

Ente di Governo dell'Ambito Centro-Est

Città Metropolitana di Genova

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI

DI RILEVANZA ECONOMICA

(Relazione ex art.30 D. Lgs. 201/2022)

Ricognizione periodica

Anno 2025

Sommario

¹

CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE.....	3
CONTRATTO DI SERVIZIO.....	3
SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO	4
IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO	5
COINVOLGIMENTO DEI PORTATORI DI INTERESSE	8
ANDAMENTO ECONOMICO	9
QUALITA' DEL SERVIZIO	13
QUALITÀ TECNICA.....	13
QUALITÀ CONTRATTUALE	21
CONSIDERAZIONI FINALI	29

¹ La presente relazione è stata redatta secondo il Quaderno Operativo ANCI.

CONTESTO DI RIFERIMENTO

Ai sensi dell'art. 2, c. 1, lett. d), del D.lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono servizi di interesse economico generale di livello locale o servizi pubblici locali di rilevanza economica *"i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale"*. Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale relativa al servizio idrico integrato, prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio idrico integrato è disciplinato dal D. Lgs. 152/2006, *"Norme in materia ambientale"*, Parte III, Sezione III, Titolo II *"Servizio Idrico Integrato"* e dalla L. R. n. 1/2014, *"Norme in materia di individuazione degli ambiti ottimali per l'esercizio delle funzioni relative al servizio idrico integrato e alla gestione integrata dei rifiuti"*.

La L. R. n. 1/2014 ha individuato sul territorio ligure gli ambiti territoriali ottimali (ATO); in particolare, l'articolo 6, comma 10, lett. a), della predetta normativa regionale ha affidato la funzione di Ente di Governo dell'Ambito (EGATO) dell'ATO Centro-Est, corrispondente al territorio dell'ex Provincia di Genova, alla Città Metropolitana di Genova.

Le attività sottese all'espletamento del servizio idrico, affidate al Gestore, ora IRETI S.P.A, mediante convenzione, sono le attività di: acquedotto, fognatura, depurazione, vendita di acqua all'ingrosso e altre attività idriche.

I Comuni ricompresi nell'ATO, per tutta la durata dell'affidamento, hanno affidato in concessione d'uso gratuita i beni e le opere pubbliche funzionali alle predette attività al gestore del servizio idrico integrato, il quale ne ha assunto i relativi oneri nei termini previsti dalla convenzione e dal relativo disciplinare, ai sensi dell'articolo 153 del D. Lgs. 152/2006. I beni affidati sono contenuti nell'inventario predisposto dai Comuni e dal Gestore medesimo; tra di essi dovranno essere ricompresi i beni e le opere in corso di realizzazione e che saranno eventualmente realizzati direttamente dall'EGA o dagli Enti Locali interessati.

Le immobilizzazioni tecniche (materiali ed immateriali) ed i beni mobili costituenti cespiti strumentali del servizio affidati in concessione al Gestore risultano da apposita Ricognizione delle Infrastrutture.

Città Metropolitana di Genova ed IRETI concorrono, sulla base delle rispettive responsabilità, a perseguire il raggiungimento e mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza, in base agli strumenti previsti dalla regolazione tariffaria prevista da ARERA e per quanto precisato nella convenzione di affidamento del servizio.

CONTRATTO DI SERVIZIO

In linea con la L. n. 36/1994, che prevedeva la riorganizzazione dei servizi idrici al fine di superare la frammentazione delle gestioni e conseguire livelli migliori di efficacia e qualità del servizio, con Decisione n.8 del 13.06.2003 la Conferenza dei Sindaci dell'ATO della Provincia di Genova disponeva l'affidamento del servizio idrico integrato ad AMGA S.p.a (ora IRETI S.p.a);

Con Decisione n. 16 del 22.12.2003 la stessa Conferenza approvava la convenzione regolante i rapporti sottesi al predetto affidamento con durata dal 01.01.2004 al 31.12.2008; tale Convenzione veniva altresì integrata con successiva Convenzione Aggiuntiva nel 2009, la quale ultima estendeva la durata dell'affidamento sino al 31.12.2032; infine, con Deliberazione di Consiglio Metropolitano n.33/2016 la convenzione sottesa al servizio è stata adeguata allo schema tipo approvato da ARERA nel 2015.

La Convenzione prevede i seguenti obblighi in capo al gestore:

- a) raggiungimento dei livelli di qualità, efficienza e affidabilità del servizio da assicurare all'utenza, previsti dalle disposizioni regolatorie di ARERA e assunti dalla convenzione;
- b) rispetto dei criteri e le modalità di applicazione delle tariffe determinate dall'EGA in base alla regolazione dell'ARERA, curando e comunicando agli utenti il loro aggiornamento annuale;
- c) adozione della carta del servizio in conformità alla normativa vigente e alla regolazione dell'ARERA;
- d) realizzazione del Programma degli Interventi;
- e) predisposizione di modalità di controllo del corretto esercizio del servizio ed in particolare un sistema tecnico adeguato a tal fine, come previsto dall'art. 165 del d.lgs. 152/2006;
- f) trasmissione all'EGA le informazioni tecniche, gestionali, economiche, patrimoniali e tariffarie riguardanti tutti gli aspetti del servizio idrico integrato, sulla base della pertinente normativa e della regolazione dell'AEEGSI;
- g) collaborazione per l'organizzazione e l'attivazione dei sistemi di controllo integrativi che l'EGA ha facoltà di disporre durante tutto il periodo di affidamento;
- h) tempestiva comunicazione all'EGA del verificarsi di eventi che comportino o che facciano prevedere irregolarità nell'erogazione del servizio, nonché assumere ogni iniziativa per l'eliminazione delle irregolarità, in conformità con le prescrizioni dell'EGA medesimo;
- i) restituzione all'EGA, alla scadenza dell'affidamento, tutte le opere, gli impianti e le canalizzazioni del servizio idrico integrato in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione, coerentemente con le previsioni del Piano di Ambito;
- j) assunzione a proprio carico, con inserimento in tariffa del relativo costo, i canoni per le derivazioni idriche e le concessioni demaniali, gli oneri per la gestione delle aree di salvaguardia, il canone per l'organizzazione degli strumenti di controllo e vigilanza in dotazione all'EGA, gli oneri per le attività di controllo ambientale;
- k) prestazione delle garanzie finanziarie e assicurative previste dalla convenzione;
- l) pagamento delle penali e dare esecuzione alle sanzioni;
- m) attuazione delle modalità di rendicontazione delle attività di gestione previste dalla normativa vigente;
- n) aggiornamento dell'atto di Ricognizione;
- o) prosecuzione della gestione del servizio fino al subentro del nuovo Gestore, secondo quanto previsto dalla regolazione dell'ARERA e dalla convenzione;
- p) rispetto degli obblighi di comunicazione previsti dalla regolazione di ARERA e dalla convenzione;

Al momento dell'affidamento al gestore unico AMGA del SII, le gestioni preesistenti assentite attraverso singole Convenzioni siglate con i singoli comuni vennero mantenute in essere fino alla loro scadenza naturale (Decisioni della Conferenza dei Sindaci dell'ATO della provincia di Genova n. 4e n. 5 dell'anno 2003).

SISTEMA DI MONITORAGGIO- CONTROLLO

Ai sensi dell'art. 149 del D.lgs. 152/2006, la predisposizione e l'aggiornamento del Piano d'Ambito rientrano tra le competenze dell'Ente di Governo dell'Ambito. Tale Piano costituisce lo strumento di pianificazione volto

a definire gli obiettivi di qualità del Servizio Idrico Integrato e gli interventi infrastrutturali necessari al loro conseguimento.

Esso rappresenta, inoltre, il riferimento tecnico per la determinazione della tariffa annuale ed è articolato nei seguenti atti:

- ricognizione delle infrastrutture;
- programma degli interventi;
- modello gestionale ed organizzativo;
- piano economico finanziario.

L'Autorità di Regolazione ha sviluppato progressivamente mediante un insieme articolato di deliberazioni un sistema regolatorio improntato a un approccio proattivo, che supera la logica dei meri controlli *ex post* e, attraverso meccanismi premianti e indicatori aggiornati, incentiva sia il mantenimento di performance virtuose, sia il miglioramento continuo delle gestioni che presentano criticità. Ha inoltre fornito un metodo di controllo e monitoraggio annuale sulle gestioni, accentrandone e uniformando lo stesso a livello nazionale.

L'Ente di Governo dell'Ambito, oltre a fornire indirizzi metodologici e a garantire il raccordo tra gestori locale e regolatore statale (ARERA), dispone dello strumento più rilevante per tradurre in azioni concrete le criticità emerse dalle raccolte dati: il Programma degli Interventi.

Attraverso questo strumento, l'Ente può recepire le carenze rilevate a livello infrastrutturale e impiantistico, trasformarle in interventi mirati e coerenti con gli obiettivi regolatori e assicurare una pianificazione unitaria e strategica, capace di rispondere alle esigenze dei singoli territori mantenendo al contempo una visione integrata dell'ambito. Il Programma degli Interventi si configura, dunque, come il principale meccanismo di governo per correggere tempestivamente i problemi di qualità tecnica e contrattuale, garantendo una programmazione degli investimenti fondata su dati affidabili, obiettivi misurabili e scelte trasparenti.

Per quanto riguarda la definizione tariffaria, il Piano d'Ambito vigente e la tariffa mantengono carattere uniforme su tutto il territorio dell'ATO.

Coerentemente con quanto avvenuto nei periodi regolatori precedenti, il calcolo tariffario 2024–2029 è stato sviluppato sulla base delle variabili economiche e di scala riferite al complesso delle gestioni, al netto delle transazioni interne, ricostruendo il quadro di un “gestore unico” a partire dai dati consolidati degli operatori coordinati da IRETI.

Parallelamente, per la regolazione della qualità tecnica e contrattuale, l'analisi è stata svolta per singolo gestore per garantire una valutazione puntuale del raggiungimento degli obiettivi.

Le raccolte dati hanno consentito di mettere in evidenza le correlazioni tra le criticità individuate sulle infrastrutture e sugli impianti, gli obiettivi di qualità tecnica e contrattuale previsti per il biennio 2024–2025 e la pianificazione degli interventi per il periodo 2024–2029.

IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

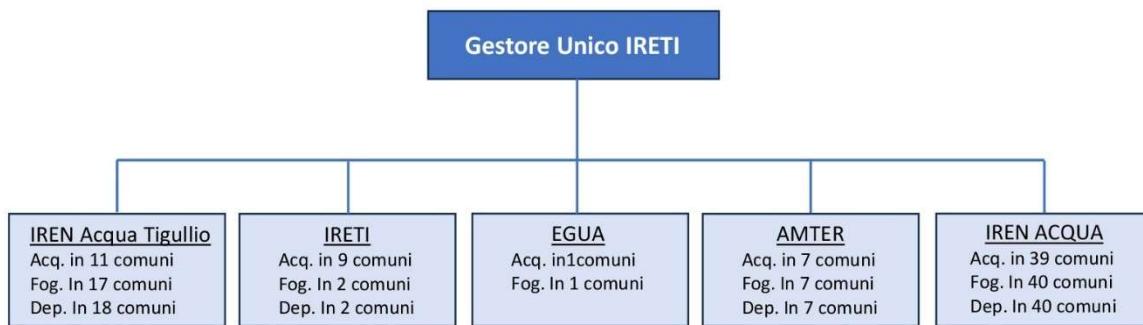
L'assetto gestionale del servizio idrico integrato nell'ATO Centro Est della Città Metropolitana di Genova è attualmente affidato ad IRETI S.p.A in qualità di “Gestore unico” con sede legale in Via Piacenza 54, 16138 Genova, C.F. 01791490343, in persona dell' Amministratore Delegato e legale rappresentante *pro tempore* Ing. Fabio Giuseppini; la gestione operativa territoriale è svolta, in parte da IRETI e, sotto il suo coordinamento, anche dalle seguenti società:

1. IRETI spa
2. AM.TER. spa
3. EGUA srl
4. IREN Acqua spa
5. IREN Acqua Tigullio spa

In figura è schematizzato l'assetto gestionale del servizio idrico integrato sui 67 comuni dell'ATO Centro Est genovese per l'anno 2024, con indicato, per ciascun gestore, il numero di comuni serviti per ciascun segmento del servizio idrico integrato da cui si desumono le parziali sovrapposizioni di gestori su alcuni dei comuni dell'ambito e quindi la presenza di "scambi" di servizio all'interno del territorio.

