN pari a 1, come indicato al cap.12.3 del Disciplinare Tecnico.

RELAZIONE GIUSTIFICATIVA DEGLI EVENTUALI MANCATI INVESTIMENTI

Il programma degli interventi attualmente vigente è stato approvato dalla Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti con atto n. 17 del 20 Dicembre 2016, come parte integrante dello Schema Regolatorio del periodo 2016-2019.

In occasione dell'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie per il periodo 2018-2019 il Programma degli Interventi di Acqualatina è stato rivisto alla luce delle Deliberazioni della

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti n.16 del 18/07/2017 e n. 2 del 22/01/2018 e in considerazione della necessità di inserimento di interventi infrastrutturali necessari per il raggiungimento degli obiettivi minimi imposti dalla Regolazione Qualità Tecnica.

In linea generale, anche quest'anno l'andamento di alcuni investimenti (specialmente riguardanti interventi su depurazione e rete fognaria) ha subito un rallentamento per la necessità di concentrare l'attività della Direzione Ingegneria sulla realizzazione degli interventi individuati dal Piano Emergenza idrica.

Di seguito una breve analisi dei principali ritardi registrati.

- Impianto di depurazione isola di Ventotene: i lavori hanno subito dei ritardi rispetto alla programmazione prevista a causa della ripresa e completamento dell'iter autorizzativo a seguito della Conferenza dei Servizi che si è svolta durante l'anno
- Collegamento rete di Minturno con rete acqua Campania Cellole: relativamente allo svolgimento dei lavori, per poter far fronte alla problematica della torbidità (particolarmente acuita nell'ultimo semestre), si è reso necessario rivedere lo schema idraulico globale e modificare di conseguenza alcune infrastrutture esistenti al fine di consentire la distribuzione a nuove zone, con conseguente attesa di autorizzazioni dagli enti competenti
- Rete idrica Formia Pagnano: il progetto era stato momentaneamente sospeso, in attesa di valutarne l'esecuzione nell'ambito del progetto RDF (affidato lo scorso anno), non appena si fossero terminati altri interventi di sostituzione reti idriche più urgenti
- Adeguamento funzionale dell'ID Ponza Giancos : sono state approfondite le valutazioni (anche con il Comune) del più ampio progetto di spostamento dei reflui dalla zona di nord dell'isola verso l'unico impianto di Giancos; dopodiché è stata maturata definitivamente la scelta di stralciare l'intervento in sviluppando l'apposita progettazione
- Progetto Recupero Dispersioni Fisiche (RDF). I lavori nei comuni si Castelforte e SS cosma e damiano sono stati ritardati dagli iter autorizzativi richiesti dai diversi enti coinvolti, comportando non solo ritardi nel completamento dei lavori ma anche l'impossibilità di dismettere le vecchie condotte e pertanto di ottenere subito i recuperi d'acqua attesi.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Il cantiere nel comune di Minturno cantiere ha subito forti slittamenti per il ritardo delle necessarie autorizzazioni da parte del gestore della strada.

DATI RELATIVI AL RISPETTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Si veda quanto indicato al punto A, nell'Allegato 1 — Procedure per la determinazione dei livelli del servizio, nonché la tabella per il calcolo del QUAL e del INTV e le considerazioni circa il TAN ed il MALL.

DATI TIPICI DELLA GESTIONE

A) QUANTITATIVI MENSILI ED ANNUI PRODOTTI PER OGNI IMPIANTO E COMPLESSIVAMENTE

Si veda allegato C

B) QUANTITATIVI MENSILI ED ANNUI IMMESSI IN RETE

Si veda allegato D

C) QUANTITATIVI ANNUI EROGATI, DISTINTI PER CLASSE TIPOLOGICA DI CONSUMO

Si veda allegato F

D) QUANTITATIVO DI ACQUA NON CONTABILIZZATA

In riferimento alla richiesta del dato circa il quantitativo di acqua non contabilizzata, si informa che il gestore sta attivando tutti i contratti di fornitura anche per gli usi interni di processo; di conseguenza non ci sarà acqua non contabilizzata.

A fine 2019 risulta contrattualizzato il 100% delle sedi amministrative ed il 99% degli impianti di depurazione/sollevamento.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

E) DATI DELLE PERDITE

Sui dati delle perdite si veda quanto espresso nel Rapporto Sintetico, ad inizio relazione, nonchè i dati del Capitolo "Approvvigionamento e distribuzione".

Di seguito il numero di interventi effettuati nell'anno 2019 per la riparazione delle perdite sulla rete di distribuzione:

COMUNE	NUMERO INTERVENTI RIPARAZIONE PERDITE
AMASENO	210
ANZIO	711
APRILIA	614
BASSIANO	113
CASTELFORTE	73
CISTERNA DI LATINA	284
CORI	189
FONDI	564
FORMIA	686
GAETA	273
GIULIANO DI ROMA	158
ITRI	270
LATINA	515
LENOLA	89

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

MAENZA	**164**
MINTURNO	**435**
MONTE SAN BIAGIO	**243**
NETTUNO	**549**
NORMA	**263**
PONTINIA	**134**
PONZA	**40**
PRIVERNO	**391**
PROSSEDI	**93**
ROCCA MASSIMA	**47**
ROCCAGORGA	**202**
ROCCASECCA DEI VOLSCI	**94**
SABAUDIA	**24**
SAN FELICE CIRCEO	**259**
SANTI COSMA E DAMIANO	**132**
SERMONETA	**168**
SEZZE	**1.256**
SONNINO	**452**
SPERLONGA	**140**
SPIGNO SATURNIA	**185**
TERRACINA	**577**

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

VALLECORSA	57
VILLA SANTO STEFANO	130

F) CONSUMI ELETTRICI ANNUI, CONSUMO SPECIFICO DI ENERGIA ELETTRICA MEDIO ANNUO E DI PUNTA

I dati si riferiscono principalmente ai consumi effettivi fatturati fino a dicembre 2019, di cui la quota stimata è pari al 3,49 %, corrispondente a circa 4,7 GWh.

In base a quanto sopra, salvo ulteriori conguagli, i consumi elettrici per il 2019 sono stati di

135.431.234 kWh

Consumo specifico di energia elettrica 2019	medio annuo 2019	di punta	
	kWh/mese	kWh/mese	nel mese di:
Soll. ACQUA POTABILE	8.334.298	9.390.199	*agosto*
DEPURATORI	1.821.537	2.091.345	*agosto*
Soll. FOGNARI	1.089.126	1.631.766	*novembre*
ALTRO (uffici e sportelli)	40.975	57.754	*luglio*

G) CARATTERISTICHE QUALITATIVE PER OGNI IMPIANTO DI PRODUZIONE, DI TRATTAMENTO E DI DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

Si veda il combinato degli allegati A e B

H) COMPONENTI DI COSTO DELLE SINGOLE FASI DI CAPTAZIONE, ADDUZIONE, TRATTAMENTO, SOLLEVAMENTO E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA POTABILE E DI RACCOLTA E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

I valori presenti nella tabella sottostante si riferiscono ai solo costi ordinari, attribuibili ai centri di costo della parte operativa, sono stati ricavati dalla pre-chiusura economica dell'anno e pertanto potranno subire delle variazioni.

