

ALLEGATO C



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

RELAZIONE SULLA GESTIONE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A RILEVANZA ECONOMICA ANNO 2025 (ART. 30 DEL D.LGS. 201/22)

Il Decreto Legislativo n. 201 del 23/12/2022 avente ad oggetto "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica" traccia la disciplina in materia di organizzazione e gestione dei servizi a rilevanza economica a livello territoriale.

L'art. 30 del D. Lgs. sopra citato sancisce l'obbligo, in capo ai Comuni con popolazione maggiore di 5.000 abitanti e agli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, di effettuare la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori.

Constatato che:

- ai sensi dell'art. 4 del citato decreto, la relazione include "tutti i servizi di interesse economico generale prestati a livello locale", esclusi i "servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale" di cui all'art. 35, oltre agli "impianti di trasporti a fune per la mobilità turistico-sportiva in aree montane" di cui all'art. 36;
- con "servizio pubblico" si definisce qualsiasi attività di produzione di beni o servizi atti a fornire utilità per la comunità locale, non solo economicamente, ma anche ai fini della promozione sociale, soddisfacendo interessi collettivi;
- oltre a quelli delineati dalla Legge, si definiscono servizi pubblici locali anche quelli che l'Ente stesso ritiene necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni della propria comunità locale (articolo 10 c. 3) e che possono essere gestiti attraverso affidamento a terzi, gestione in economia o attraverso aziende speciali, a seconda di quanto sancito dalla normativa;
- rientrano nel perimetro del D. D.Lgs. 23/12/2022, n. 201 i servizi a rilevanza economica, ossia che presentano la caratteristica della rimuneratività nell'erogazione sul mercato;

La ricognizione della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica:

- è effettuata entro il 31 dicembre di ogni anno;
- è aggiornata ogni anno, contestualmente alla ricognizione delle società partecipate di cui all'art. 20 del D.Lgs. 175 del 2016 (TUSP);
- è contenuta in un'apposita relazione;
- rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori emanati dalle Autorità di regolazione nei servizi pubblici locali a rete o da altri soggetti competenti (artt. 7, 8 e 9 del D.Lgs. 201/22),
- rileva altresì la misura del ricorso all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

La ricognizione dei servizi pubblici locali a rilevanza economica, affidati a società in house, costituisce un'appendice alla relazione di cui all'art. 30 del D.Lgs. 201/2022.

Si richiama la deliberazione di Consiglio Comunale n. 87 del 20/12/2023 con la quale l'Ente ha approvato la succitata "Relazione" in sede di prima applicazione del D.Lgs. 201/2022 e la deliberazione di Consiglio comunale n. 96 del 19/12/2024 con la quale l'Ente ha approvato la relazione per l'anno 2024.

L'art. 35 del D.Lgs 201/2022 sancisce la non applicabilità delle disposizioni del succitato dispositivo ai servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale.

Di seguito si riportano i servizi pubblici locali a rilevanza economica oggetto di analisi sulla base della citata normativa ed i rispettivi soggetti erogatori esterni alla struttura del Comune di Vicenza:

SERVIZIO	MODALITA' DI AFFIDAMENTO	SOGGETTO EROGATORE	SOGGETTO A REGOLAZIONE / AUTORITA' COMPETENTE	SERVIZIO IN HOUSE
Igiene urbana	Contratto di servizio	AGSM AIM Spa mediante la sua controllata Valore Ambiente srl	Autorità di bacino	No
Sosta tariffata	Contratto di servizio	GPS Global Parking Solution Spa fino al 31/10/2025 – Dal 01/11/2025 e fino a scadenza della concessione (31/08/2031) RTI costituito da Municipia SpA (capogruppo mandataria e Gestopark SrL (mandante).	No	No
Trasporto scolastico	Contratti di servizio	Diversi soggetti	No	No
Impianti sportivi	Contratti di servizio	Diversi soggetti	No	No
Distribuzione merci nella ZTL	Contratto di servizio	Vicenza Logistic City Center Srl	No	No
Servizi cimiteriali	Contratto di servizi Deliberazione di CC 52/2020	Valore Città – AMCPS Srl	No	Si
TPL trasporto pubblico locale	Contratto di servizio	S.V.T. – Società Vicentina Trasporti Srl	Ente di governo del TPL del Bacino di Vicenza	Si
Servizio idrico integrato	Contratto di servizio	Viacqua Spa	Consiglio di bacino Bacchiglione	Si

Le relazioni sono state predisposte dai competenti Uffici comunali in collaborazione tra loro e con i soggetti affidatari dei servizi, oltre alle relazioni emesse dai relativi Enti d'Ambito per i servizi a rete.