In allegato (**documento 1**) viene fornito il riepilogo della composizione azionaria delle predette società.

Sempre in allegato (**documento 2**) si fornisce rappresentazione grafica della suddivisione territoriale delle gestioni nel territorio metropolitano per acquedotto, fognatura e depurazione.



Nello specifico si dettaglano di seguito i comuni afferenti a ciascun gestore per ciascuna attività gestita

IREN ACQUA TIGULLIO:

Acquedotto nei seguenti comuni: Castiglione Chiavarese, Chiavari, Cicagna, Favale di Malvaro, Lavagna, Leivi, Lorsica, Orero, Portofino, San Colombano Certenoli, Santa Margherita Ligure;

Fognatura nei comuni di: Casarza Ligure, Castiglione Chiavarese, Chiavari, Cicagna, Coreglia Ligure, Favale di Malvaro, Lavagna, Leivi, Lorsica, Moneglia, Orero, Portofino, Rapallo, San Colombano Certenoli, Santa Margherita Ligure, Sestri Levante, Zoagli;

Depurazione nei comuni di: Casarza Ligure, Castiglione Chiavarese, Chiavari, Cicagna, Cogorno, Coreglia Ligure, Favale di Malvaro, Lavagna, Leivi, Lorsica, Moneglia, Orero, Portofino, Rapallo, San Colombano Certenoli, Santa Margherita Ligure, Sestri Levante, Zoagli;

IRETI:

Acquedotto nei seguenti comuni: Camogli, Carasco, Casarza Ligure, Coreglia Ligure, Moneglia, Né, Rapallo, Sestri Levante, Zoagli;

Fognatura nei comuni di: Carasco, Né;

Depurazione nei comuni di: Carasco, Né;

EGUA:

Acquedotto e Fognatura nel comune di: Cogorno;

AMTER:

Acquedotto nei seguenti comuni: Arenzano, Campoligure, Cogoleto, Masone, Mele, Rossiglione, Tiglieto;

Fognatura nei comuni di: Arenzano, Campoligure, Cogoleto, Masone, Mele, Rossiglione, Tiglieto;

Depurazione nei comuni di: Arenzano, Campoligure, Cogoleto, Masone, Mele, Rossiglione, Tiglieto;

IREN ACQUA:

Acquedotto nei seguenti comuni: Avegno, Bargagli, Bogliasco, Borzonasca, Busalla, Campomorone, Casella, Ceranesi, Crocefieschi, Davagna, Fascia, Fontanigorda, Genova, Gorreto, Isola del Cantone, Lumarzo, Mezzanego, Mignanego, Moconesi, Montebruno, Montoggio, Neirone, Pieve Ligure, Propata, Recco, Rezzoaglio, Ronco Scrivia, Rondanina, Rovegno, Santo Stefano D'Aveto, Sant'Olcese, Savignone, Serra Riccò, Sori, Torriglia, Tribogna, Uscio, Valbrevenna, Vobbia;

Fognatura nei comuni di: Avegno, Bargagli, Bogliasco, Borzonasca, Busalla, Camogli, Campomorone, Casella, Ceranesi, Crocefieschi, Davagna, Fascia, Fontanigorda, Genova, Gorreto, Isola del Cantone, Lumarzo, Mezzanego, Mignanego, Moconesi, Montebruno, Montoggio, Neirone, Pieve Ligure, Propata, Recco, Rezzoaglio, Ronco Scrivia, Rondanina, Rovegno, Santo Stefano D'Aveto, Sant'Olcese, Savignone, Serra Riccò, Sori, Torriglia, Tribogna, Uscio, Valbrevenna, Vobbia;

Depurazione nei comuni di: Avegno, Bargagli, Bogliasco, Borzonasca, Busalla, Camogli, Campomorone, Casella, Ceranesi, Crocefieschi, Davagna, Fascia, Fontanigorda, Genova, Gorreto, Isola del Cantone, Lumarzo, Mezzanego, Mignanego, Moconesi, Montebruno, Montoggio, Neirone, Pieve Ligure, Propata, Recco, Rezzoaglio, Ronco Scrivia, Rondanina, Rovegno, Santo Stefano D'Aveto, Sant'Olcese, Savignone, Serra Riccò, Sori, Torriglia, Tribogna, Uscio, Valbrevenna, Vobbia;

Pare opportuno evidenziare che in data 1° ottobre 2024 si sono tenute le Assemblee Straordinarie di IRETI S.p.A. e AM.TER S.p.A., ove è stato approvato il progetto di fusione per incorporazione di quest'ultima in IRETI S.p.A. L'operazione ha avuto efficacia dal 1° gennaio 2025.

Inoltre, con atto stipulato in data 16 giugno 2025, è avvenuta la fusione per Incorporazione della società IREN ACQUA S.p.A. in IRETI S.p.A. con decorrenza 1° luglio 2025.

Servizio acquedotto

Per la gestione del servizio acquedotto, i due principali gestori operativi, che coprono circa 87% della popolazione servita sono:

- IREN Acqua spa, l'azienda dimensionalmente più grande, che gestisce il servizio di acquedotto in 39 comuni dell'ATO tra cui Genova, per una popolazione complessiva di oltre 702.000 abitanti, pari a circa l'80% della popolazione complessiva di Ambito;
- IREN Acqua Tigullio spa, che gestisce il servizio in 11 comuni con una popolazione totale di poco superiore a 65.000 abitanti, pari a circa il 7% del totale dell'ATO.

Le rimanenti 3 aziende gestiscono un numero ridotto di comuni per una popolazione complessiva di circa 110.000 abitanti pari a circa il 13% della popolazione residente:

- IRETI spa gestisce il servizio in 9 comuni con popolazione di poco superiore a 60.000 abitanti,
- AM.TER. spa gestisce il servizio in 7 comuni per un totale di circa 34.000 abitanti;

- EGUA srl gestisce il solo comune di Cogorno (circa 5.300 ab.).

Servizi fognatura e depurazione

Per i servizi di fognatura e depurazione le principali due aziende arrivano alla gestione di circa il 95-96% della popolazione servita ed in particolare:

- IREN Acqua spa gestisce i servizi in 40 comuni dell'ATO tra cui Genova per una popolazione complessiva di oltre 708.000 abitanti, pari a circa l'81% della popolazione complessiva di Ambito;
- IREN Acqua Tigullio spa gestisce 17 comuni per il servizio fognario e 18 per quello depurativo con una popolazione oscillante tra 124.000 e 130.000 abitanti circa, pari al 14-15% del totale.

Le rimanenti 3 società gestiscono un numero ridotto di comuni con popolazione totale inferiore a 45.000 abitanti ed insieme rappresentano solo il 5-6% della popolazione residente:

- AM.TER. spa gestisce il servizio di fognatura e depurazione in 7 comuni per un totale di circa 34.000 abitanti;
- IRETI srl gestisce il servizio di fognatura e depurazione in 2 comuni con una popolazione complessiva di circa 5.600 unità;
- EGUA srl gestisce il solo servizio fognario per il comune di Cogorno (circa 5.300 ab.).

COINVOLGIMENTO DEI PORTATORI DI INTERESSE

L'individuazione degli stakeholder, quali soggetti operanti nel territorio con finalità che possano avere risvolti sulla strutturazione e definizione del Programma degli Interventi e in modo più ampio sul Piano d'Ambito, può essere principalmente ricondotta alle seguenti categorie:

- a) Enti pubblici;
- b) Ordini professionali e Associazioni di professionisti afferenti sia al taglio tecnico professionale in questione, sia di carattere più ampio;
- c) Enti, Aziende operanti nei diversi settori;
- d) Associazioni di categoria;
- e) Associazioni operanti in diversi ambiti (ambientali, sociali, della mobilità);
- f) Comitati.

A riguardo Città Metropolitana di Genova, in qualità di Ente di Governo di Ambito del Servizio Idrico Integrato, ha istituito, così come indicato nel proprio Statuto, approvato con la Deliberazione della Conferenza Metropolitana di Genova n. 1 del 19 dicembre 2014, all'art. 3 "Zone omogenee", un comitato ristretto di coordinamento con funzioni istruttorie sugli atti fondamentali di competenza del Consiglio metropolitano, relativi alla strutturazione di sistemi coordinati di gestione dei servizi pubblici di interesse generale, riguardanti l'intero ambito metropolitano, sui quali ultimi la Conferenza Metropolitana deve esprimere il proprio parere ai sensi dell'art. 19, comma 6 lettera d bis, dello Statuto sopracitato.

Il Comitato è composto dal Sindaco Metropolitano o suo delegato, che lo presiede, e da 11 membri nominati dalla Conferenza metropolitana, tenendo conto delle diverse specificità territoriali. Il territorio di Città Metropolitana di Genova afferente all'Ambito Territoriale Ottimale è, infatti, stato distinto in 11 zone omogenee, ovvero aree delimitate in ragione di caratteristiche geografiche, demografiche, economiche e istituzionali tali da farne anche l'ambito ottimale per l'organizzazione in forma associata di servizi comunali

e per l'esercizio delegato di funzioni di competenza metropolitana. In allegato ([documento 3](#)) rappresentazione grafica della suddivisione territoriale del Comitato di Ambito.

Il processo di implementazione, validazione e il progressivo monitoraggio ed incremento del Programma degli Interventi sessennale prevede la consultazione del Comitato d'Ambito del Servizio Idrico Integrato, rappresentativo delle volontà locali, attraverso lo svolgimento di un processo di consultazione e validazione. In particolare durante lo svolgimento degli incontri con il Comitato, orientativamente con cadenza trimestrale, l'Ente di Governo d'Ambito illustra ai rappresentanti la previsione dei costi degli interventi argomentandone la progettazione, le criticità e lo stato dell'avanzamento lavori.

ANDAMENTO ECONOMICO

I costi e i ricavi di competenza del servizio idrico contenuti nella tabella che segue sono stati calcolati per l'ultimo triennio individuando il Vincolo ai Ricavi del Gestore, investimenti, costi operativi e ricavi contenuti nel Metodo Tariffario 3.2 per quanto attiene alla annualità 2023 e al Metodo tariffario 4 per quanto attiene all'anno 2024 e 2025.

Per queste ultime annualità, in base al funzionamento della Regolazione del SII operata da ARERA, i valori sono da intendersi previsionali.

Nel corso della revisione tariffaria biennale che avverrà nel 2026 per le annualità 2024 e 2025 saranno disponibili i valori a consuntivo.

Il metodo tariffario attualmente in vigore si basa sul principio del *full cost recovery*, secondo il quale al Gestore deve essere riconosciuto l'intero ammontare dei costi sostenuti per l'erogazione del servizio. In pratica, le tariffe applicate all'utenza devono coprire integralmente sia le spese operative sia gli investimenti effettuati.

Quando i ricavi derivanti dai corrispettivi in bolletta non risultano sufficienti a coprire i costi riconosciuti, si generano dei conguagli. Tali conguagli rappresentano somme che il Gestore ha diritto a recuperare negli anni successivi, attraverso un adeguamento delle tariffe future.

Nel caso della gestione IRETI, allo stato attuale sono presenti conguagli da recuperare, e l'Ente competente ha deliberato che tali importi vengano spalmati sulle annualità future, fino al termine del periodo di affidamento del servizio.