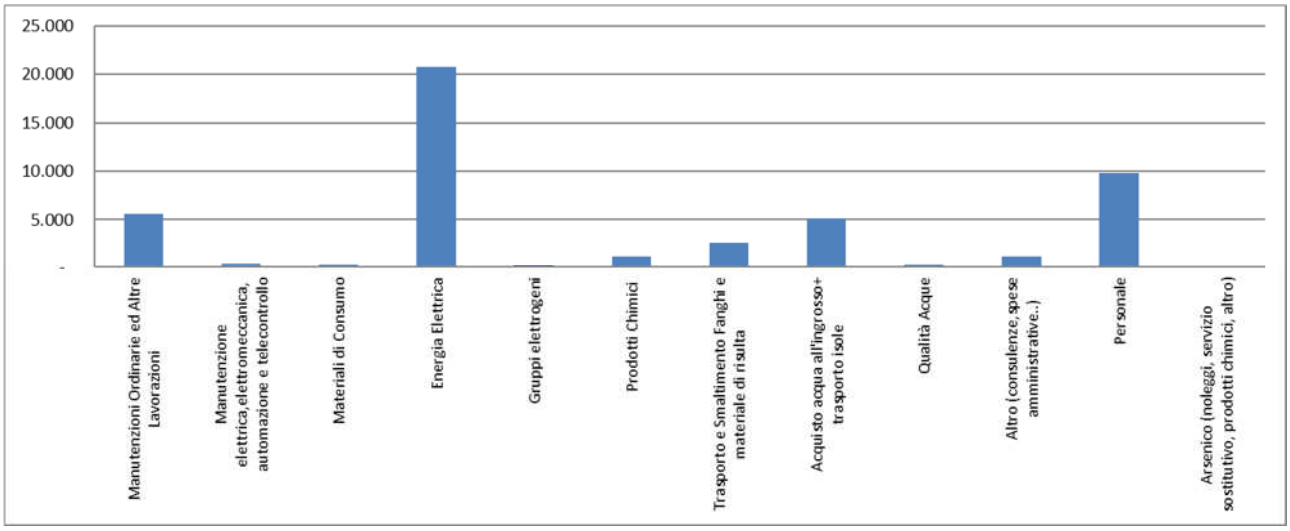
	Acqua potabile: Produzione, adduzione, trattamento e distribuzione	Fognatura	Depurazione acque reflue	TOTALE
Manutenzioni Ordinarie ed Altre Lavorazioni	3.277	1.645	690	**5.613**
Manutenzione elettrica,elettromeccanica, automazione e telecontrollo	36	297	167	**500**
Materiali di Consumo	158	59	149	**366**
Energia Elettrica	14.974	2.485	3.299	**20.757**
Gruppi elettrogeni	53	66	23	**142**
Prodotti Chimici	538	-	670	**1.207,56**
Trasporto e Smaltimento Fanghi e materiale di risulta	16	-	2.605	**2.621,09**
Acquisto acqua all'ingrosso+ trasporto isole	5.164	-	-	**5.163,55**
Qualità Acque	156	-	163	**318,85**
Altro (consulenze,spese amministrative..)	1.052	29	86	**1.167,33**
Personale	3.699	2.207	3.909	**9.814,30**
TOTALE	*29.123*	*6.788*	*11.760*	*47.671*

I costi non direttamente attribuibili sono stati ripartiti secondo alcuni criteri:

- Il costo del personale dedicato alla manutenzione elettromeccanica è stato distribuito in percentuale in base ai kW di energia consumati
- Il costo del personale dedicato alla manutenzione delle reti idriche e fognarie è stato ripartito in base agli importi di manutenzione ordinaria
- Il costo del personale appartenente al servizio depurazione è stato ripartito su fognatura e depurazione in base agli importi di manutenzione ordinaria, in quanto è in carico a questo servizio la gestione dei sollevamenti fognari
- Il costo del personale appartenente al servizio impianti e reti è stato ripartito su acquedotto e fognatura in base agli importi di manutenzione ordinaria, in quanto è in carico a questo servizio la gestione dei delle reti fognarie
- Il costo del personale di staff è stato ripartito in parti uguali tra le tre tipologie
- I costi di manutenzione non divisibili in fase di pre-chiusura, in maniera percentuale tra i tre servizi.

Di seguito un grafico rappresentativo della ripartizione dei costi:

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596



I) CONTO ECONOMICO

Descrizione	Closing 2019
Volume d'Affari	**114.029**
Lavori Interni Capitalizzati	1.500
Totale Valore della Produzione	**115.529**
Acquisto Acqua da Terzi	1.415
Energia Elettrica	21.402
Acquisto Prodotti Chimici	1.301
Trasporto e Smaltimento Fanghi	2.870
Analisi da Laboratori Esterni	153
Manutenzioni e Altre Lavorazioni Esterne	8.548
Materie Prime e Materiali di Consumo	611
Vigilanza e Pulizie	362
Costo del Personale	17.395
Spese Bancarie	760
Affitto Sedi	430
Assicurazioni	723
Noleggio Veicoli, Macchinari e Spese Accessorie	2.301
Consulenze e Prestazioni di Servizi	2.983
Spese Telefoniche e Postali	254

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Compensi Amministratori e Sindaci	400
Canoni Concessione + Consorzi di Bonifica	2.592
Billing + Contact Center	1.600
Piccole Utenze e Spese Amministrative	2.244
Trasporto Acqua Isole Ponza e Ventotene	4.569
Altri Costi Operativi	378
Ammortamenti Imm. Immateriali	3.078
Ammortamenti Imm. Materiali	12.320
TOTALE COSTI OPERATIVI	**88.689**
Acc.to Fondo Svalutazione Crediti	5.880
Altri Accantonamneti e Oneri Diversi di Gestione	793
RISULTATO OPERATIVO	**20.167**
Oneri e Proventi Finanziari	2.359
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	**17.808**
Totale Imposte Dirette	**5.491**
RISULTATO NETTO	**12.317**

I dati si riferiscono ad una stima di costi e ricavi ancora non definitiva

J) INDICI DI PRODUTTIVITÀ DEL PERSONALE, DELL'ENERGIA ELETTRICA, DEI COSTI FINANZIARI, DEI MATERIALI, DEGLI AFFIDAMENTI DI OPERAZIONI A TERZI, DEL CONTROLLO DI QUALITÀ DEL PRODOTTO

Di seguito si mostrano tre diversi indici di produttività dell'energia elettrica nel settore acque potabili:

1. *indice di produzione*: calcolato come il rapporto tra i soli consumi energetici delle centrali di produzione per la captazione + immissione in rete e l'acqua ivi prodotta;
2. *indice di distribuzione*: calcolato come il rapporto tra i consumi energetici degli impianti adibiti al solo sollevamento in rete (adduzione e distribuzione) e l'acqua complessivamente distribuita (prodotta + acquistata da ATO limitrofi);

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

3. *indice globale di settore*: calcolato come il rapporto tra tutta l'energia consumata dal servizio "Impianti e reti" e tutta l'acqua distribuita.

I valori indicati fanno riferimento alla somma dei volumi resi disponibili dal bilancio idrico di ciascun distretto territoriale (Nord e Sud) nell'intero periodo gennaio-dicembre 2019.

Indici di produttività	**2019**	**2018**	**2019 vs 2018**
Volume prodotto [m^3]	132.214.551	132.021.238	+0,15%
Volume distribuito [m^3]	134.308.285	134.496.835	-0,14%
Indice di produzione [kWh/m^3]	0,598	0,588 *	+1,82%
Indice di distribuzione [kWh/m^3]	0,156	0,152 *	+2,46%
Indice globale di settore [kWh/m^3]	0,745	0,729	+2,18%

Come già indicato nella parte introduttiva, si nota rispetto al 2018 una leggera diminuzione dell'acqua prodotta e distribuita (-0.14%), nonostante l'aumento del volume prodotto (+0.15%) ad indicare una diminuzione del volume di acqua acquistato da altri ATO (-15.43% equivalente al -381.864 m3 rispetto al 2018). Tuttavia l'incremento della produzione interna di acqua sulle principali centrali di produzione, ha portato ad un leggero aumento del consumo di energia, con conseguente aumento di tutti gli indici di produttività.

* Gli indici relativi all'anno 2018, differiscono da quelli riportati nel rapporto ufficiale dello scorso anno, a seguito di un perfezionamento effettuato nella ripartizione dei consumi energetici sui bacini di produzione e distribuzione del settore idropotabile.

K) INDICI DI LIQUIDITÀ

2019

Indice di liquidità o Quoziente di Liquidità Secca

(LI +LD)	15.131+100.110	1,020269
PC	112.952	

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

L) RELAZIONE SU DATI RELATIVI AGLI INVESTIMENTI, AI TEMPI DI REALIZZAZIONE ED AI CESPITI AMMORTIZZABILI; GLI SCOSTAMENTI RISPETTO AL PIANO E LE RELATIVE MOTIVAZIONI.