La successiva parte del seguente documento è costituito dall'insieme delle relazioni trasmesse all'Ufficio Aziende:

- pgn. 187423/25 del 12/11/25, servizio di igiene urbana;
- pgn. 201015/25 del 02/12/25, servizio sosta tariffata;
- pgn. 194811/25 del 21/11/25, servizi di trasporto scolastico;
- pgn. 194468/25 del 26/11/25, servizi impianti sportivi;
- Pgn. 201759/25 del 03/12/25, servizio di distribuzione merci nella ZTL.

Per quanto concerne le relazioni dei servizi affidati in house, che ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 201/2022, le stesse costituiscono parte della presente ricognizione oltre che appendice del provvedimento di razionalizzazione delle partecipazioni pubbliche detenute da questa Amministrazione. Si tratta delle seguenti relazioni pervenute all'Ufficio Aziende con:

- pgn. 177215/25 del 27/10/25, servizi cimiteriali;
- pgn. 191019/25 del 18/11/25, servizio di trasporto pubblico locale;
- pgn. 200115/25 del 01/12/25, servizio idrico integrato..

Via pec:

vicenza@cert.comune.vicenza.it

Spett.le

COMUNE DI VICENZA

Palazzo Trissino - C.so Palladio, 98
36100 Vicenza

Alla c.a.

dott. Piero Pelizzaro

Dirigente presso Settore Patrimonio Ambiente e Capitale Naturale

dott. Luigi Sudiro

Dirigente presso Settore Programmazione, Contabilità Economico Finanziaria

E	Vicenza, 10.11.2025
	Ns. Rif. ZAA/FOL
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE	12/11/2025
DIRETTORE N. 0107423/2005 del 12/11/2025	Vicenza, 10.11.2025
Copia inviata a Valore Ambiente S.r.l.	Copia inviata a Valore Ambiente S.r.l.

Oggetto: Relazione sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali di cui all'art. 30 D. Lgs. 23/12/2022. Servizio di gestione dei rifiuti da parte della società Valore Ambiente S.r.l. nel Comune di Vicenza.

Con riferimento alla gestione del servizio rifiuti solidi urbani nel Comune di Vicenza, affidata, in virtù di contratto di servizio, alla società AGSM AIM S.p.A. (già AIM Vicenza S.p.A.), ai fini della relazione che codesto Ente deve predisporre ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs. 23/12/22 n. 201 (recante "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica") che dispone l'obbligo di Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali", comunichiamo quanto segue.
AGSM AIM S.p.A., concessionaria del Comune di Vicenza, si avvale per l'espletamento delle attività di Igiene Ambientale e di raccolta dei rifiuti urbani nonché di gestione della tariffa TARI della propria controllata Valore Ambiente S.r.l..

Contesto di riferimento

Per l'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 prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, si definisce il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio in essere tra il Comune di Vicenza e AGSM AIM S.p.A. da ultimo prorogato fino al 7.3.2025 che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

A) Natura e Descrizione del servizio pubblico locale

Nello specifico, Valore Ambiente per conto di AGSM AIM S.p.A. si occupa:

- del rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti: l'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti, alla consegna delle strutture per la raccolta domiciliare;
- della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, oltre alla gestione di operazioni preliminari al recupero e smaltimento presso impianti di terzi, di origine domestica e non domestica, nonché della gestione degli ecocentri, della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti cimieriali, del ritiro dei rifiuti su chiamata, degli interventi per disservizi, delle azioni per la sanificazione e la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e stradale, nonché del pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana;
- dello spazzamento meccanico e manuale nonché del lavaggio delle strade, che comprende la raccolta e il trasporto di rifiuti urbani abbandonati al di fuori delle strutture di raccolta o lungo le carreggiate, del lavaggio a pressione delle strade, della raccolta delle foglie, della pulizia dei parchi non custoditi e delle aree verdi, del diserbo stradale, dello svuotamento dei cestini, degli interventi per disservizi e il pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana;

Le attività comprendono anche alcuni servizi speciali come quelli di pulizia e di rimozione dei rifiuti su suolo pubblico e su aree private su indicazione dell'Amministrazione, il servizio di raccolta e pulizia delle aree pubbliche in occasione di raduni, comizi, avvenimenti sportivi, concerti, convegni, feste popolari e mercati, nonché il servizio neve finalizzato alla normalizzazione del traffico pedonale nei pressi di scuole ed uffici.