Per questo motivo, il costo complessivo di competenza del servizio risulta superiore alla semplice somma dei costi e degli investimenti riportati nella tabella seguente: tale differenza è proprio determinata dalla necessità di includere nei calcoli anche i conguagli accumulati negli anni precedenti

	2023	2024	2025
ricavi	157.107.015 €	183.007.423 €	181.894.045 €
costi	96.118.593 €	107.442.295 €	111.337.512 €
investimenti	48.685.021 €	73.430.331 €	75.993.013 €
costo di competenza del servizio	189.047.665 €	194.353.883 €	205.148.108 €

Sempre all'interno dello stesso strumento riepilogativo (il tool di calcolo fornito da ARERA) si sono estrapolati i costi relativi al personale e la composizione dello stesso, riassunti nella seguente tabella aggiornata ai dati di consuntivo 2023:

Composizione del personale

	2022	2023	2024
Dirigenti	3	3	
Quadri	25	25	
Impiegati	132	132	
Operai	309	309	
Collaboratori	0	0	

Costi relativi al personale

	2022	2023	2024
Dirigenti	436.460 €	436.460 €	
Quadri	1.742.183 €	1.742.183 €	
Impiegati	8.170.492 €	8.170.492 €	
Operai	15.950.230 €	15.950.230 €	
Collaboratori	0 €	0 €	

L'articolazione tariffaria è declinata in base a quanto stabilito nella Deliberazione 665/2017/R/idr recepita da Città Metropolitana di Genova con Deliberazione 2/2019.

Essa si articola in diverse tipologie di utenza a seconda dell'uso previsto:

- Domestica residente
- Domestica non residente
- Uso industriale
- Uso artigianale e commerciale
- Uso agricolo e zootecnico
- Uso pubblico

La struttura dei corrispettivi individua una fascia di consumo pro capite agevolata per gli usi domestici e la presenza di tre fasce di consumo di eccedenza con progressività tariffaria finalizzata a promuovere comportamenti del consumatore orientati al risparmio e all'uso consapevole della risorsa.

La categoria Uso Pubblico presenta delle politiche tariffarie che riservano particolare attenzione alle forniture destinate a funzioni di utilità pubblica e sociale.

Inoltre sono stati individuati elementi tariffari ad hoc per la raccolta e la depurazione delle acque reflue industriali mirata a meglio allocare i costi su chi ha scarichi il cui trattamento finale risulti più oneroso, secondo il principio del "chi inquina paga".

² I costi e la composizione del personale dedicato al SII sono forniti dal gestore biennalmente e a consuntivo. Nel 2026 saranno disponibili i costi relativi alle annualità 2024 (e 2025).

Le tabelle corrispondenti alla articolazione tariffaria in vigore sono pubblicate sul Portale Ambiente della Città Metropolitana di Genova e sul sito del Gestore IRETI.

Per quanto attiene la situazione relativa all'equilibrio economico si evidenzia che nell'Ambito Territoriale Ottimale della Città Metropolitana di Genova il Servizio Idrico Integrato (SII) è attualmente affidato ad IRETI S.p.A., in qualità di gestore unico, mentre la gestione operativa territoriale è svolta, sotto il suo coordinamento, dalla stessa IRETI S.p.A. e fino a fine 2024 dalle società AM.TER. S.p.A., E.G.U.A. srl, IREN Acqua Tigullio S.p.A., IREN Acqua S.p.A.

Per quanto precisato, poiché la relazione di cui al citato art. 30 del D. Lgs n.201/2022 deve riguardare la situazione gestionale, nel caso specifico, del servizio idrico integrato all'interno dell'Ambito Territoriale Ottimale Centro-Est, si ritiene che i dati richiesti debbano riferirsi alle società che svolgono il servizio all'interno del medesimo ambito e che la trasmissione dei dati debba perimettersi:

- a) alle gestioni che svolgono il servizio sul territorio dell'ambito in misura preponderante, sia in termini di popolazione servita che di fatturato complessivo;
- b) alle gestioni per cui i dati richiesti siano esplicitati all'interno dei rispettivi Bilancio di esercizio.

In riferimento a quest'ultimo aspetto si precisa che la società IRETI S.p.A. è la società capofila della Business Unit RETI del Gruppo Iren che, in riferimento all'annualità 2024, ha gestito direttamente e tramite le sue controllate:

- a) la distribuzione di energia elettrica nelle città di Torino e Parma e Vercelli; su Vercelli il servizio è svolto per il tramite della società ASM;
- b) il servizio idrico integrato (SII) nelle province di Genova, Savona, Imperia, La Spezia, Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Vercelli ed Enna ed in diversi comuni siti in Piemonte per un totale di oltre 3,1 milioni di abitanti serviti.

Se ne desume pertanto come il Bilancio di IRETI S.p.a. non possa ritenersi rappresentativo della situazione economica, patrimoniale e finanziaria della gestione del servizio di acquedotto nei 9 comuni serviti nell'ambito genovese a cui si aggiungono 2 Comuni per il sistema fognario e altri 2 Comuni per la depurazione; la popolazione servita in questa porzione di territorio risulta infatti pari a ca. 69.000 che, rispetto agli oltre 3 milioni di abitanti serviti dall'intera società, incide per il 2%.

I dati di IRETI S.p.A. riferiti alla gestione del servizio nell'ambito genovese non sono pertanto rinvenibili all'interno del rispettivo fascicolo di Bilancio e di conseguenza irrilevanti ai fini della presente Relazione.

Preme comunque evidenziare fin d'ora che l'Ente metropolitano per l'annualità 2025, oggetto della prossima relazione ex art. 30, si coordinerà con IRETI S.p.A. al fine di fornire una estrappolazione dei dati riferiti all'ATO Centro Est.

Indicatori 2024	IREN Acqua	IREN Acqua Tigullio	AMTER	EGUA
Free Cash flow	7.032.326	-4.695.350		
Valore della produzione	254.707.468	30.402.022	6.251.821	1.285.930
Utile netto	53.995.965	1.057.272	-313.831	300.494
Roi	11,22%	4,40%	0,00%	21,00%
Ros	30,95%	7,21%	-24,00%	41,00%
Roe	10,46%	5,21%	-24,00%	18,00%
Mol	115.828.605	5.624.057	-76.656	524.147

Il **Free Cash Flow** rappresenta la cassa operativa generata dalle attività della società, al netto degli investimenti necessari, è un indicatore della capacità dell’azienda di autofinanziarsi, di ridurre il debito, di pagare dividendi al gruppo o di sostenere nuovi investimenti.

Il **Valore della Produzione** rappresenta l’insieme dei ricavi e delle altre componenti positive generate dalla gestione operativa nell’esercizio.

L’**Utile Netto** rappresenta il risultato finale dell’azienda dopo aver considerato tutti i ricavi, i costi e le imposte.

Il **ROI** (Return on Investment) è un indicatore di redditività della gestione operativa. Non è una voce di bilancio obbligatoria, ma un indice gestionale inserito nella Relazione sulla Gestione.

Il **ROI** misura quanto rendimento genera la gestione operativa rispetto ai capitali investiti nell’attività caratteristica (impianti, reti gas, acqua, elettricità, ecc.).

Il **ROS** (Return on Sales) è un indice di redditività operativa utilizzato nella Relazione sulla Gestione. Non è una voce contabile obbligatoria, ma un indicatore gestionale; questo indicatore misura quanto margine operativo (EBIT) l’azienda genera per ogni euro di ricavo.

Il **ROE** (Return on Equity) è un indice di redditività del capitale; questo indicatore misura quanto utile netto l’azienda genera per ogni euro investito dagli azionisti (patrimonio netto).

Il **MOL** (Margine Operativo Lordo) misura la redditività operativa linda, cioè il risultato della gestione caratteristica prima di:

- ammortamenti e svalutazioni
- accantonamenti
- oneri e proventi finanziari
- imposte

QUALITA' DEL SERVIZIO

ARERA valuta la qualità del servizio idrico integrato attraverso due macro-aree: la **qualità tecnica** e la **qualità contrattuale**. Per ogni indicatore, l'Autorità stabilisce obiettivi di miglioramento, incentivando i gestori migliori con premi e penalizzando chi non li raggiunge.

La differenza principale è che la qualità contrattuale riguarda gli aspetti che influenzano il rapporto tra gestore e utente (ad esempio, tempi di risposta alle richieste e trasparenza della bolletta), mentre la qualità tecnica si riferisce alla qualità del servizio erogato, come la continuità della fornitura e la qualità dell'acqua. ARERA classifica i gestori sulla base di entrambi i tipi di indicatori, premiando le performance migliori in entrambe le aree.

QUALITÀ TECNICA

Con la deliberazione 917/2017/R/idr ARERA successivamente integrata dalla Deliberazione 637/2023/R/idr ha emanato la Regolazione della Qualità Tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI). È un provvedimento di grande rilevanza, perché stabilisce quali sono:

- ✓ Le condizioni minime richieste dalla Normativa per l'ammissione ai meccanismi incentivanti (PREREQUISITI);
- ✓ I parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente (STANDARD SPECIFICI);
- ✓ I macroindicatori che valutano le condizioni tecniche del servizio (STANDARD GENERALI).

L'adozione della sopra indicata Deliberazione 917/2017/R/IDR e s.m.i. risponde all'obiettivo di ARERA di identificare gli stimoli corretti ed efficaci per promuovere benefici a favore degli utilizzatori dei servizi, in un quadro di parità di trattamento degli operatori, monitoraggio continuo e gradualità nell'implementazione. I macroindicatori (standard generali), a cui sono collegati i meccanismi incentivanti, mirano a monitorare e incentivare il miglioramento delle prestazioni dei gestori del servizio idrico e sono applicati ai tre comparti principali del servizio idrico integrato:

ACQUEDOTTO

- M0 (Resilienza idrica):** Monitora l'efficacia del sistema di approvvigionamento idrico nel far fronte a situazioni di emergenza o siccità;
- M1 (Perdite idriche):** Misura la quantità di acqua che si perde lungo la rete di distribuzione;
- M2 (Interruzioni del servizio):** Definita come somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti dal gestore;
- M3 (Qualità dell'acqua erogata):** È un parametro utilizzato per valutare quanto l'acqua fornita rispetti gli standard di potabilità e le normative vigenti.

FOGNATURA

- M4 (Adeguatezza del sistema fognario):** Valuta la capacità e l'efficienza del sistema fognario nella gestione delle acque reflue;

DEPURAZIONE

M5 (Smaltimento fanghi in discarica): indica la percentuale di fanghi di depurazione derivanti dal trattamento delle acque reflue che vengono smaltiti in discarica. L'obiettivo principale di questo indicatore è la minimizzazione dell'impatto ambientale legato allo smaltimento dei fanghi, incentivando soluzioni alternative e più sostenibili, come il riutilizzo in agricoltura o la produzione di energia.

M6 (Qualità dell'acqua depurata): si riferisce alla qualità dell'acqua depurata in uscita dagli impianti di trattamento. In altre parole, valuta quanto bene l'acqua reflua viene purificata prima di essere restituita all'ambiente, con l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale.

Il monitoraggio di queste grandezze permette una valutazione delle performance tecniche dei gestori del servizio idrico, misurando la loro efficacia in termini di qualità del servizio offerto.

Per ciascuno dei macro-indicatori, ARERA stabilisce obiettivi specifici di mantenimento e miglioramento.

Gli obiettivi di miglioramento sono differenti a seconda della situazione di partenza riscontrata durante il monitoraggio e il loro perseguitamento contribuisce a garantire che il servizio idrico integrato sia gestito in modo da minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente e sulla salute pubblica.

I risultati degli indicatori devono guidare gli Enti di Governo dell'Ambito nelle scelte di investimento, incoraggiando interventi volti a migliorare la qualità tecnica del servizio.