Di seguito la tabella riepilogativa dei principali investimenti realizzati nel corso del 2019, si evidenzia come tali dati potrebbero essere oggetto di una revisione, a seguito di verifiche analitiche e approfondite per la redazione del Bilancio di esercizio.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

INVESTIMENTO/TIPOLOGIA INTERVENTO	Pre-chiusura investimenti 2019 K€
ACQUEDOTTO	
Adeguamento impianto di produzione acque potabili (5°stralcio) Risanamento Elettrico Centrale Monte Calvo e sorgente Vetere	31,01
Attivazione n.2 pozzi nel Comne di Roccagorga	21,70
Collegamento Roccagorga al serbatoio S.Francesco di Priverno	321,91
Dissalatore in località campo sportivo (2)	265,91
Dissalatore opere civili e opere a mare in area ex cava di perlite (1)	40,08
Impianto rimozione arsenico centrale di Sardellane	1.611,99
Impianto trattamento arsenico Suio terme	200,07
Lavori di manutenzione straordinaria edile presso la centrale di produzione Sardellane	28,70
Potenziamento captazione Sardellane	67,38
Potenziamento e Impianto di trattamento torbidità Sorgente Capodacqua	101,63
Realizzazione campo pozzi 25 Ponti	383,81
Realizzazione impianto elettrico supplementare Fonte La penna	20,49
Ricerca acqua nel Comune di Amaseno	195,35
Ristrutturazione serbatoi e opere di adduzione	166,35
Sistemazione captazione Mole Muti	190,65
Adeguamento Disinfezione acqua potabile (2°stralcio) Adeguamento Laboratori Analisi	106,01
Collegamento rete Minturno con acqua Campania e Cellole	394,30
Contatori e pozzetti alloggio contatori	795,55
Potenziamento rete Lavinio Cavallo Morto (1°stralc io) acquedotto via C. Morto	288,76
Riordino rete distribuzione -Risanamento condotta adduttrice per il serbatoio di Minturno	147,94
Risanamento rete idrica Castelforte	329,99
Risanamento rete idrica Formia	267,01
Risanamento rete idrica Gaeta	237,98
Risanamento rete idrica Minturno	347,24
Risanamento rete idrica Norma	124,49
Risanamento rete idrica Spigno Saturnia	82,76
Risanamento rete idrica SS Cosma	415,09
Risanamento rete idrica Ventotene	127,93
DEPURAZIONE	-
Adeguamento al d.lgs 152_06 e potenziamento a 120.000 ae. Dell'impianto di Depurazione di Aprilia-via del Campo.	89,42
Adeguamento e potenziamento impianto di depurazione di Formia a 70.000 ae	34,33
Adeguamento funzionale dell'ID Ponza Loc.Le Forna	0,06
Potenziamento impianto di depurazione Ponza Giancos	46,38
FOGNATURA	-
Adeguamento reti fognarie zona cavallo morto	631,19
Collegamento fognario di via Carro zona pozzi S.Vito	12,08
Lavori di risanamento della rete fognante e idrica via Banchina Di Fazio	194,03
Realizzazione fognatura per impianti sportivi e remieri del lago di Sabaudia	12,76
Realizzazione fognatura via chiavari	72,64
Realizzazione rete fognaria in via Ponte Baratta e Via Capratica	16,69
Ribaltamento collettori fognari da ID Le Cave a ID Borgo Hermada 2°stralcio	28,95
Risanamento e ampliamento rete fognaria 2°stralcio Area C8-C9	487,68
INVESTIMENTI PROPEDEUTICI E SERVIZI AL CONSUMATORE	-
Investimenti propedeutici alla gestione e servizi al consumatore	973,29

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

MANUTENZIONI STRAORDINARIE	-
Adeguamenti impianti a normativa in materia di sicurezza L.626_94	210,89
Interventi urgenti non programmabili (stralcio 2005-6) Aquedotto - Produzione	1.409,28
Interventi urgenti non programmabili (stralcio 2005-6) Aquedotto - Rete	1.526,85
Interventi urgenti non programmabili (stralcio 2005-6) Depurazione	793,30
Interventi urgenti non programmabili (stralcio 2005-6) Fognatura	1.585,36
Ristrutturazione sedi e sportelli nel territorio.	55,16
TELECONTROLLO, GIS, ALTRO	285,61
Campagna recupero dispersioni - sistema SIT-GIS	34,41
Servizio di supporto alla progettazione Impianti elettrici per adeguamento alle norme di prevenzione infortuni.	102,99
Sistema di Telecontrollo impianti	777,88

INDICATORI

A) QUANTITATIVI MENSILI PER OGNI IMPIANTO DI PRODUZIONE DI ACQUA DI ALIMENTAZIONE E SCARICO

Si veda il combinato degli allegati A e B

B) QUANTITATIVI EROGATI PER OGNI FONTE E PER OGNI DIRAMAZIONE DELL'ADDUTIRICE IN SCALA DI CONSUMI COMUNALI

Si veda il combinato degli allegati A e B

C) QUANTITATIVI DI ACQUA EROGATA PER USO DOMESTICO, PUBBLICO E PER USI DIVERSI CON LA DISTINZIONE TRA L'INDUSTRIALE, COMMERCIALE E ARTIGIANALE A SECONDA DELLA DISTINZIONE DELLA TIPOLOGIA DI CONTRATTI CON L'UTENZA

Si veda l'allegato E

D) CONSUMI GRATUTI

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Come previsto dalla normativa non esistono consumi gratuiti.

E) DIFFERENZIALE TRA ACQUA ALLA FONTE E FATTURABILE

<table>
<tr><td rowspan="8">Acqua alla fonte (135.141.941 mc)</td><td rowspan="2">Consumo autorizzato</td><td rowspan="2">Consumi autorizzati e fatturati</td><td>Consumi misurati e fatturati</td><td>Acqua fatturabile (37.792.053 mc - 28%)</td></tr>
<tr><td>Consumi stimati e fatturati</td></tr>
<tr><td>Consumi autorizzati e non fatturati (<1%)</td><td>Consumi interni</td><td rowspan="6">Acqua non fatturabile (97.349.888 mc - 72%)</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Perdite</td><td rowspan="3">Perdite amministrative (stima 18%)</td><td>Sottomisurazione dei contatori alle utenze</td></tr>
<tr><td>Consumi non autorizzati</td></tr>
<tr><td>Errori nel processo di acquisizione dei dati</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Perdite Fisiche (stima 45%)</td><td>Perdite per sfioro serbatoi</td></tr>
<tr><td>Perdite sulle condotte adduttrici</td></tr>
<tr><td>Perdite nelle condotte di distribuzione e sugli allacci</td></tr>
</table>

F) LE PERDITE

Sui dati delle perdite si veda quanto espresso nel Rapporto Sintetico, ad inizio relazione, nonché i dati del Capitolo "Approvvigionamento e distribuzione".

Attualmente le perdite si attestano intorno a 86 milioni di metri cubi. Questo valore deriva dalla somma delle perdite fisiche e di quelle apparenti o amministrative, come riportato nella tabella dell'indicatore E. La suddivisione tra le perdite fisiche e amministrative (parametro 15 del capito I) è ad oggi una stima basata sui dati di consumo medio pro-capite della popolazione, desumibili anche dalla letteratura di riferimento.

G) CONSUMI ELETTRICI DELL'ANNO DI PUNTA E MEDI RAFFRONTATI SUL VALORE MEDIO DEL TRIENNIO PRECEDENTE

I dati si riferiscono principalmente ai consumi effettivi fatturati fino a dicembre 2019, salvo ulteriori conguagli che potrebbero pervenire su circa il 3,49% (ad oggi ancora stimato) del totale consumi o per eventuali correzioni successivamente inviate da parte dei distributori elettrici locali (E-DISTRIBUZIONE, SEP).

In base a quanto sopra, i consumi elettrici per il 2019 sono stati di

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

135.431.234 kWh

Consumo specifico di energia elettrica 2019	medio annuo	di punta	
	kWh/mese	kWh/mese	nel mese di:
Soll. ACQUA POTABILE	**8.334.298**	**9.390.199**	***agosto***
DEPURATORI	**1.821.537**	**2.091.345**	***agosto***
Soll. FOGNARI	**1.089.126**	**1.631.766**	***novembre***
Altro (uffici e sportelli)	**40.975**	**57.754**	***luglio***
Consumo Totale	***11.285.936***	***12.571.997***	***agosto***

Se si confrontano i dati del 2019 con quelli del 2016-2018 si nota che nel complesso risulta un aumento rispetto alla media dei consumi annuali precedenti, quantificabile in circa **+ 401.742 kWh/mese**.

Consumo specifico di energia elettrica anni precedenti:	valore medio 2016	valore medio 2017	valore medio 2018	**valore medio 2016-2018**
	kWh/mese	kWh/mese	kWh/mese	**kWh/mese**
Soll. ACQUA POTABILE	7.959.526	8.082.047	8.167.651	**8.069.742**
DEPURATORI	1.872.873	1.797.050	1.872.195	**1.847.373**
Soll. FOGNARI	929.822	806.054	1.052.442	**929.439**
Altro (uffici e magazzini)	34.676	38.590	39.655	**37.640**
Totale	***10.796.898***	***10.723.742***	***11.131.943***	***10.884.194***

Si registra quindi un aumento complessivo del *consumo medio totale* pari al +3,7% rispetto alla media dei tre anni precedenti così composto: maggior consumo medio mensile per i sollevamenti fognari (+17,2%), per il terziario (uffici, +8,9%) e, in misura inferiore, anche per il settore dell'acqua potabile (+3,3%); risulta invece controtendenza il settore della depurazione (-1.4%)

Nell'***allegato F*** è stata aggiornata la ricostruzione in dettaglio dei consumi elettrici raggruppati per tipologie di forniture elettriche similari (utenze o *POD*) — dal 2016 al 2019.