B) Contratto di servizio

- per effetto della proroga riconosciuta dal Consiglio di Bacino Vicenza con Deliberazione del Comitato n. 3 del 27/02/2025 e fatta propria dal Comune di Vicenza con Determina n. 508 del 05/03/2025 il "Contratto di servizio per la gestione dei rifiuti solidi urbani nel Comune di Vicenza" tra Comune di Vicenza e AGSM AIM S.p.A. avente originariamente efficacia a partire dal 2021 fino al 7.3.2025 è attualmente in essere con scadenza fissata al 7.3.2027;

Sul punto si precisa che AGSM AIM è subentrata nei rapporti giuridici in titolarità di AIM Vicenza S.p.a. a seguito dell'operazione di fusione per incorporazione di AIM Vicenza in AGSM Verona).

Detto contratto disciplina le modalità di erogazione del servizio di spazzamento delle strade e delle piazze, raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti urbani come definiti dall'art. 184 comma 2 del D. Lgs. n.152/2006 prodotti nel Comune di Vicenza.

- valore su base annua del servizio affidato: euro 21.808.357 per l'annualità 2024;
- criteri tariffari: l'esercizio 2024 ha visto la prosecuzione nell'applicazione del regime di asseverazione dei "costi efficienti" stabiliti dalla delibera ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) n. 363/2021/R/RIF così come aggiornata dalla deliberazione 389/2023/R/RIF. Il Piano Economico Finanziario (PEF) viene, pertanto, redatto secondo il metodo previsto dai documenti normativi suindicati ed è comprensivo - tra le altre cose - degli oneri relativi all'IVA indetraibile, ai costi relativi ai crediti non esigibili, ai costi propri del gestore e vengono detratti i contributi MIUR. Il PEF per l'annualità di riferimento è stato validato dall'Ente Territorialmente Competente, detto anche ETC, con deliberazione del Comitato n. 22 del 21/05/2024;
- principali obblighi posti a carico del gestore:
 - in termini di investimenti: sono definiti dal PEF che riportava un fabbisogno di euro 5.510.000 per il 2024;
 - qualità dei servizi: oltre a quanto definito nella Carta dei servizi trovano applicazione gli standard qualitativi definiti da ARERA che con la delibera 15/2022/R/rif, la quale introduce il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (abbreviato, TQRIF). L'Autorità fissa, in particolare, una serie di obblighi che vengono declinati in quattro quadranti, sulla base da cui i gestori devono uniformarsi, a partire da gennaio 2023, e l'Ente Territorialmente Competente determina il

quadrante di riferimento di cui all'art. 1 dell'Allegato A alla delibera ARERA in parola, dal quale derivano per la gestione di riferimento una serie di obblighi minimi: con deliberazione dell'Assemblea n. 5 del 29 luglio 2022 il Consiglio di Bacino Vicenza, che risulta essere l'ETC di riferimento per il territorio, ha stabilito che *"in prima applicazione del TQRIF, per tutte le gestioni del Consiglio di Bacino Vicenza, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna "gestione" (come definita all'art. 1 – Definizioni del TQRIF) dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, individuando il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, e fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti"*;

- costi dei servizi per gli utenti: come individuato nel PEF 2024, validato dall'ETC con delibera suindicata, sono stati per l'anno 2024 di euro 21.808.357 comprensivi degli oneri relativi all'IVA indetraibile, ai costi relativi ai crediti non esigibili, ai costi propri dell'Ente e comprensivi dei contributi MIUR.

C) Sistema di monitoraggio – controllo

La struttura preposta al monitoraggio e controllo della gestione ed erogazione del servizio è costituita da un gruppo di valutazione composto da:

- Responsabile Settore Servizi di Valore Ambiente (società operativa per conto di AGSM AIM) o un suo assistente;
- Rappresentante dell'Amministrazione Comunale.

Le modalità di esecuzione del controllo sono di seguito riportate.

Viene effettuato un sopralluogo mensile di verifica dello stato del servizio in cui ciascuno dei tre componenti indica 3 tratti stradali, di lunghezza approssimativa compresa tra 300 e 1.000 metri, all'interno dei quali siano compresi anche cestini e punti raccolta rifiuti, per un totale di 9 tratti stradali; vengono valutati complessivamente almeno 6 punti di raccolta per la raccolta residuale e 3 per le raccolte differenziate di carta e vetro.