Si riporta di seguito il riepilogo degli obiettivi raggiunti dagli indicatori di qualità tecnica per la raccolta dati 2025 per l'annualità 2024, come definiti da ARERA con le Deliberazioni n. 637/2023 (aggiornamento della disciplina di Regolazione della Qualità Tecnica del S.I.I.) e n. 595/2024 (introduzione delle modalità di calcolo dell'indicatore M0b), per ciascun Gestore operativo territoriale:

GESTORE AMTER S.P.A. – Obiettivi e risultati

	Macro-indicatore	Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
OBIETTIVO RAGGIUNTO	Presenza prerequisito Preq4 _{HS}	Adeguato				Adeguato
	M0a	0,46				0,36
	M0b	46,34				0,10
	DISP	7.674.939	7.751.688	7.829.205	9.702.156	
	Classe	E	E	E		A
	Obiettivo RQTI	+1% di DISP	+1% di DISP			
	Valore obiettivo DISP	7.751.688	7.829.205			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq1	Si				Si
OBIETTIVO NON RAGGIUNTO	Presenza prerequisito Preq4 _{HS}	Adeguato				Adeguato
	M1a	12,03	11,55	11,08	12,51	
	M1b	44,42%	42,65%	40,94%	45,42%	
	Classe	C	C	C		D
	Obiettivo RQTI	-4% di M1a	-4% di M1a			
	Valore obiettivo M1a	11,55	11,08			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq4 _{HS}	Adeguato				Adeguato
	M2	0,86	0,84	0,82	0,86	
OBIETTIVO NON RAGGIUNTO	Classe	B	B	B		B
	Obiettivo RQTI	-2% di M2	-2% di M2			
	Valore obiettivo M2	0,84	0,82			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq2	Si				Si
	Presenza prerequisito Preq4 _{HS}	Adeguato				Adeguato
	M3a	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	
	M3b	9,63%	8,86%	8,15%	14,97%	
	M3c	0,712%				1,72%
OBIETTIVO NON RAGGIUNTO	Classe	D	D	D		D
	Obiettivo RQTI	-8% di M3b	-8% di M3b			
	Valore obiettivo M3a					
	Valore obiettivo M3b	8,86%	8,15%			
	Valore obiettivo M3c					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{HS}	Si				Si
	Presenza prerequisito Preq4 _{HS}	Adeguato				Adeguato
	M4a	25,24	22,72	20,45	26,32	
OBIETTIVO NON RAGGIUNTO	M4b	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	M4c	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	Classe	E	E	E		E
	Obiettivo RQTI	-10% di M4a	-10% di M4a			
	Valore obiettivo M4a	22,72	20,45			
	Valore obiettivo M4b					
	Valore obiettivo M4c					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{HS}	Si				Si
OBIETTIVO RAGGIUNTO	Presenza prerequisito Preq4 _{HS}	Adeguato				Adeguato
	MF _{1s,2s,...,1s,p} ($\sum MF_{1s,2s,...,1s,p}$)	459,41	450,22	441,22	192,08	
	%SS _{1s,1s}	7,2%				9,7%
	M5	14,22%				19,92%
	Classe	C	C	C		C
	Obiettivo RQTI	-2% di MF _{1s,2s,...,1s,p} to disc.	-2% di MF _{1s,2s,...,1s,p} to disc.			
	Valore obiettivo MF _{1s,2s,...,1s,p} disc.	450,22	441,22			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{HS}	Si				Si
OBIETTIVO RAGGIUNTO	Presenza prerequisito Preq4 _{HS}	Adeguato				Adeguato
	M6	52,08%	41,67%	33,33%	24,32%	
	Classe	E	E	E		E
	Obiettivo RQTI	-20% di M6	-20% di M6			
	Valore obiettivo M6	41,67%	33,33%			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				

GESTORE EGUA S.R.L. – Obiettivi e risultati

	Macro-indicatore	Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
M0	Presenza prerequisito Preq4 _{H2}	Adeguato				
	M0a	0,53				0,53
	M0b	0,10				0,10
	DISP	1576.800	1584.684	1592.607	1576.800	
	Classe	C	C	C		C
	Obiettivo RQTI	+0,5% di DISP	+0,5% di DISP			
	Valore obiettivo DISP	1584.684	1592.607			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
M1	Presenza prerequisito Preq1	Si				Si
	Presenza prerequisito Preq4 _{H1}	Adeguato				Adeguato
	M1a	21,33	20,10	19,10	21,35	
	M1b	58,46%	54,95%	52,20%	58,87%	
	Classe	E	D	D		E
	Obiettivo RQTI	-6% di M1a	-5% di M1a			
	Valore obiettivo M1a	20,10	19,10			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
M2	Presenza prerequisito Preq4 _{H2}	Adeguato				Adeguato
	M2	1,18	1,16	1,14	0,34	
	Classe	B	B	B		A
	Obiettivo RQTI	-2% di M2	-2% di M2			
	Valore obiettivo M2	1,18	1,14			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
M3	Presenza prerequisito Preq2	Si				Si
	Presenza prerequisito Preq4 _{H3}	Adeguato				Adeguato
	M3a	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	
	M3b	5,26%	4,84%	4,55%	9,09%	
	M3c	0,766%			0,787%	
	Classe	D	C	C		D
	Obiettivo RQTI	-8% di M3b	-8% di M3b			
	Valore obiettivo M3a					
	Valore obiettivo M3b	4,84%	4,55%			
	Valore obiettivo M3c					
M4	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{H4}	Si				Si
	Presenza prerequisito Preq4 _{H4}	Adeguato				Adeguato
	M4a	40,24	36,22	32,60	27,69	
	M4b		0,00%	0,00%		
	M4c		0,00%	0,00%		
	Classe	E	E	E		E
	Obiettivo RQTI	-10% di M4a	-10% di M4a			
M5	Valore obiettivo M4a	36,22	32,60			
	Valore obiettivo M4b					
	Valore obiettivo M4c					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{H5}					
	Presenza prerequisito Preq4 _{H5}					
	MF _{tq,disc} (Σ MF _{tq,disc,imp})					
	%SS _{tot}					
M6	M5					
	Classe					
	Obiettivo RQTI					
	Valore obiettivo MF _{tq,disc}					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{H6}					
	Presenza prerequisito Preq4 _{H6}					
	M6					
OBIETTIVO NON RAGGIUNTO	Classe					
	Obiettivo RQTI					
	Valore obiettivo M6					
	Raggiungimento obiettivo					
OBIETTIVO RAGGIUNTO	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
OBIETTIVO NON RAGGIUNTO						
OBIETTIVO RAGGIUNTO						

GESTORE IREN ACQUA S.P.A. – Obiettivi e risultati

	Macro-indicatore	Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
M0	Presenza prerequisito Preq4 _{M0}	Adeguato			Adeguato	
	M0a	0,41			0,42	
	M0b	3.560,71			3.560,71	
	DISP	164.797.256	166.445.229	168.109.681	156.306.320	
	Classe	E	E	E	B	
	Obiettivo RQTI	+1% di DISP	+1% di DISP			
	Valore obiettivo DISP	166.445.229	168.109.681			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq1	Si			No	
M1	Presenza prerequisito Preq4 _{M1}	Adeguato			Adeguato	
	M1a	15,17	14,86	14,57	14,60	
	M1b	27,30%	26,75%	26,21%	26,76%	
	Classe	B	B	B	B	
	Obiettivo RQTI	-2% di M1a	-2% di M1a			
	Valore obiettivo M1a	14,86	14,57			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq4 _{M2}	Adeguato			Adeguato	
	M2	0,37	0,37	0,37	0,41	
M2	Classe	A	A	A	A	
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento			
	Valore obiettivo M2					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq2	Si			Si	
	Presenza prerequisito Preq4 _{M3}	Adeguato			Adeguato	
	M3a	0,0005%	0,0005%	0,0005%	0,001%	
	M3b	7,42%	6,82%	6,28%	10,87%	
	M3c	0,637%			1,75%	
M3	Classe	D	D	D	D	
	Obiettivo RQTI	-8% di M3b	-8% di M3b			
	Valore obiettivo M3a					
	Valore obiettivo M3b	6,82%	6,28%			
	Valore obiettivo M3c					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{M4}	Si			Si	
	Presenza prerequisito Preq4 _{M4}	Adeguato				
	M4a	30,25	27,22	24,50	27,11	
M4	M4b	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	M4c	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	Classe	E	E	E	E	
	Obiettivo RQTI	-10% di M4a	-10% di M4a			
	Valore obiettivo M4a	27,22	24,50			
	Valore obiettivo M4b					
	Valore obiettivo M4c					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{M5}	Si			Si	
M5	Presenza prerequisito Preq4 _{M5}	Adeguato				
	MF _{tq,disc} (Σ MF _{tq,disc,imp})	3.217,00	3.184,83	3.152,98	3.765,09	
	ZSS _{tot}	15,3%			15,4%	
	MS	3,36%			4,10%	
	Classe	B	B	B	B	
	Obiettivo RQTI	-1% di MF _{tq,disc}	-1% di MF _{tq,disc}			
	Valore obiettivo MF _{tq,disc}	3.184,83	3.152,98			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{M6}	Si			Si	
M6	Presenza prerequisito Preq4 _{M6}	Adeguato				
	M6	42,52%	34,01%	27,21%	37,36%	
	Classe	E	E	E	E	
	Obiettivo RQTI	-20% di M6	-20% di M6			
	Valore obiettivo M6	34,01%	27,21%			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				

GESTORE IREN ACQUA TIGULLIO S.P.A. – Obiettivi e risultati

Macro-indicatore		Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
M0	Presenza prerequisito Preq4 _{M0}	Adeguato			Adeguato	
	M0a	0,46			0,47	
	M0b	18,31			0,10	
	DISP	19.982,165	20.181,987	20.383,807	20.104,068	B
	Classe	E	E	E		
	Obiettivo RQTI	+1% di DISP	+1% di DISP			
	Valore obiettivo DISP	20.181,987	20.383,807			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq1	Si			Si	
M1	Presenza prerequisito Preq4 _{M1}	Adeguato			Adeguato	
	M1a	15,35	14,73	14,15	18,36	
	M1b	40,22%	38,61%	37,07%	46,06%	
	Classe	C	C	C	D	
	Obiettivo RQTI	-4% di M1a	-4% di M1a			
	Valore obiettivo M1a	14,73	14,15			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq4 _{M2}	Adeguato			Adeguato	
	M2	0,20	0,20	0,20	0,12	
M2	Classe	A	A	A	A	
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento			
	Valore obiettivo M2					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq2	Si			Si	
	Presenza prerequisito Preq4 _{M3}	Adeguato			Adeguato	
	M3a	0,0010%	0,0010%	0,0010%	0,0148%	
	M3b	4,53%	4,26%	4,00%	9,95%	
	M3c	0,477%			90%	
M3	Classe	C	C	C	E	
	Obiettivo RQTI	-6% di M3b	-6% di M3b			
	Valore obiettivo M3a					
	Valore obiettivo M3b	4,26%	4,00%			
	Valore obiettivo M3c					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{M4}	Si			Si	
	Presenza prerequisito Preq4 _{M4}	Adeguato			Adeguato	
	M4a	29,07	26,17	23,55	47,77	
M4	M4b		0,00%	0,00%		
	M4c		0,00%	0,00%		
	Classe	E	E	E	E	
	Obiettivo RQTI	-10% di M4a	-10% di M4a			
	Valore obiettivo M4a	26,17	23,55			
	Valore obiettivo M4b					
	Valore obiettivo M4c					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{M5}	NO			NO	
M5	Presenza prerequisito Preq4 _{M5}	Adeguato			Adeguato	
	MF _{tg,disc} (Σ MF _{tg,disc,imp})	2.030,32	2.010,02	1.989,92	1.630,65	
	Σ SS _{tot}	14,6%			15,3%	
	M5	4,16%			3,53%	
	Classe	B	B	B	B	
	Obiettivo RQTI	-1% di MF _{tg,disc}	-1% di MF _{tg,disc}			
	Valore obiettivo MF _{tg,disc}	2.010,02	1.989,92			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{M6}	NO			NO	
M6	Presenza prerequisito Preq4 _{M6}	Adeguato			Adeguato	
	M6	16,67%	13,33%	11,33%	25,94%	
	Classe	E	D	D	E	
	Obiettivo RQTI	-20% di M6	-15% di M6			
	Valore obiettivo M6	13,33%	11,33%			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				