H) CARATTERISTICHE QUALITATIVE PER OGNI IMPIANTO

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

DI PRODUZIONE, DI TRATTAMENTO E DI DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE, ESPRESSE SECONDO I VALORI MEDI, MINIMI E MASSIMI DI OGNI PARAMETRO PREVISTO DALLE NORMATIVE IN VIGORE

Si vedano gli allegati A e B.

I) COMPONENTI DI COSTO DELLE FASI DISTINTE DI CAPTAZIONE, ADDUZIONE, TRATTAMENTO, SOLLEVAMENTO E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA POTABILE E DI RACCOLTA E DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE.

Si veda il punto H dei dati tipici della gestione dell'integrazione annuale

J) VALORE MODELLATO SECONDO IL METODO NORMALIZZATO E SULLA BASE DEI PARAMETRI DI CUI SOPRA, DELLA TARIFFA DELL'ANNO

Il metodo normalizzato è stato superato con l'avvento dell'AEEGSI, della TRM (al netto della QF) e di 2,316897 €/mc.

K) INDICI DI PRODUTTIVITÀ DEL PERSONALE

Il rapporto tra i metri cubi fatturati ed il numero di addetti al 31 dicembre 2019 è € 102.629; mentre il rapporto tra il corrispettivo in euro dei metri cubi fatturati ed il numero di addetti € 299.525

Il dati sono stati calcolati sul personale in servizio al 31 dicembre 2019 ed in base ai dati disponibili dalla prechiusura.

L) INDICE DI LIQUIDITÀ

Dato disponibile nel precedente paragrafo "dati tipici della gestione".

M) STATO DELLA RETE DI MONITORAGGIO

Si veda quanto illustrato nei precedenti paragrafi.

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

Precisazioni circa le comunicazioni ai sensi dell'art. 10 del D.M. LL.PP. del '96.

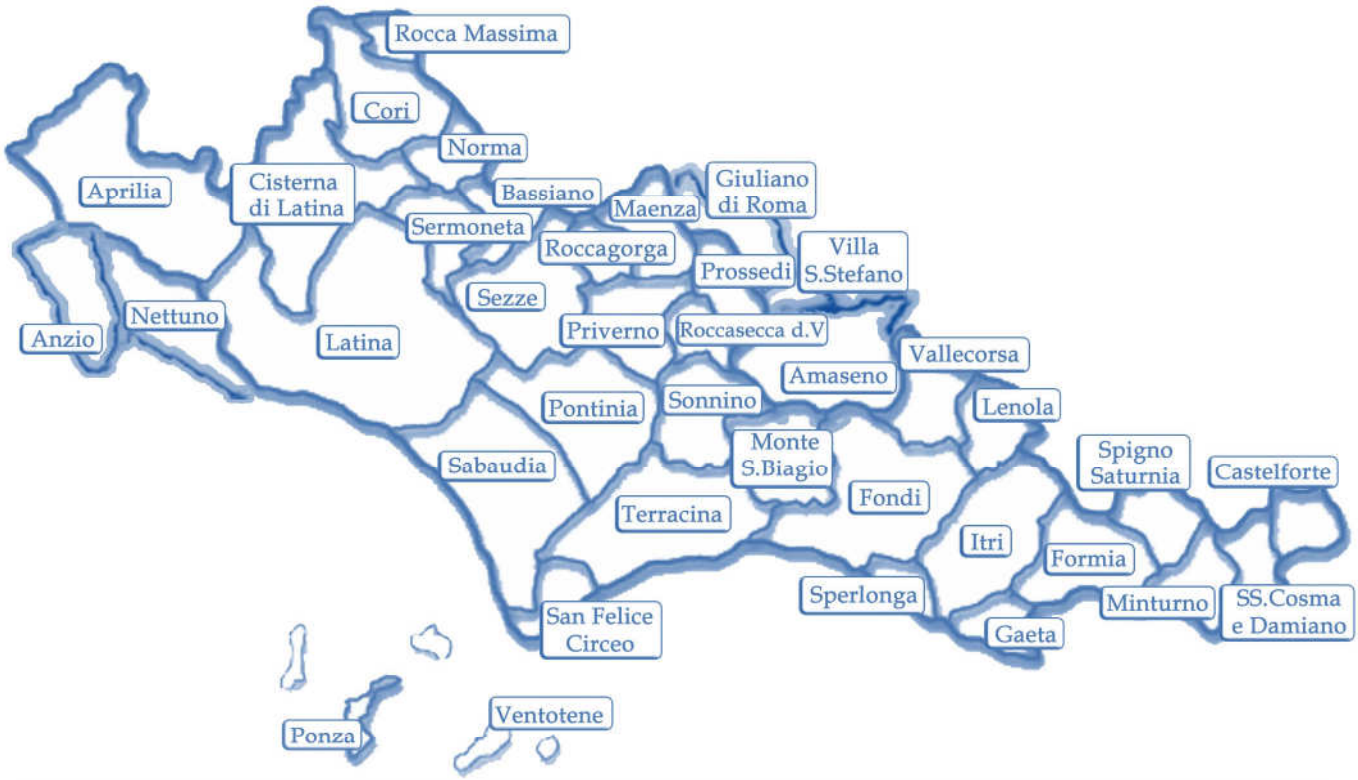
Si precisa che "l'organo competente", come concordato con la STO, delle comunicazioni di cui all'art. 10 del D.M. del 1996, citato nel Disciplinare Tecnico, cap. 28, non sembra essere Acqualatina. Infatti, l'art. 8 parla di "Ambito titolare della funzione", laddove il gestore del SII è definito semplicemente "il Gestore" all'interno di tutto il testo del D.M.; inoltre, l'Ambito (inteso quale Autorità d'Ambito) può senz'altro essere definita un "organo" in quanto ente pubblico, mentre il Gestore è una società e non va assimilata ad un ente. Tra l'altro, l'art. 9 del D.M. parla espressamente di "obblighi del Gestore", tra i quali non rientrano anche quelli di comunicazione alla Regione, al Comitato di Vigilanza, ecc. (art. 10).

ACQUALATINA S.p.A. - Viale P.L.Nervi snc - C. Com. Latinafiori - torre 10 Mimose - 04100 Latina
tel.: 0773 642 – fax: 0773 472074 - e-mail: acqualatina@acqualatina.it – Cap.Soc. € 23.661.533,00 i.v.
Registro Imprese di Latina R.E.A. 146544 – P.IVA e C.F. 02111020596