Ciascun tratto stradale è valutato attraverso un punteggio espresso secondo 7 livelli di valutazione:

insufficiente (3 punti):

tratto stradale che presenta abbandono.

Rifiuti sparsi in tutto il tratto, anche di elevata pezzatura, sia sui marciapiedi che nelle zanelle e nei cordoli.

Cestini per la maggior parte pieni.

Punti di raccolta in stato di abbandono.

Situazione che dimostra un lontano passaggio da parte degli operatori.

scarsa (4 punti):

rifiuti sparsi, ma non di elevata pezzatura, distribuiti sul marciapiede e sulla zanella con accumuli in punti particolari.

Presenza di tratti stradali con situazione insufficienti.

Presenza di cestini non vuotati o punti di raccolta in stato di abbandono. Situazione che dimostra un passaggio molto saltuario e rapido.

minima (5 punti):

rifiuti sparsi, ma di piccola pezzatura, presenti soprattutto nella zanella.

Presenza di limitati tratti stradali o punti con situazioni insufficienti.

Assenza di cestini non vuotati e punti di raccolta sostanzialmente in ordine.

Situazione che dimostrò un passaggio rapido e non sufficientemente frequente.

sufficiente (6 punti): rifiuti sparsi di piccola pezzatura, presenti soprattutto nella zanella.

Presenza di punti con minima o scarsa pulizia.

Cestini e punti di raccolta in ordine.

Situazione che dimostri un passaggio con sufficiente frequenza ma rapido.

discreta (7 punti): rifiuti sparsi di piccola pezzatura occasionali o di recente deposito ma senza tratti o punti stradali di particolare carenza.

Cestini e punti di raccolta in ordine.

Situazione che dimostri un passaggio frequente con buona attenzione.

buona (8 punti):

assenza di rifiuti salvo piccoli residui sostanzialmente naturali (foglie, ghiaino, maderbe trattate, ecc.).

Situazione che dimostri un passaggio frequente con buona attenzione.

ottima (9 punti): assenza di rifiuti, compresi anche resti di foglie, deiezioni canine o altri residui anche naturali.

Situazione che dimostri un passaggio frequente con ottima attenzione.

Per ciascun elemento di valutazione qualitativa del servizio viene quindi espresso un valore medio. Rispetto poi alla media complessiva dei diversi elementi di valutazione viene espresso il giudizio qualitativo globale sul servizio. I punteggi acquisiti in ciascun tratto stradale mediati tra loro formano il livello di pulizia del reparto. La media tra questi costituisce il livello di qualità del servizio.

Identificazione soggetto affidatario

- dati identificativi: AGSM AIM S.p.A., Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona;
- oggetto sociale: gestione ed esercizio diretto e/o indiretto di servizi pubblici;
- tipologia di partecipazione: controllo congiunto, società quotata;
- 38,8 % di capitale sociale posseduto dal Comune di Vicenza;

Andamento economico

1. Il costo *pro capite* (per utente e/o cittadino) e complessivo, nell'ultimo triennio è di seguito riportato:
 - costo applicato, ante-detrazione del contributo MIUR, dato dalla somma dei costi del gestore (AGSM AIM S.p.a.) e del Comune di Vicenza:
 - da PEF 2022: costo totale 23.301.162,00 costo medio per utenza (63.558 utenze servite) €/utenza 366,60; costo medio abitante (110.536 abitanti) €/ab. 210,80.
 - da PEF 2023: costo totale 24.063.559,00 costo medio per utenza (64.087 utenze servite) €/utenze 375,50; costo medio abitanti (110.471 abitanti) €/ab. 218,80
 - da PEF 2024: costo totale 25.849.446 costo medio per utenza (63.565 utenze servite) €/utenze 406,70; costo medio abitanti (110.555 abitanti) €/ab. 233,80
2. I costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, così come individuabili nell'apposita sezione del prospetto di Piano Economico Finanziario, sono i seguenti:
 - AGSM AIM anno 2022 euro 20.428.180,00;
 - AGSM AIM anno 2023 euro 20.579.461,00;
 - AGSM AIM anno 2024 euro 21.808.357,00;
3. Gli investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio e relativi ammortamenti per Valore Ambiente nell'anno 2024 sono stati pari ad euro 5.465.000,00: riguardano prevalentemente gli automezzi e le opere edili. La previsione di investimento presente nel Piano Economico Finanziario prevedeva per il 2024 un valore di euro 5.510.000 e, dunque, l'importo a consuntivo risulta in linea con quanto preventivato.
4. Il numero del personale al 31 dicembre 2024 per Valore Ambiente è pari a: 151 addetti, di cui 36 impiegati come amministrativi e tecnici e 115 operai. Gli inquadramenti sono definiti dal Contratto