GESTORE RETI S.P.A. – Obiettivi e risultati

	Macro-indicatore	Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
M0	Presenza prerequisito Preq4 _{M0}	Adeguato				Adeguato
	M0a	0,50				0,47
	M0b	11,40				0,10
	DISP	25.158.786	25.410.374	25.664.478	25.404.690	
	Classe	E	E	E		B
	Obiettivo RQTI	+1% di DISP	+1% di DISP			
	Valore obiettivo DISP	25.410.374	25.664.478			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq1	Si				Si
M1	Presenza prerequisito Preq4 _{M1}	Adeguato				Adeguato
	M1a	24,10	22,89	21,75	21,04	
	M1b	47,82%	45,43%	43,16%	45,43%	
	Classe	D	D	C		D
	Obiettivo RQTI	-5% di M1a	-5% di M1a			
	Valore obiettivo M1a	22,65	21,75			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq4 _{M2}	Adeguato				Adeguato
	M2	0,42	0,42	0,42	0,31	
M2	Classe	A	A	A		A
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento			
	Valore obiettivo M2					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq2	Si				Si
	Presenza prerequisito Preq4 _{M3}	Adeguato				Adeguato
	M3a	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	
	M3b	3,03%	2,85%	2,68%	7,80%	
	M3c	0,320%			0,6%	
M3	Classe	C	C	C		C
	Obiettivo RQTI	-6% di M3b	-6% di M3b			
	Valore obiettivo M3a					
	Valore obiettivo M3b	2,85%	2,68%			
	Valore obiettivo M3c					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{M4}	Si				Si
	Presenza prerequisito Preq4 _{M4}	Adeguato				Adeguato
	M4a	39,02	35,12	31,61	23,23	
M4	M4b		0,00%	0,00%		
	M4c		0,00%	0,00%		
	Classe	E	E	E		E
	Obiettivo RQTI	-10% di M4a	-10% di M4a			
	Valore obiettivo M4a	35,12	31,61			
	Valore obiettivo M4b					
	Valore obiettivo M4c					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{M5}	Si				Si
M5	Presenza prerequisito Preq4 _{M5}	Adeguato				Adeguato
	MF _{te,disc} (MF _{te,disc,imp})	943,06	895,31	851,11	2.838,96	
	zSS _{tot}	2,0%			0%	
	M5	100,00%			100,00%	
	Classe	E	E	E		E
	Obiettivo RQTI	-5% di MF _{te,disc}	-5% di MF _{te,disc}			
	Valore obiettivo MF _{te,disc}	895,31	851,11			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{M6}	Si				Si
M6	Presenza prerequisito Preq4 _{M6}	Adeguato				Adeguato
	M6					
	Classe					
	Obiettivo RQTI					
	Valore obiettivo M6					
	Raggiungimento obiettivo					
OBIETTIVO NON RAGGIUNTO	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
OBIETTIVO RAGGIUNTO						
OBIETTIVO NON RAGGIUNTO						
OBIETTIVO RAGGIUNTO						
OBIETTIVO NON RAGGIUNTO						

A marzo 2025 si è aperta la Raccolta dati "Qualità tecnica (RQTI) - monitoraggio" (RQTI 2025) - all'interno della raccolta denominata "Tariffe e Qualità tecnica servizi idrici".

Il 30 aprile 2025, CITTA' METROPOLITANA DI GENOVA ENTE DI GOVERNO D'AMBITO CENTRO EST, ha trasmesso ad ARERA, i dati richiesti ai sensi del comma 1.3 della deliberazione, compilando l'apposita modulistica predisposta dall'Autorità.

L'operazione è stata registrata con il numero progressivo 2025-32873 del 30/04/2025.

In particolari sono stati trasmessi PER CIASCUN GESTORE:

- a) il file per la raccolta dati RQTI monitoraggio predisposto dall'Autorità, debitamente compilato;
- b) la Relazione di accompagnamento alla medesima raccolta dati, corredata dalla relativa validazione;
- c) la Dichiarazione di veridicità dei dati e di ottemperanza agli obblighi di cui al d.lgs 18/2023 siglata dal legale rappresentante del gestore;
- d) d) tutta la documentazione di supporto necessaria alla validazione, quali i registri tenuti ai sensi del Titolo 8 della RQTI, il file di riepilogo dei registri e gli altri documenti operativi (verbali di lettura, campioni di fatture all'utenza, verbali tecnici, eventuali ordinanze di non potabilità, certificati di analisi di laboratorio, eventuale piano dei controlli analitici, documenti di conformità relativi agli scaricatori di piena, registri di carico e scarico per i fanghi di depurazione, altro), come successivamente specificati dall'Autorità.

Il ruolo dell'Ente di governo d'ambito è stato quello di valutare i dati resi disponibili dal gestore secondo criteri di:

- a) completezza dei dati forniti rispetto a quelli complessivamente richiesti a ciascun gestore;
- b) correttezza della compilazione, intesa come assenza di dati palesemente errati;
- c) coerenza con il Programma degli Interventi, come aggiornato ai sensi del metodo tariffario pro tempore vigente, sulla base di confronti tra dati logicamente correlati, nonché, ove applicabile, con reclami e segnalazioni presentate dalle utenze;
- d) congruità dei valori, anche sulla base dei confronti con le altre fonti informative disponibili;
- e) grado di certezza del dato in termini di incidenza di componenti stimate e di componenti effettivamente rilevate sul totale per ciascun dato comunicato;
- f) coerenza dei dati resi disponibili da istituzioni o reperiti da fonti diverse dal gestore regolato con gli obiettivi ritenuti rilevanti per il territorio al fine di mitigare le criticità legate al Climate Change, nell'ambito della determinazione dell'indicatore M0b-Resilienza idrica a livello sovraordinato.

QUALITÀ CONTRATTUALE

Con la delibera 655/2015/R/idr ARERA ha emanato la Regolazione della Qualità del Servizio Idrico Integrato (RQSII), documento che definisce gli standard di qualità contrattuale e i singoli servizi che lo compongono. In questo documento vengono stabiliti i livelli di servizio che i gestori idrici devono garantire agli utenti, coprendo aspetti come tempi di intervento, risposte a reclami, e altre prestazioni contrattuali assicurando che vengano fornite in modo efficiente e affidabile.

La RQSII è stata introdotta per uniformare e migliorare la qualità del servizio idrico integrato in tutto il territorio nazionale ed è. In sintesi, un insieme di regole e standard che mirano a garantire un servizio idrico di qualità, definendo tempi, modalità e altri aspetti che i gestori devono rispettare nelle loro relazioni con gli utenti.

La delibera ha introdotto 43 indicatori e fissato, per ognuno di essi, uno standard di riferimento.

Gli indicatori hanno lo scopo di monitorare i diversi aspetti della qualità del servizio e ogni gestore è tenuto a fornire la prestazione richiesta entro il livello minimo definito dallo standard. In particolare sono previsti indicatori generici e specifici a seconda che sia, rispettivamente, previsto o meno un indennizzo diretto per l'utenza la cui prestazione fornita dal gestore non ha rispettato lo standard.

Di seguito, in tabella sono elencati quegli indicatori per i quali ARERA prevede che, in caso di mancato raggiungimento dello standard per ogni prestazione fornita, il gestore corrisponda all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30€.

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)		Indennizzo o base di calcolo
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	10 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
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	15 giorni	Tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione da parte del gestore ⁷⁸	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.	90% delle singole prestazioni
Tempo di attivazione della fornitura	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del gestore	30 euro
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	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
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni	Id. c.s.	30 euro
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità ⁷⁹	Specifico	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
Tempo di disattivazione della fornitura	Specifico	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
Tempo di esecuzione della voltura	Specifico	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
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del gestore	30 euro
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni	Id. c.s.	30 euro

Indicatore	Tipologia Standard	Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)			Indennizzo o base di calcolo	
Tempo di esecuzione di lavori semplici	Specifico	10 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		30 euro	
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	≤ 30 giorni	Id. c.s.		90% delle singole prestazioni	
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	Specifico	3 ore	-		30 euro	
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	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	
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	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	
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	Specifico	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	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito		30 euro	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito		30 euro	
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	Specifico	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	
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	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	
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito		30 euro	
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	Generale	3 ore	Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica con l'operatore di pronto intervento		90% delle singole prestazioni	
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	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	
Periodicità di fatturazione	Specifico	2/anno se consumi ≤ 100mc 3/anno se 100mc < consumi ≤ 1000mc 4/anno se 1000mc < consumi ≤ 3000mc 6/anno se consumi > 3000 mc		N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi	30 euro	
Termine per il pagamento della bolletta		20 giorni solari	-			
Tempo per la risposta a reclami	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta			
Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta			
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	Generale	30 giorni	Id. c.s.		95% delle singole prestazioni	
Tempo di rettifica di fatturazione	Specifico	60 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di		30 euro	

Di seguito sono elencati quegli indicatori per i quali ARERA ha fissato una percentuale di raggiungimento che varia dal 90% al 95% degli eventi e la cui violazione dello standard generale di qualità contrattuale per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio da parte di ARERA.

Indicatore	Tipologia Standard		Standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi)	Indennizzo o base di calcolo
			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'Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta	
Tempo massimo di attesa agli sportelli	Generale	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
Tempo medio di attesa agli sportelli	Generale	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
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	Generale	AS > 90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Generale	TMA ≤ 240 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	Generale	CPI ≤ 120 secondi	Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione	90% delle singole prestazioni
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta	30 euro
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del gestore del servizio di acquedotto	30 euro
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni	Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il gestore dell'acquedotto comunica al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso	90% delle singole prestazioni

Analogamente a quanto avviene per la Regolazione della qualità Tecnica, a partire dal 2020 con la Delibera 547/2019, è stato introdotto un meccanismo incentivante anche nella Regolazione della Qualità Contrattuale.

La valutazione della performance del gestore è biennale con una rilevazione annuale e riguarda due Macroindicatori:

MC1: avvio e cessazione del rapporto contrattuale;

MC2: gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio.

Si riportano di seguito il riepilogo degli obiettivi raggiunti dagli indicatori di qualità contrattuale, come definiti da ARERA con le Delibere n. 655/2015/R/idr e 547/2019/R/idr e le tabelle di riepilogo delle risultanze per ciascuno dei 43 indicatori divisi per gestore operativo territoriale come indicati all'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera ARERA 655/2015:

GESTORE AMTER S.P.A. – Obiettivi e risultati

OBIETTIVO RAGGIUNTO

	Macro-indicatore	Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
MC1	Valore di partenza a-1		93,99%			
	MC1	93,99%		94,92%	97,95%	
	Classe	B	B	B	B	
	Obiettivo RQSII	1,00%	1,00%			
	Valore obiettivo MC1		94,92%			
Anno di riferimento per definizione obiettivi		2023				
	Macro-indicatore	Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
MC2	Valore di partenza a-1		92,325%			
	MC2	92,320%		93,24%	97,25%	
	Classe	B	B	B	A	
	Obiettivo RQSII	1,00%	1,00%			
	Valore obiettivo MC2		93,24%			
Anno di riferimento per definizione obiettivi		2023				

OBIETTIVO RAGGIUNTO

GESTORE EGUA S.R.L. – Obiettivi e risultati

OBIETTIVO RAGGIUNTO

Macro-indicatore		Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
MC1	Valore di partenza a-1		99,02%			
	MC1	99,02%		99,02%	98,18%	
	Classe	A		A		
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento			
	Valore obiettivo MC1		mantenimento			
Anno di riferimento per definizione obiettivi		2023				

Macro-indicatore		Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
MC2	Valore di partenza a-1		97,891%			
	MC2	97,891%		97,891%	96,29%	
	Classe	A		A		
	Obiettivo RQSII	mantenimento	mantenimento			
	Valore obiettivo MC2		mantenimento			
Anno di riferimento per definizione obiettivi		2023				

OBIETTIVO RAGGIUNTO

GESTORE IREN ACQUA S.P.A. – Obiettivi e risultati

OBIETTIVO RAGGIUNTO

OBIETTIVO RAGGIUNTO

Macro-indicatore		Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
MC1	Valore di partenza a-1		93,46%			
	MC1	93,46%		94,39%	97,24%	
	Classe	B		B		B
	Obiettivo RQSII	1,00%	1,00%			
	Valore obiettivo MC1		94,39%			
Anno di riferimento per definizione obiettivi		2023				
Macro-indicatore		Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
MC2	Valore di partenza a-1		89,65%			
	MC2	89,65%		92,33%	96,46%	
	Classe	C		C		A
	Obiettivo RQSII	3,00%	3,00%			
	Valore obiettivo MC2		92,33%			
Anno di riferimento per definizione obiettivi		2023				