ACQUA LATINA

Al Servizio del Territorio

RAPPORTO INFORMATIVO 2019



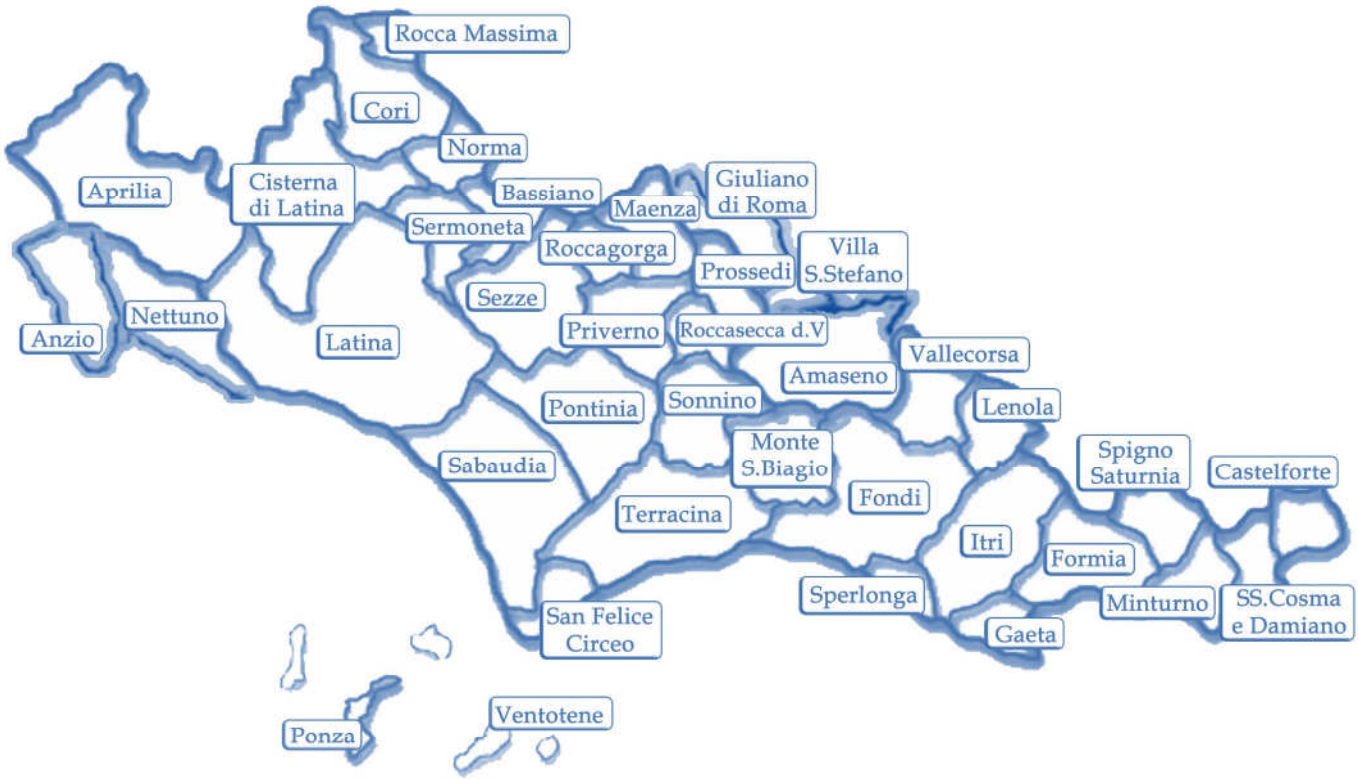
ALLEGATO A

1 GENNAIO - 31 DICEMBRE

ACQUA LATINA

Al Servizio del Territorio

RAPPORTO INFORMATIVO 2019



ALLEGATO B

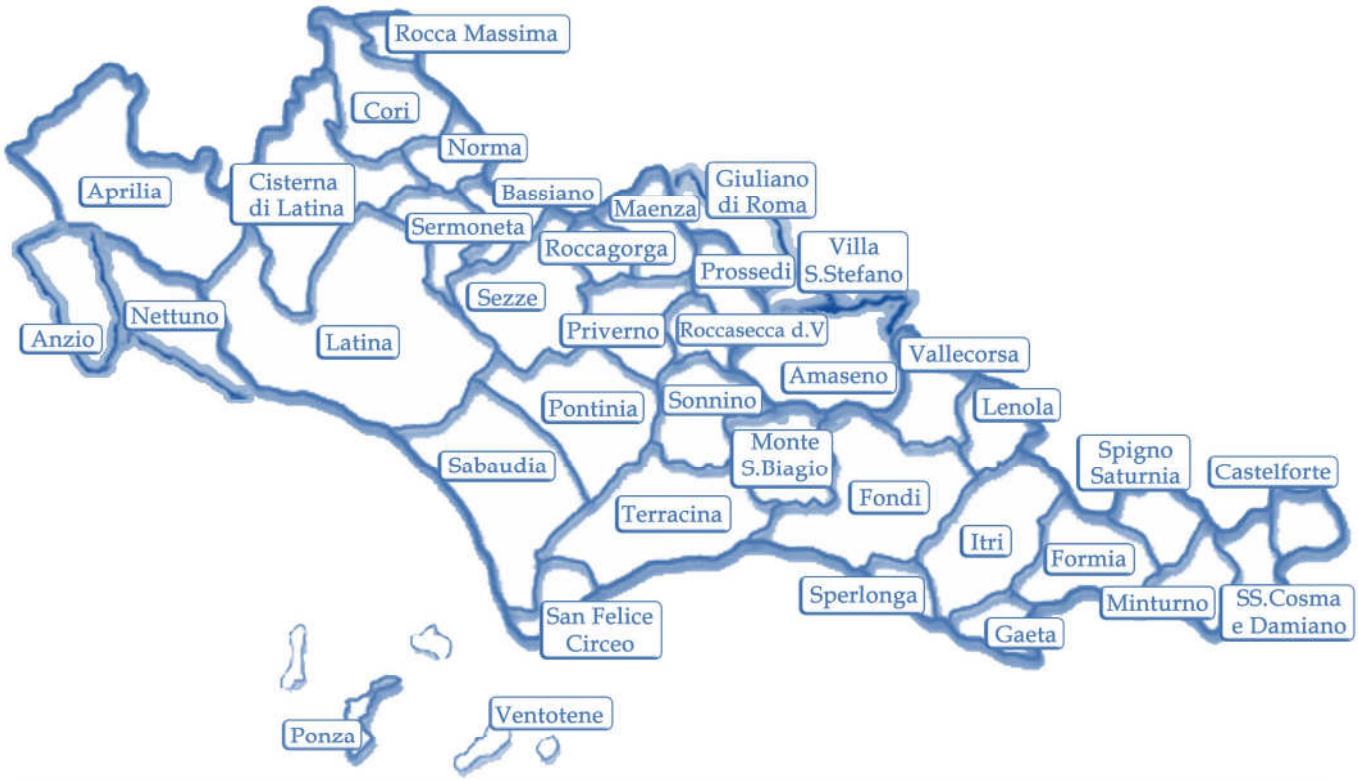
1 GENNAIO - 31 DICEMBRE

VEDI ALLEGATO IN FORMATO ELETTRONICO

ACQUA LATINA

Al Servizio del Territorio

RAPPORTO INFORMATIVO 2019



ALLEGATO C

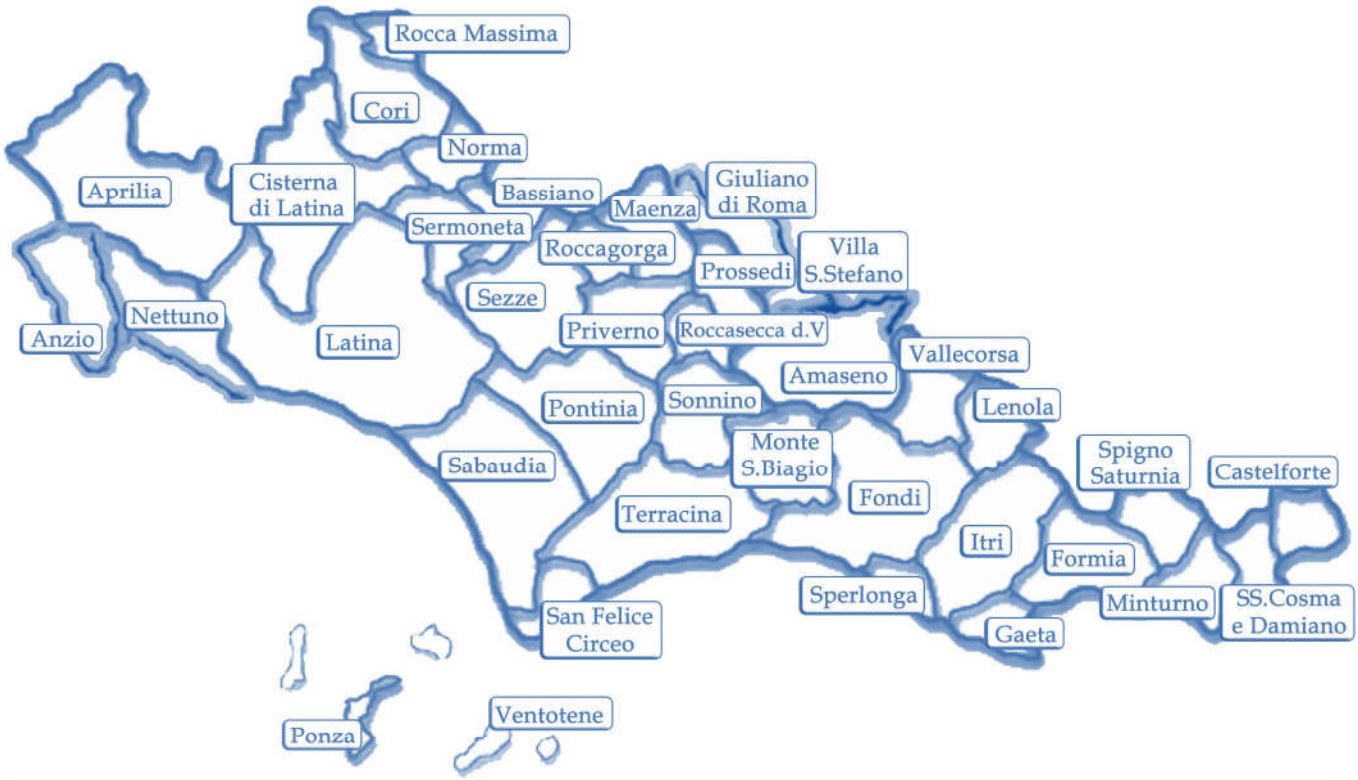
1 GENNAIO - 31 DICEMBRE

	ANNO 2019 (mc)	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	TOTALE
Area 1	Carano Giannottola	1.343.242	1.105.331	1.399.169	1.391.170	1.422.993	1.502.095	1.567.721	1.733.776	1.175.196	1.392.274	1.586.597	985.807	16.605.372
	Sorgenti di Carano	611.538	585.033	612.507	633.271	685.984	876.998	747.675	825.969	640.798	665.051	717.565	633.026	8.235.415
	Campo pozzi Campo di Carne - Via G. Civile	138.240	115.734	127.181	122.958	99.674	94.700	118.408	123.510	116.444	118.905	113.931	94.201	1.383.885
	Colle Marucchi	0	0	0	0	0	8.278	102.966	101.503	95.925	12.348	0	0	321.020
	Pozzi Campoleone	12.233	10.886	12.140	11.892	12.207	26.306	28.522	26.839	23.859	22.898	23.939	21.054	232.776
	Campo di Carne Via G. Civile (Tribolato)	0	0	0	0	0	0	0	0	2.700	3.074	3.182	2.547	11.503
	Sorgente S. Angelo	0	0	0	0	31	2.108	862	0	0	0	22	0	3.023
	Madonnella	26.904	22.727	25.961	21.124	21.648	21.656	19.960	19.713	10.424	10.846	11.238	12.433	224.633
	La chiusa	4.631	4.019	8.565	8.276	8.147	10.380	9.876	13.031	9.195	9.484	8.482	248	94.334
	Pozzi Cori Ex FF SS	63.561	73.024	94.350	82.449	83.620	97.842	115.390	111.597	103.706	99.544	103.216	98.682	1.126.980
	Ninfa	544.930	482.718	504.257	512.170	519.439	567.195	633.993	658.133	567.573	600.501	563.899	580.407	6.735.214
	Pozzo Via delle Vigne	43.649	44.248	47.450	54.331	54.894	59.367	56.397	61.375	51.673	49.970	49.801	51.896	625.051
	Sorgente Monticchio Via R. Vecchia	30.693	25.483	29.063	29.131	29.682	25.484	24.576	33.877	30.203	28.560	28.064	34.471	349.286
	ATO 2 - fornitura	71.110	66.388	67.096	69.344	68.490	72.965	80.059	76.693	89.535	76.025	79.697	86.458	903.859
Area 2	Sardellane	2.390.219	2.146.163	2.481.525	2.422.846	2.482.243	2.479.992	2.734.982	2.652.908	2.592.154	2.666.328	2.444.340	2.465.256	29.958.956
	Pozzo Carabiniere	401.760	362.880	401.760	388.800	401.760	388.800	401.760	361.584	349.920	361.584	268.140	286.719	4.375.467
	Fonte La Penna	72.317	65.318	72.317	58.320	47.675	64.410	75.597	73.873	57.958	56.563	54.524	61.854	760.727
	Mole Muti	64.263	58.044	25.920	30.953	31.985	65.130	78.233	101.013	69.314	88.117	90.392	131.699	835.063
	Sorgente S. Angelo	0	0	0	0	0	4.743	3.070	1.511	0	0	0	0	9.325