Collettivo Nazionale di Lavoro dei Servizi Ambientali ed il costo complessivo da bilancio risulta pari a 7.592.265 €

5. I Principali indicatori della situazione economica inherente al servizio svolto da Valore Ambiente sono per il 2024:

- EBITDA 2.890.000 €;
- EBIT 466.000 €;
- Risultato ante imposte 1.050.000 €;
- Utile netto 744.000 €.

Qualità del servizio

Facendo riferimento al paragrafo C - Sistema di monitoraggio – controllo, che definisce le modalità di verifica della qualità del servizio, di seguito si riportano i risultati per l'anno 2024 e parziali per il 2025.

Nel corso dell'anno 2024 sono state condotte 108 rilevazioni mentre per quanto riguarda l'anno 2025 le rilevazioni sino al mese di settembre sono state 81.

Dai controlli mensili dell'anno 2024, effettuati in contraddittorio tra il Comune e la Società erogante il servizio, su 9 tratti di strada della lunghezza variabile tra i 300 e i 1000 metri, la qualità del servizio erogato è stata mediamente discreta, riconducibile a situazione che dimostrano un passaggio frequente con buona attenzione. Si evidenzia che talora si sono riscontrate delle situazioni che dimostrano un passaggio con sufficiente frequenza ma rapido.

Nel corso dell'anno 2025 sono già state condotte 81 rilevazioni che hanno dato risultati più che discreti, riconducibili a situazioni che dimostrano un passaggio frequente con buona attenzione e qualità del servizio erogato. Si evidenzia che talora si sono riscontrate delle situazioni che dimostrano un passaggio con sufficiente frequenza ma rapido.

Di seguito le tabelle che riportano i risultati puntuali dei sopralluoghi:

ANNO 2024

Protocollo verifica qualità pulizia e igiene del suolo

	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
zone della città a campione	8,00	6,00	7,00	8,00	9,00	8,00	6,00	9,00	6,00	8,00	5,00	5,00
	8,00	6,00	7,00	6,00	7,33	8,00	5,00	8,00	7,00	8,00	5,00	6,00
	6,67	8,00	8,00	7,00	9,00	8,00	7,00	8,00	8,00	8,00	8,00	5,00
	7,67	8,00	8,00	7,00	5,00	8,00	6,00	8,00	8,00	8,00	8,00	7,00
	7,00	6,33	7,00	8,00	7,33	8,00	8,00	7,00	7,00	8,00	8,00	5,00
	5,00	7,00	9,00	9,00	6,00	7,00	7,00	8,00	8,00	7,67	7,00	5,00
	5,00	7,00	9,00	8,00	7,00	5,00	7,00	7,00	8,00	8,00	5,00	6,00

Valore Ambiente S.r.l. a socio unico
 Contrà Pedemuro San Biagio, 72 – 36100 Vicenza
 T. 800 748 746 – valore.ambiente@legalmail.it – info@valoreambientesrl.it - www.aimambiente.it
 Sede Operativa: Contrà Mure San Rocco, 25 – 36100 Vicenza

Capitale Sociale 1.012.000,00 i.v. – R.I. di Vicenza – C.F. e P.I. 03004930248 – R.E.A. VI-291523
 Direzione e coordinamento Agsm Aim S.P.A.