GESTORE IREN ACQUA TIGULLIO S.P.A. – Obiettivi e risultati

Macro-indicatore		Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
MC1	Valore di partenza a-1		93,460%			
	MC1	93,460%		94,39%	97,40%	
	Classe	B		B	B	
	Obiettivo RQSII	1,00%	1,00%			
	Valore obiettivo MC1		94,39%			
Anno di riferimento per definizione obiettivi		2023				
Macro-indicatore		Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
MC2	Valore di partenza a-1		89,650%			
	MC2	89,650%		92,33%	97,11%	
	Classe	C	C	B	A	
	Obiettivo RQSII	3,00%	3,00%			
	Valore obiettivo MC2		92,33%			
Anno di riferimento per definizione obiettivi		2023				

GESTORE IRETI S.P.A. – Obiettivi e risultati

Macro-indicatore		Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
MC1	Valore di partenza a-1		96,061%			
	MC1	96,06%		97,02%	98,15%	
	Classe	B	B	B	A	
	Obiettivo RQSII	1,00%	1,00%			
	Valore obiettivo MC1		97,02%			
Anno di riferimento per definizione obiettivi		2023				
Macro-indicatore		Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
MC2	Valore di partenza a-1		94,086%			
	MC2	94,086%		95,02%	96,98%	
	Classe	B	B	A	A	
	Obiettivo RQSII	1,00%	1,00%			
	Valore obiettivo MC2		95,02%			
Anno di riferimento per definizione obiettivi		2023				

A febbraio 2025 si è aperta la Raccolta dati “Qualità contrattuale del SII (RQSII)” relativa alla qualità contrattuale del servizio idrico integrato con riferimento al periodo 1° gennaio 2024 – 31 dicembre 2024, ai sensi dell’articolo 77, comma 77.1, della regolazione della qualità contrattuale del SII (RQSII) di cui all’Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/idr.

Il 17 aprile 2025, CITTA' METROPOLITANA DI GENOVA ENTE DI GOVERNO D'AMBITO CENTRO EST, ha trasmesso ad ARERA (caricandoli su apposito portale), i dati richiesti ai sensi dall’articolo 77, comma 77.1, della RQSII, e dall’articolo 11 del REMSI, compilando l’apposita modulistica predisposta dall’Autorità.

Le operazioni di caricamento sono state registrate con il numero progressivo 2025-116398, 2025-116399, 2025-116400, 2025-116401, 2025-116402 del 17/04/2025.

In particolari sono stati trasmessi per ciascun gestore:

- a) il riepilogo delle gestioni considerate e l'elenco degli standard di qualità contrattuale di riferimento (distinguendoli tra specifici e generali);
- b) relativamente a ciascuno standard, l'indicazione per singola gestione di:
 - a. numero di prestazioni eseguite entro lo standard;
 - b. numero di prestazioni eseguite fuori standard (specificandone le cause, ossia: cause di forza maggiore; cause imputabili all'utente finale o a terzi, cause imputabili al gestore);
- c) presenza di eventuali standard migliorativi (rispetto a quelli fissati dalla regolazione) individuati dai competenti Enti di governo dell'ambito;
- d) valori dei macro-indicatori di qualità contrattuale MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" - e MC2 - "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio" - registrati da ciascuna gestione e funzionali all'applicazione del meccanismo di incentivazione di cui al Titolo XIII del RQSII.

Gli obblighi derivanti dalla deliberazione di ARERA consistono nella verifica di congruità, completezza e coerenza di quanto trasmesso e caricato sul portale di ARERA dal Gestore.

Nel dettaglio Città Metropolitana di Genova:

- a) ha accertato che le informazioni e i dati comunicati dal Gestore facciano riferimento al territorio servito in coerenza con quanto dichiarato in ATID (Anagrafica Territoriale Idrica),
- b) ha verificato la pubblicazione della Carta dei Servizi sul sito internet del Gestore e l'aggiornamento della stessa in conformità con le più recenti disposizioni di RQSII e REMSI,
- c) ha rilevato la corrispondenza tra quanto trasmesso dal Gestore e ulteriori dati nelle disponibilità dell'EGA,
- d) ha validato le informazioni e i dati contenuti nel riepilogo per Macroindicatore funzionali all'applicazione del meccanismo incentivante di cui al Titolo XIII del RQSII.

La verifica ha riguardato anche:

- a) verifica delle compilazioni con valutazione delle cause esogene; relative al non rispetto dello standard.
- b) verifica che le prestazioni non concluse nella precedente edizione della raccolta dati risultino eseguite nel corso dell'anno;
- c) verifica che gli indennizzi maturati nelle annualità precedenti non ancora fatturati siano erogati nell'anno in corso;
- d) verifica riguardante la potenziale omissione di compilazione: l'assenza dei dati deve derivare effettivamente da mancanza di prestazioni eseguite;
- e) verifica di coerenza completezza e congruità della parte riguardante gli Indennizzi REMSI, già oggetto di invio con caricamento sul portale ARERA;

CONSIDERAZIONI FINALI

La valutazione della qualità tecnica e contrattuale del Servizio Idrico Integrato ha costituito un elemento fondamentale per monitorare in modo strutturato le prestazioni del gestore IRETI e orientare il miglioramento del servizio, con l'intento di assicurare efficienza operativa e sostenibilità.

Si presenta di seguito il riepilogo dei risultati per ciascun macro-indicatore, sviluppato con una prospettiva temporale che permette di rappresentare l'andamento delle performance, facilitare la valutazione complessiva della qualità tecnica e contrattuale e approfondire l'analisi dei trend di lungo periodo.

Macroindicatore M0 - Resilienza idrica _ Qualità tecnica:



Osservazioni in merito al calcolo di M0b

Per quanto riguarda il calcolo dell'indicatore M0, di seguito due precisazioni:

1. L'anno di raccolta 2025 è stato una fase sperimentale di monitoraggio e raccolta delle grandezze. Al fine di fornire un elemento di valutazione omogeneo sul territorio regionale, Regione Liguria ha fornito i valori di M0B per i cinque ambiti territoriali ottimali (ATO) liguri. I valori sono stati calcolati considerando al numeratore i volumi concessi complessivi sull'areale ed al denominatore, come indicato dalle autorità distrettuali, il valore medio annuale del ruscellamento e ricarica di falda complessivi valutati estraendo i raster BIGBANG sugli areali degli ambiti ottimali. Dato che, per il territorio ligure, non sono presenti trasferimenti di risorsa tra diversi ATO attraverso i sistemi acquedottistici, e ad oggi, non sono noti i volumi d'acqua effettivamente consumati a livello annuale per il complesso degli usi, per il solo calcolo dell'indice M0B il cumulo dei valori di concessione si è ritenuto rappresentare la miglior stima del numeratore dell'indice.

2. In merito all'indicatore M0b nell'anno base 2023 (che ci serve come confronto con l'anno della raccolta per stimare l'obiettivo), le informazioni acquisite dall'Autorità di Distretto del Po e, indirettamente, dall'Autorità di distretto dell'Appennino Settentrionale, risultarono parziali in attesa di una più compiuta definizione. Nonostante ciò è stato possibile rilevare come complessivamente per il territorio gestito da tutti i gestori operativi del territorio ATO centro Est la disponibilità idrica complessiva sull'intero anno fosse ampiamente sufficiente per gli tutti gli usi (compresi irriguo e industriale); pertanto cautelativamente si assunse per l'indicatore M0b un valore pari a quello rilevato per l'M0a.

Alla luce di quanto sopra esposto, si rileva che l'utilizzo di metodologie di calcolo non uniformi per l'M0b nei due distinti anni di raccolta può determinare, nelle tabelle Excel, l'evidenza di un mancato conseguimento dell'obiettivo relativo all'M0, pur in presenza di un effettivo miglioramento della classe. Si rappresenta, altresì, che a decorrere dall'anno di raccolta 2026 la definizione dell'M0 sarà resa in modo più chiaro e puntuale, in considerazione del fatto che tale annualità costituirà il primo esercizio di applicazione del meccanismo incentivante associato al macroindicatore in oggetto.

Si rileva altresì che la resilienza idrica per il Gestore Egua ricadente in classe C riguarda il solo comune di Cogorno per un totale di circa 5.300 abitanti.

Macroindicatore M1 - Perdite idriche _ Qualità tecnica:

Gestore	M1 - CLASSE					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Amter 	●	●	●	●	●	●
Egua 	●	●	●	●	●	●
Iren Acqua 	●	●	●	●	●	●
Iren Acqua Tigullio 	●	●	●	●	●	●
Ireti 	●	●	●	●	●	●
Sap 	●	●	●			

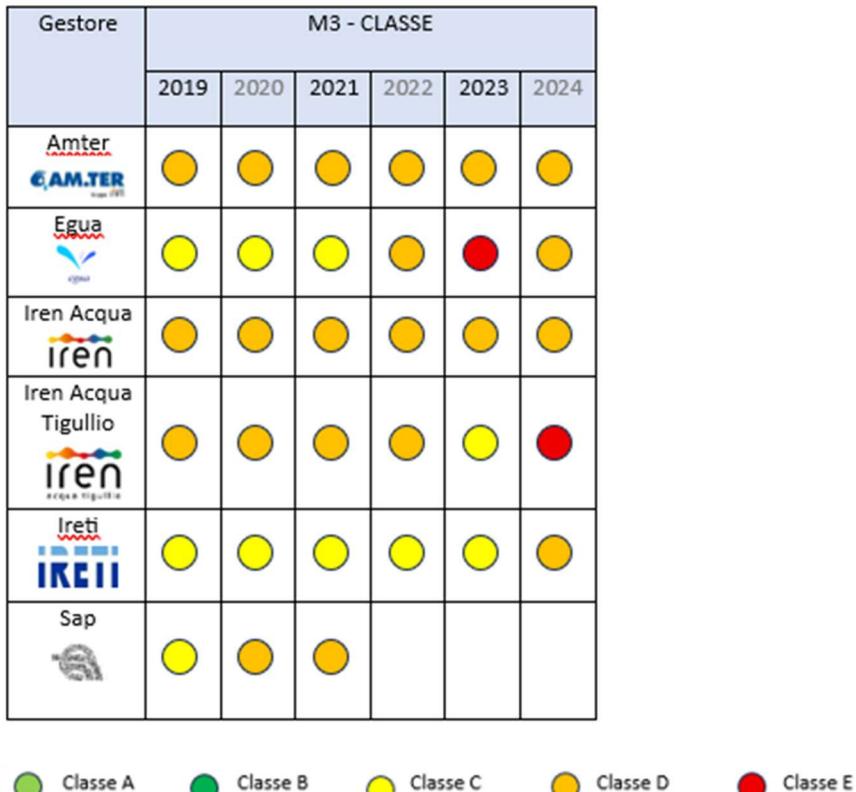

 ● Classe A ● Classe B ● Classe C ● Classe D ● Classe E

Si rileva che il gestore Iren Acqua, che ricade in classe B gestisce più dell'80 % della popolazione dell'Ambito

Macroindicatore M2 - Interruzioni del servizio _ Qualità tecnica:



Macroindicatore M3 - Qualità dell'acqua erogata _ Qualità tecnica:



Macroindicatore M4 - Adeguatezza del sistema fognario _ Qualità tecnica:

Gestore	M4 - CLASSE					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Amter 	●	●	●	●	●	●
Egua 	●	●	●	●	●	●
Iren Acqua 	●	●	●	●	●	●
Iren Acqua Tigullio 	●	●	●	●	●	●
Ireti 						●
Sap 	●	●	●			

● Classe A ● Classe B ● Classe C ● Classe D ● Classe E

Macroindicatore M5 - Smaltimento fanghi in discarica _ Qualità tecnica:

Gestore	M5 - CLASSE					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Amter 	●	●	●	●	●	●
Egua 						
Iren Acqua 	●	●	●	●	●	●
Iren Acqua Tigullio 	●	●	●	●	●	●
Ireti 						●
Sap 		●	●			