	Fiumicello	493.539	448.921	497.181	431.692	443.735	435.865	470.977	470.206	433.564	488.932	476.807	530.178	5.621.595
	Fontana Grande	41.252	37.206	34.856	76.329	87.529	92.610	97.642	95.359	92.087	89.803	55.667	85.785	886.125
	Pozzi Celma	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Capo d' Acqua d' Amaseno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Monte Acuto	0	1.724	2.143	1.712	1.734	3.744	3.358	3.384	2.552	1.898	1.544	1.443	25.237
	Sorgente Le Mole (Monte Acuto)	31.619	28.559	23.122	25.773	29.788	23.034	13.896	12.025	7.867	9.178	31.585	31.842	268.289
	S. Arcangelo pozzo	0	0	0	403	0	3.113	5.952	12.210	13.211	13.050	254	0	48.193
	Pozzo Prunacci	13.547	12.796	14.167	25.440	17.097	22.065	19.807	16.592	12.000	10.474	14.215	31.984	210.184
	S. Erasmo sorgente	1.305	1.179	1.302	1.260	1.302	5.183	5.363	5.357	5.190	5.363	5.190	5.363	43.357
	ATO 5 - fornitura 1	52.565	44.599	54.042	49.773	51.035	51.604	53.463	52.853	52.230	54.700	53.535	54.984	625.383
Area 3	Pozzi Selvapiana	14.168	12.765	13.714	40.796	35.672	50.458	58.950	59.561	56.035	53.285	26.360	29.944	451.708
	Sorgente Mezzomonte	4.401	4.668	103	4.177	8.018	10.479	21.790	26.548	17.003	1.641	5.088	2.991	106.906
	Colle Francescone	371.314	337.071	367.121	353.736	367.097	392.425	444.012	443.996	417.456	443.348	435.587	457.436	4.830.597
	Ponticelli	336.348	300.164	342.463	339.318	348.088	333.069	360.852	374.785	321.755	284.575	260.109	225.440	3.826.967
	Vetere	1.145.841	1.025.280	1.144.638	1.100.205	1.109.208	1.096.938	1.173.602	1.163.067	1.088.649	1.095.880	1.069.197	1.118.530	13.331.036
	Vitruvio sorgente	129.894	122.989	125.003	124.968	130.614	123.191	129.541	129.659	125.504	130.479	128.144	131.956	1.531.942
	S. Vito	61.895	57.450	65.005	65.901	67.470	67.774	76.997	77.228	71.417	72.313	67.032	69.541	820.023
	ATO 5 - fornitura 2	41.122	17.771	21.521	14.625	12.722	4.390	21.196	11.332	9.478	6.764	18.960	31.935	211.816
Area 4	Capodacqua di Spigno	1.367.193	1.237.600	1.238.827	1.137.305	1.185.510	1.207.843	1.425.369	1.449.883	1.279.461	1.264.738	1.179.213	1.081.506	15.054.447
	Mazzoccolo	1.136.595	1.029.094	1.136.406	1.130.481	1.181.623	1.232.543	1.237.609	1.255.811	1.120.293	1.091.852	1.037.906	1.097.992	13.688.206
	Napoli (Idraporto)	22.233	19.158	22.820	27.036	28.865	47.626	65.665	80.920	37.796	20.432	17.008	18.024	407.583
	Forma del Duca	7.522	7.843	8.240	7.841	8.354	8.360	8.856	7.500	21.877	31.271	29.845	27.235	174.744
	Dissalatore Ventotene	7.208	6.999	11.883	13.209	17.550	21.489	24.580	27.569	20.135	12.614	10.188	12.291	185.715
TOTALE		**11.098.849**	**9.921.833**	**11.033.818**	**10.809.018**	**11.103.483**	**11.602.251**	**12.519.522**	**12.752.748**	**11.192.138**	**11.444.662**	**11.070.461**	**10.593.158**	**135.141.941**