● Classe A ● Classe B ● Classe C ● Classe D ● Classe E

Macroindicatore M6 - Qualità dell'acqua depurata _ Qualità tecnica:

Gestore	M6 - CLASSE					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Amter 	●	●	●	●	●	●
Egua 						
Iren Acqua 	●	●	●	●	●	●
Iren Acqua Tigullio 	●	●	●	●	●	●
Ireti 						
Sap 						

 Classe A

 Classe B

 Classe C

 Classe D

 Classe E

Macroindicatore MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale _ Qualità contrattuale:

Gestore	MC1 - CLASSE					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Amter 	●	●	●	●	●	●
Egua 	●	●	●	●	●	●
Iren Acqua 	●	●	●	●	●	●
Iren Acqua Tigullio 	●	●	●	●	●	●
Ireti 	●	●	●	●	●	●
Sap 	●	●	●	●		

● Classe A ● Classe B ● Classe C

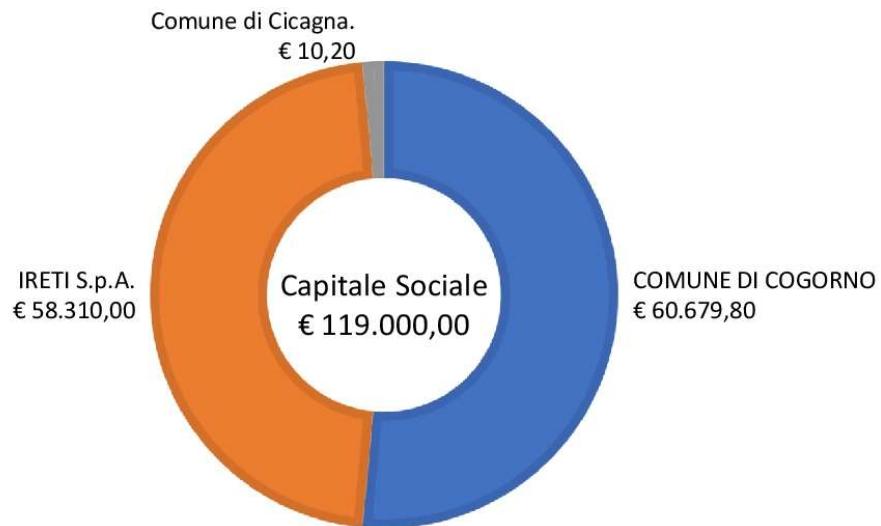
Macroindicatore MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio _ Qualità contrattuale:

Gestore	MC2 - CLASSE					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Amter 	●	●	●	●	●	●
Egua 	●	●	●	●	●	●
Iren Acqua 	●	●	●	●	●	●
Iren Acqua Tigullio 	●	●	●	●	●	●
Ireti 	●	●	●	●	●	●
Sap 	●	●	●	●		

● Classe A ● Classe B ● Classe C

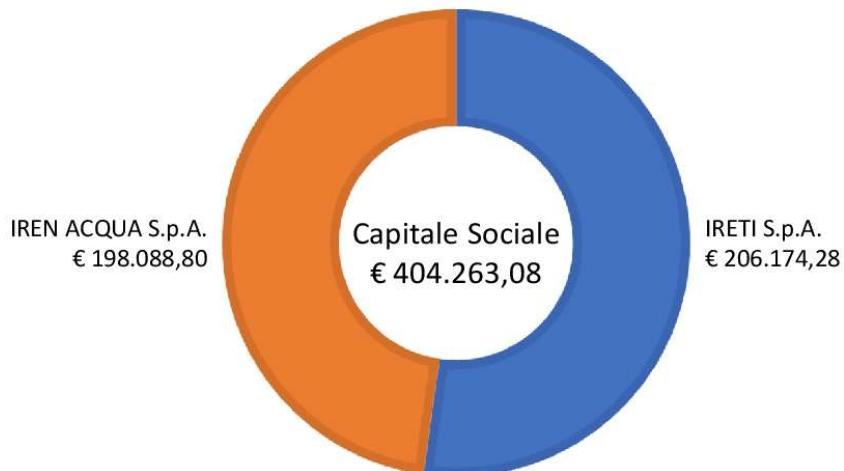
DOCUMENTO 01 Composizione azionaria della società

EGUA S.r.l.



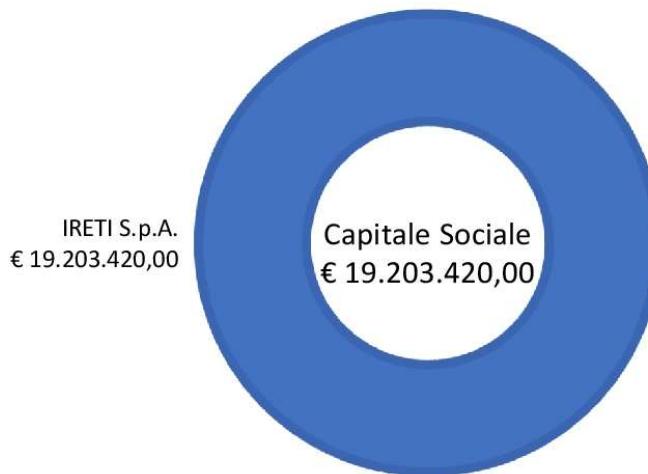
Socio	Valore	%	Tipo diritto
Comune di Cogorno	60.679,80		proprietà
IRETI S.p.A.	58.310,00		proprietà
Comune di Cicagna	10,20		proprietà

AMTER S.p.A.



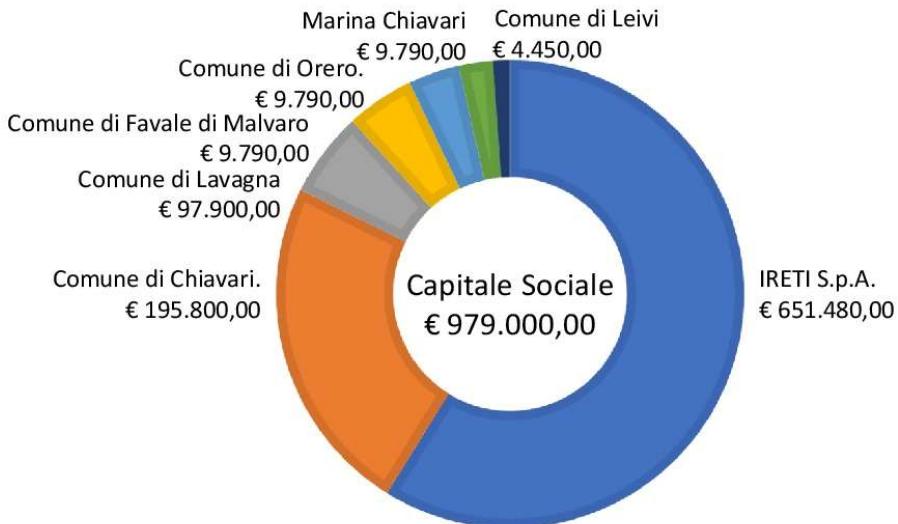
Socio	Valore	%	Tipo diritto
IRETI S.p.A.	206.174,28		proprietà
IREN ACQUA S.p.A.	198.088,80		proprietà

IREN ACQUA S.p.A.

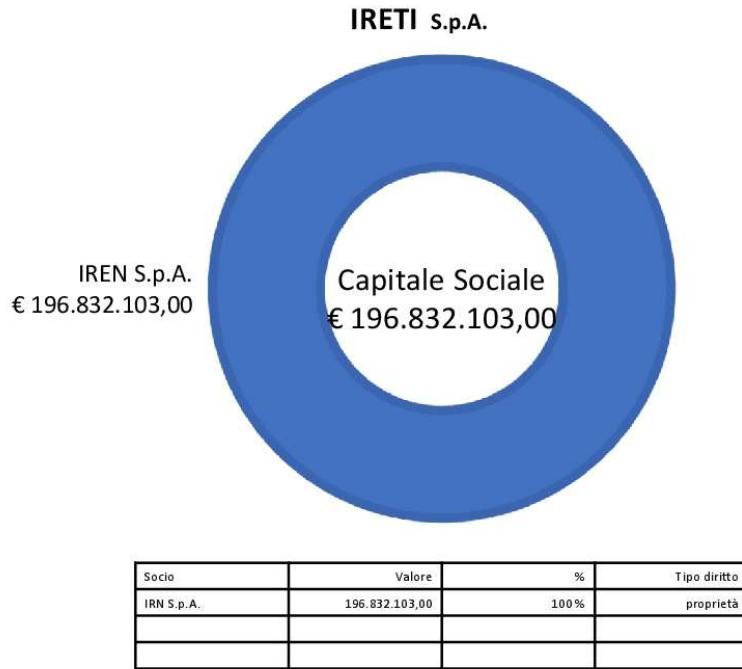


Socio	Valore	%	Tipo diritto
IRETI S.p.A.	19.203.420,00	100%	proprietà

IREN ACQUA TIGULLIO S.p.A.



Socio	Valore	%	Tipo diritto
IRETI S.p.A.	651.480,00		proprietà
COMUNE DI CHIAVARI	195.800,00		proprietà
COMUNE DI LAVAGNA	97.900,00		proprietà
COMUNE DI FAVALE DI MALVARO	9.790,00		proprietà
COMUNE DI ORERO	9.790,00		proprietà
MARINA CHIAVARI – SERVIZI PORTUALI E TURISTICI – SOCIETÀ A RESPONSABILITÀ LIMITATA	9.790,00		proprietà
COMUNE DI LEIVI	4.450,00		proprietà

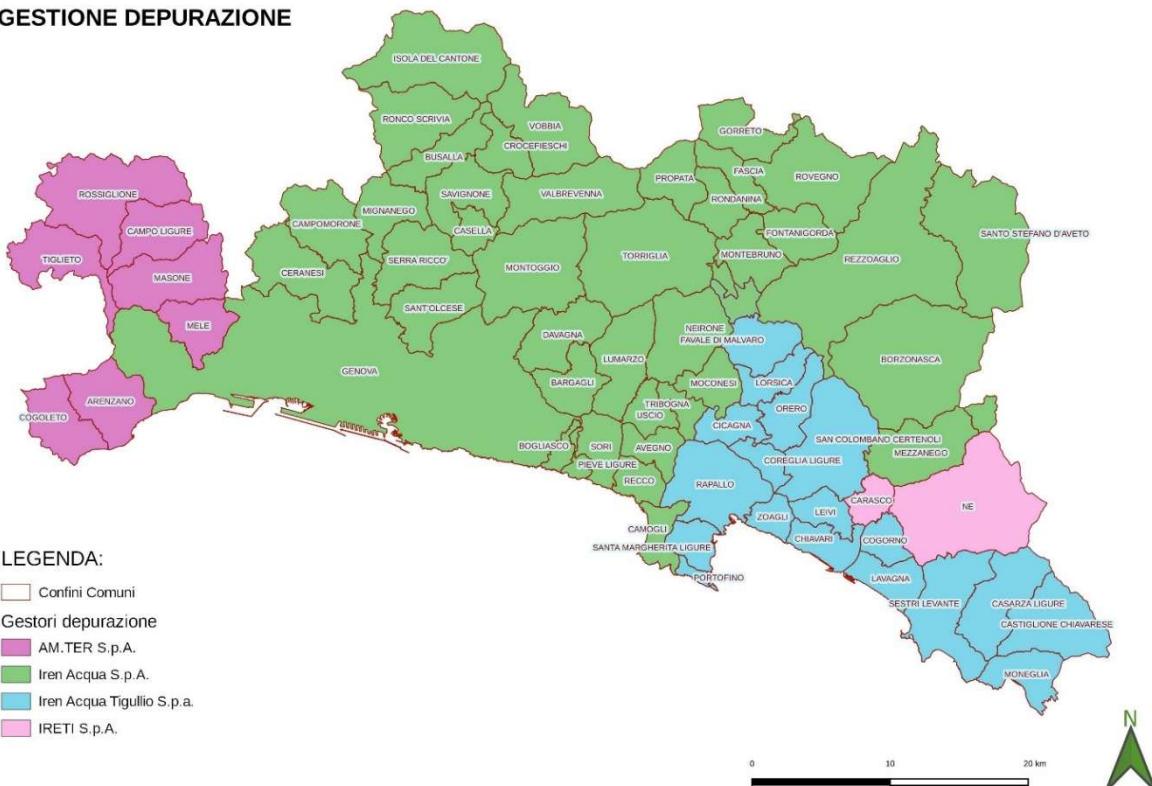


Le composizioni azionarie delle società come riportate sopra rispecchiano gli aspetti societari al momento della redazione di questa relazione, dunque dicembre 2025.