ACQUA LATINA

Al Servizio del Territorio

RAPPORTO INFORMATIVO 2019



ALLEGATO D

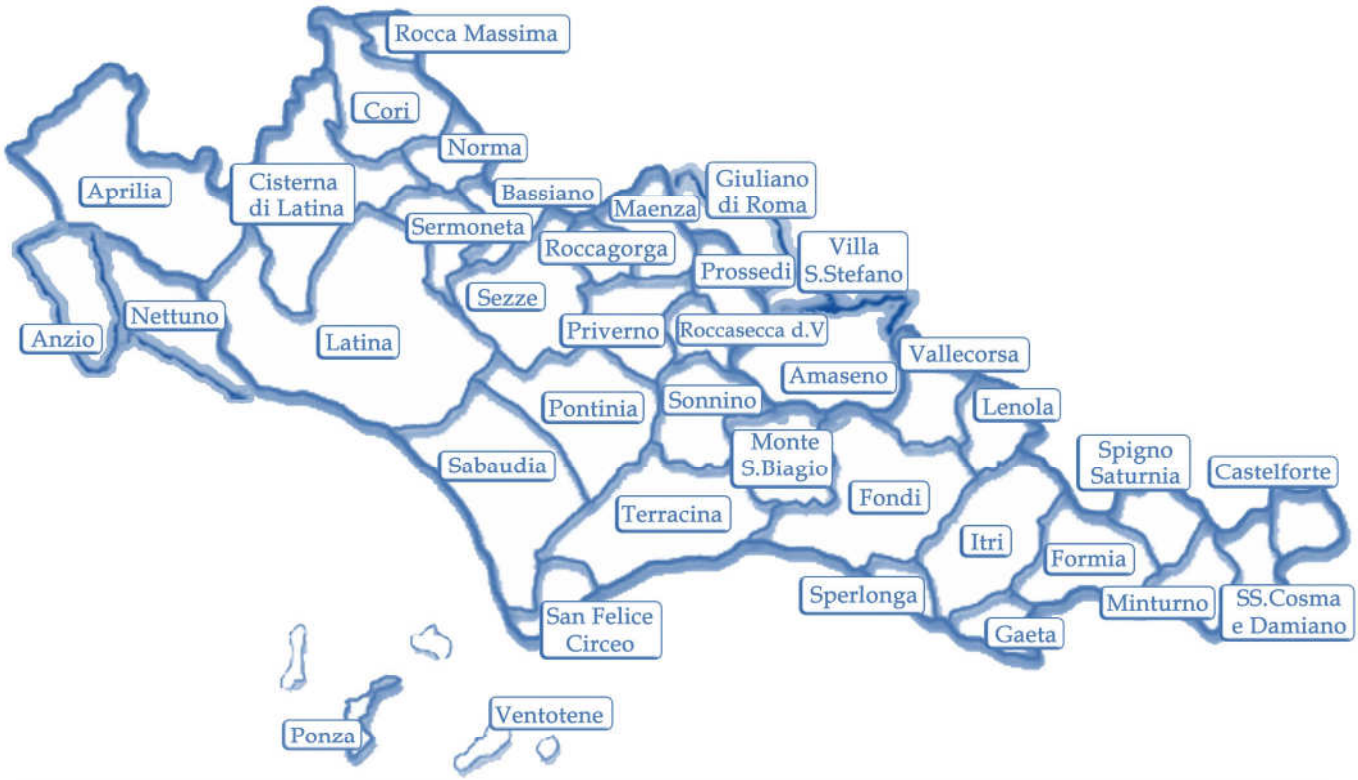
1 GENNAIO - 31 DICEMBRE

ANNO 2019	TOTALE
Aprilia	5.142.731
Anzio	10.695.979
Nettuno	8.360.036
Cisterna	3.421.498
Cori	2.109.232
Roccamassima	242.858
Sermoneta	1.251.096
Norma	894.638
Bassiano	457.970
Latina	26.797.043
Pontinia	1.964.998
Sezze	5.780.572
Sabaudia (Acque Potabili S.p.A.)	1.964.720
Amaseno	1.479.842
Giuliano di Roma	588.945
Maenza	1.161.352
Priverno	3.958.620
Prossedi	623.650
Roccagorga	713.053
Roccasecca Dei V.	315.360
Sonnino	1.692.298
Villa S. Stefano	368.407
TOTALE BACINO NORD	**79.984.897**
San Felice	2.214.546
Terracina	7.517.146
Castro dei Volsci (Acea Ato 5)	152.530
Fondi	9.985.486
Lenola	1.134.257
M. S. Biagio	820.023
Sperlonga	1.056.969
Vallecorsa	330.930
Gaeta	6.867.375
Itri	1.641.945
Ponza	405.900
Ventotene	185.715
Acea Ato 5	255.130
Castelforte	1.195.330
Formia	12.879.120
Minturno	4.957.054
Spigno S.	896.834
SS. Cosma e D.	1.565.944
Sessa Aurunca	26.071
TOTALE BACINO SUD	**54.088.304**

ACQUA LATINA

Al Servizio del Territorio

RAPPORTO INFORMATIVO 2019



ALLEGATO E

1 GENNAIO - 31 DICEMBRE

VOLUMI FATTURATI ANNO 2019

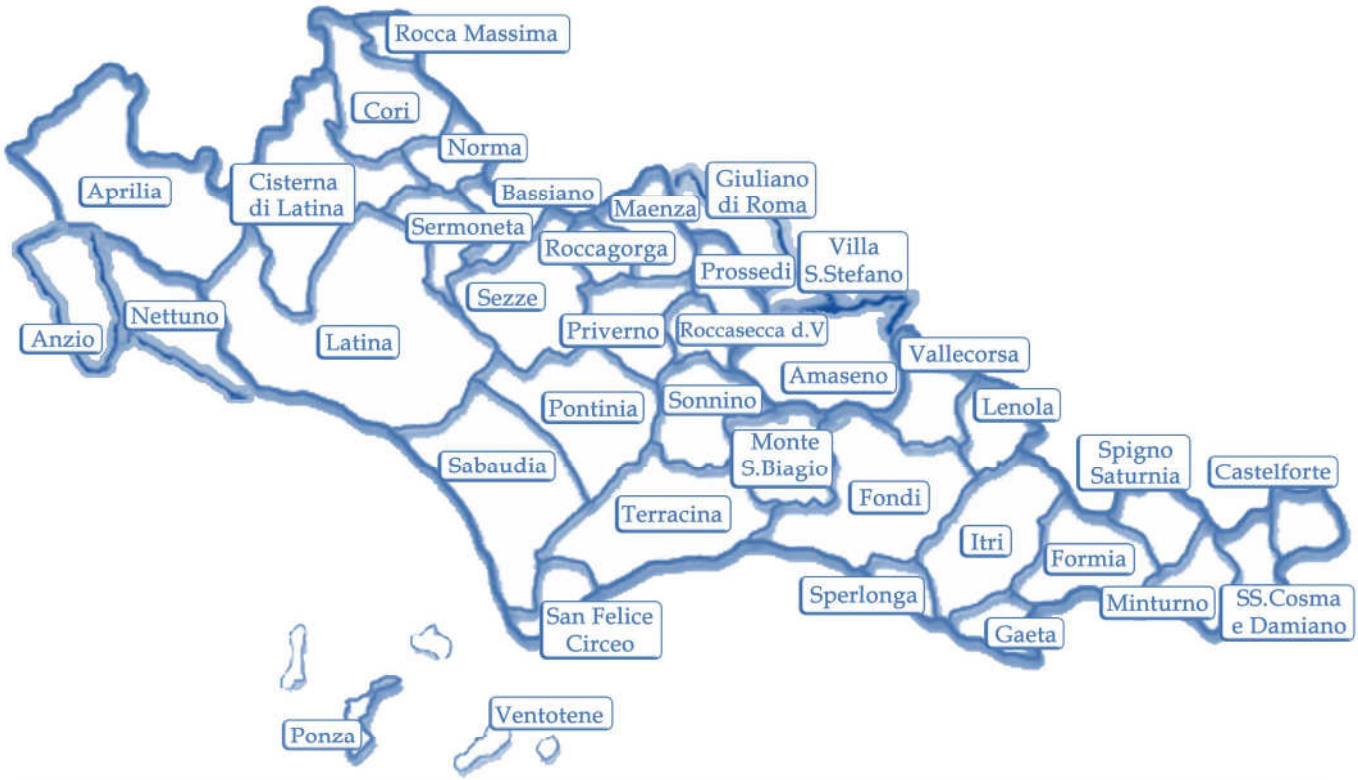
VOLUMI FATTURATI	N° UTENZE MEDIE FATTURATE	N° UTENZE MEDIE ACQUA	MC ACQUA Age	MC ACQUA Bas	MC ACQUA Ecc	MC ACQUA Ecc2	MC ACQUA	MC FOGNA	MC DEPUR.
Utente ordinario - prima casa	210.982	210.982	5.554.255	15.852.285	1.417.358	818.851	23.642.749	21.181.510	21.025.631
Utente ordinario - prima casa (reddito < 14.000€)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Utente ordinario - seconda casa	41.009	41.355	741.078	332.565	342.100	350.475	1.766.218	1.571.075	1.554.386
Utente ordinario - Uso promiscuo	5.850	5.747	1.073.870	2.053.669	213.471	0	3.341.009	3.186.018	3.181.838
Attività commerciali	17.536	17.566	0	1.088.485	442.396	668.989	2.199.871	1.995.703	1.991.467
Attività artigianali	3.380	3.414	0	191.946	102.196	77.094	371.236	344.130	341.601
Attività industriali	288	281	0	33.465	426.748	0	460.213	460.539	460.539
Box e Cantine	5.742	5.742	0	70.535	82.413	0	152.948	109.445	109.141
Stazioni di soggiorno - Loc. albergh.	314	313	0	46.125	385.798	0	431.923	380.440	384.135
Uso pubblico	2.608	2.621	0	282.233	2.344.228	0	2.626.461	2.003.014	2.001.016
Altre categorie	3.110	3.171	0	140.189	132.902	0	273.091	186.410	186.761
Attività agricole e zootecniche	605	609	0	57.655	134.971	0	192.626	58.488	57.607
TOTALE ATO 4	291.424	291.802	7.369.203	20.149.153	6.024.581	1.915.409	35.458.345	31.476.772	31.294.121
			35.458.345						