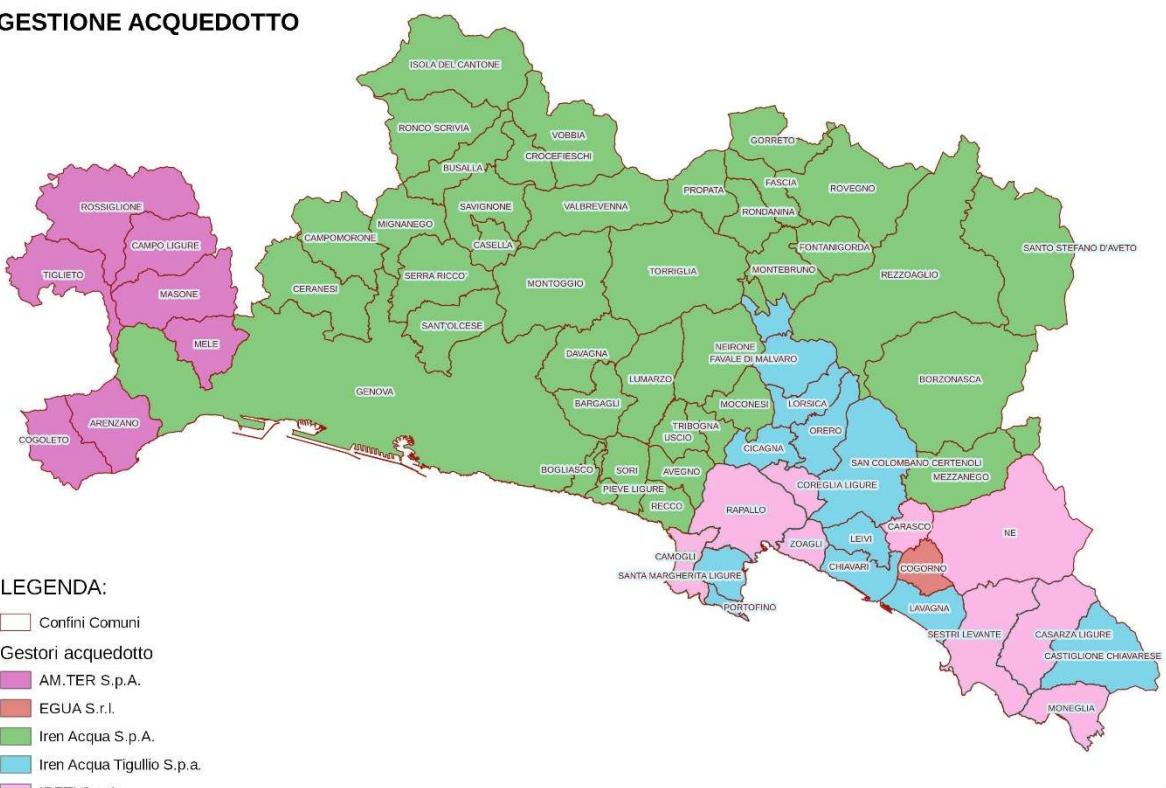
In riferimento al territorio metropolitano si ricorda, come precedentemente esplicitato che il SII ha subito cambiamenti nella composizione societaria nell'anno 2024 durante il quale, la composizione risultava differente da quella sopra schematizzata per quanto riguarda il gestore Iren Acqua che risultava controllata al 60% da IRETI S.p.A. e per il restante da F2i SGR S.p.A.

DOCUMENTO 02: Mappe grafiche delle gestioni

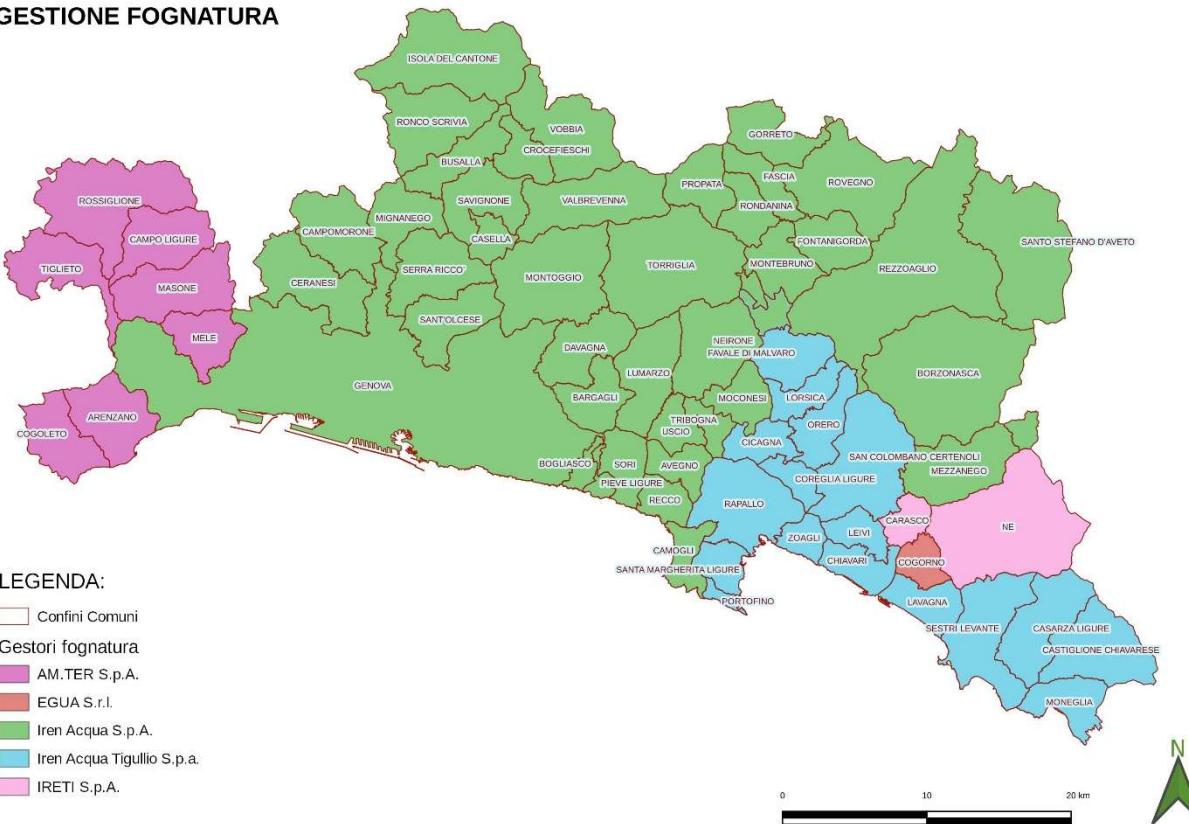
GESTIONE DEPURAZIONE



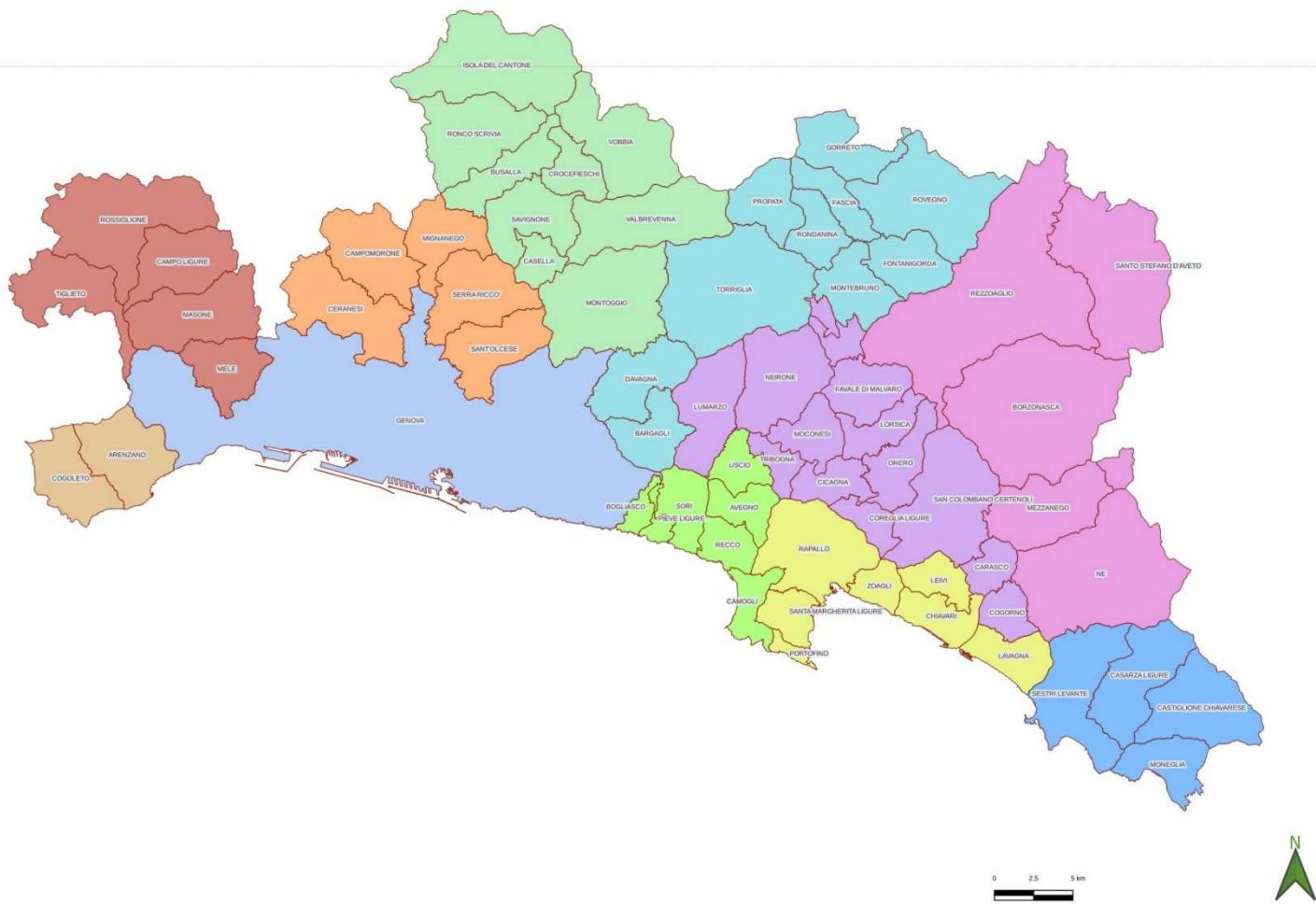
GESTIONE ACQUEDOTTO



GESTIONE FOGNATURA



DOCUMENTO 3: Rappresentazione grafica della suddivisione territoriale del Comitato di Ambito.



LEGENDA:

- Confini Comuni
- Zone (DENOMINAZIONE, Comune rappresentante)
 - ALTA VALLE SCRIVIA, Comune di Valbrevenna
 - GENOVA, Comune di Genova
 - GOLFO PARADISO, Comune di Avegno
 - GOLFO TIGULLIO, Comune di Lavagna
 - UNIONE DEI COMUNI STURA, ORBA E LEIRA, Comune di Mele
 - VAL FONTANABUONA, Comune di Neirone
 - VAL PETRONIO, Comune di Sestri Levante
 - VAL POLCEVERA, Comune di Serra Riccò
 - VAL TREBBIA E ALTA VAL BISAGNO, Comune di Torriglia
 - VALLI AVETO, GRAVEGLIA E STURLA, Comune di Santo Stefano d'Aveto
 - ZONA ARGENTEA, Comune di Cogoleto