USO	N° UTENZE MEDIE FATTURATE	N° UTENZE MEDIE ACQUA	MC ACQUA Age	MC ACQUA Bas	MC ACQUA Ecc	MC ACQUA Ecc2	ACQUA	MC FOGNA Bas	MC DEPUR. Bas
USO DOMESTICO	257.733	258.080	6.295.333	16.255.385	1.841.871	1.169.326	25.561.915	22.862.030	22.689.158
USO PUBBLICO	2.608	2.621	0	282.233	2.344.228	0	2.626.461	2.003.014	2.001.016
USO INDUSTRIALE	288	281	0	33.465	426.748	0	460.213	460.539	460.539
USO COMMERCIALE	17.536	17.566	0	1.088.485	442.396	668.989	2.199.871	1.995.703	1.991.467
USO ARTIGIANALE	3.380	3.414	0	191.946	102.196	77.094	371.236	344.130	341.601
USO PROMISCUO	5.850	5.747	1.073.870	2.053.669	213.471	0	3.341.009	3.186.018	3.181.838
ALTRO	4.029	4.093	0	243.970	653.671	0	897.640	625.339	628.503
TOTALE ATO 4	291.424	291.802	7.369.203	20.149.153	6.024.581	1.915.409	35.458.345	31.476.772	31.294.121
			35.458.345						

ACQUA LATINA

Al Servizio del Territorio

RAPPORTO INFORMATIVO 2019



ALLEGATO F

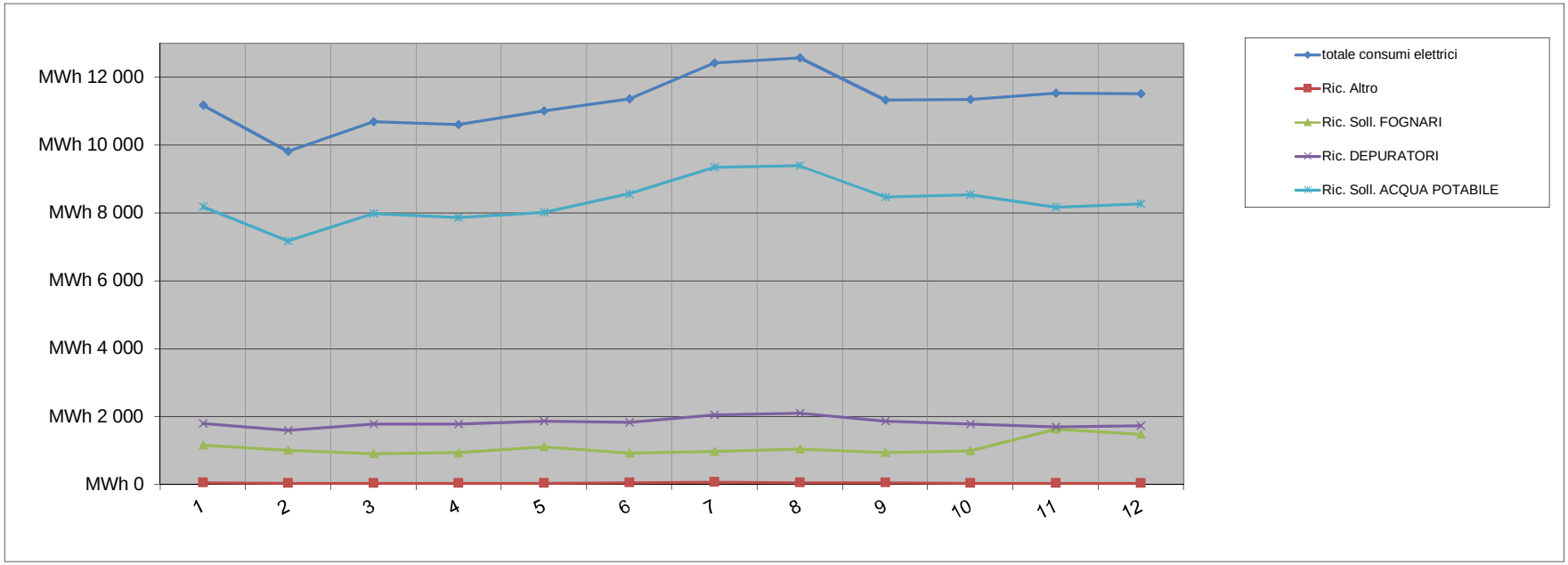
1 GENNAIO - 31 DICEMBRE

RICOSTRUZIONE EFFETTIVA CONSUMI ULTIMO TRIENNIO vs CONSUMI 2019 (MWh)

	2016				2017				2018				2019				MEDIA 2016 - 2018
	Num. Utenze	*Potenza Nominale kW*	*ore utilizzazione giornaliera Pn*	*totale anno*	*Num. Utenze*	*Potenza Nominale kW*	*ore utilizzazione giornaliera Pn*	*totale anno*	*Num. Utenze*	*Potenza Nominale kW*	*ore utilizzazione giornaliera Pn*	*totale anno*	*Num. Utenze*	*Potenza Nominale kW*	*ore utilizzazione giornaliera Pn*	*totale anno*	*totale anno*
Soll. ACQUA POTABILE	252	20 296,0	12,89	95 514 315,7	246	20 119,0	13,21	96 984 565,0	252	20 454,0	13,13	98 011 816,6	252	20 560	13,33	100 011 580	96 836 899
DEPURATORI	68	8 105,0	7,60	22 474 474,0	69	8 111,0	7,28	21 564 604,0	69	8 111,0	7,59	22 466 338,0	70	8 181	7,32	21 858 446	22 168 472
Soll. FOGNARI	558	8 260,0	3,70	11 157 866,8	551	8 176,0	3,24	9 672 650,0	563	8 335,9	4,15	12 629 305,1	565	8 342	4,29	13 069 509	11 153 274
Altro	13	234,0	4,87	416 114,0	13	250,0	5,07	463 084,0	20	272,0	4,79	475 858,0	25	281	4,79	491 700	451 685
totale consumi elettrici	**891**	**36 895,0**	**9,62**	**129 562 770**	**879**	**36 656,0**	**9,62**	**128 684 903**	**904**	**37 172,9**	**9,85**	**133 583 318**	**912**	**37 364,0**	**9,93**	**135 431 234**	**130 610 330**

* Valori corretti in seguito a conguagli sui consumi effettivi
ricevuti dal fornitore di EE successivamente alla pubblicazione del RI 2018

ore utilizzazione giornaliera Pn	*ore utilizzazione giornaliera Pn*	*ore utilizzazione giornaliera Pn*	*ore utilizzazione giornaliera Pn*
9,62	9,62	9,85	9,93

RICOSTRUZIONE EFFETTIVA
CONSUMI 2019 MWh

	Num. Utenze	Pot. Inst.	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	TOT
Ric. Soll. ACQUA POTABILE	252	20 560	8 179	7 181	7 984	7 875	8 019	8 565	9 348	9 390	8 480	8 536	8 174	8 279	100 012
Ric. DEPURATORI	70	8181	1 804	1 588	1 773	1 778	1 865	1 834	2 045	2 091	1 866	1 782	1 698	1 733	21 858
Ric. Soll. FOGNARI	565	8342	1 158	1 012	909	931	1 100	914	974	1 035	941	990	1 632	1 474	13 070
Ric. Altro	25	281	46	37	34	32	31	46	58	55	47	38	34	35	492
totale consumi elettrici	**912**	**37 364**	**11 187**	**9 818**	**10 700**	**10 616**	**11 015**	**11 360**	**12 426**	**12 572**	**11 335**	**11 345**	**11 537**	**11 521**	**135 431**