	7,00	8,00	9,00	8,00	8,00	6,00	7,00	8,00	8,00	6,00	5,00	5,00
	6,00	5,00	9,00	9,00	8,00	7,00	7,00	9,00	8,00	5,00	5,00	5,00
Valore medio	6,70	6,81	8,11	7,78	7,41	7,22	6,67	8,00	7,56	7,41	6,22	5,44

ANNO 2025

Protocollo verifica qualità pulizia e igiene del suolo

	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre
zone della città a campione	6,00	8,33	8,00	7,67	8,00	8,67	9,00	7,33	9,00
	5,00	5,67	8,00	7,00	7,33	6,00	8,00	7,00	8,00
	6,67	8,00	8,00	9,00	7,33	8,00	8,00	8,00	5,00
	6,00	9,00	9,00	6,00	8,00	7,00	8,00	6,00	9,00
	8,00	8,00	7,33	7,00	8,00	8,00	8,00	9,00	5,00
	9,00	9,00	7,00	6,00	8,00	8,00	9,00	8,00	9,00
	5,00	5,33	8,67	8,00	8,00	6,33	9,00	9,00	7,00
	7,67	6,00	6,00	8,00	6,00	7,00	9,00	7,00	7,33
	8,00	8,67	7,00	9,00	6,00	8,00	7,00	7,00	7,00
Valore medio	6,81	7,56	7,67	7,52	7,41	7,44	8,33	7,59	7,37

Obblighi contrattuali

Valore Ambiente per conto di AGSM AIM S.p.A. si impegna a garantire gli *standard* di qualità definiti nella Carta dei Servizi e nel contratto di servizio stesso, nel rispetto in ogni caso delle indicazioni provenienti da ARERA.

Oltre alla qualità dei servizi, Valore Ambiente si impegna a perseguire il raggiungimento della percentuale minima di raccolta differenziata indicata dalla normativa vigente e dagli strumenti di pianificazione di settore. Nello specifico la percentuale di raccolta differenziata per l'anno 2024 si attesta al 73,80%¹ contro il 73,42% del 2023 (dato ISPRA). La produzione totale pro-capite di rifiuto urbano si è attestata a 654 kg/abitante² per il 2024, rispetto a 604,50 kg/abitante del 2023 (dato ISPRA); mentre la frazione differenziata pro-capite si attesta a 483 kg/abitante³ nel 2024, a fronte di 443,80 kg/abitante del 2023 (dato ISPRA).

AGSM AIM S.p.A. infine ha fornito:

- un servizio telefonico per le comunicazioni di emergenza attivo 24 ore su 24 dal lunedì alla domenica;
- un servizio telefonico attivo, per un minimo di 65 ore settimanali su almeno sei giorni settimanali, al fine di assicurare alla cittadinanza le informazioni inerenti il pagamento della TARI e gli eventuali chiarimenti richiesti in merito agli avvisi di pagamento;
- un sito internet con accesso per comunicazione da e per gli utenti;
- uno sportello operativo ed un servizio telefonico, attivo almeno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 11:00 e informazioni inerenti il servizio;
- l'accesso ai servizi tecnici e amministrativi legati all'applicazione della TARI.

^{1 2 3} Dati derivanti da stime Valore Ambiente

Valore Ambiente S.r.l. a socio unico
Contrà Pedemuro San Biagio, 72 – 36100 Vicenza
T. 800 748 746 – valore.ambiente@legalmail.it – info@valoreambientesrl.it - www.aimambiente.it
Sede Operativa: Contrà Mure San Rocco, 25 – 36100 Vicenza

Capitale Sociale 1.012.000,00 i.v. – R.I. di Vicenza – C.F. e P.I. 03004930248 – R.E.A. VI-291523
Direzione e coordinamento Agsm Aim S.P.A.



AGSM AIM S.p.A. ha prestato inoltre la massima collaborazione tecnico-operativa agli organi di Polizia Locale per le attività di vigilanza relative al corretto conferimento dei rifiuti da parte dei cittadini e delle imprese.

Rimaniamo a disposizione per eventuali chiarimenti.

Distinti saluti.

L'AMMINISTRATORE UNICO
dott. Andrea Giuseppe Zanonato

SOSTA E PARCHEGGI

COMUNE DI VICENZA

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI

SOSTA TARIFFATA

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

—
Comune di Vicenza
Protocollo Generale
COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE DIGITALE
Protocollo N. 0201015/2025 del 02/12/2025
Firmatario: CARLO ANDRIOLI

1.CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'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 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.

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

La presente relazione riguarda la concessione del servizio per la sosta tariffata del comune di Vicenza.

L'articolazione del servizio ricomprende le seguenti attività/servizi:

- a) gestione della sosta veicolare e dei servizi connessi sulle aree nelle quali il parcheggio è subordinato al pagamento di una somma da riscuotere, mediante dispositivi di controllo di durata della sosta, comprensiva della manutenzione, fornitura e posa della relativa segnaletica stradale, delle apparecchiature di pagamento a servizio della sosta stessa, nonché dell'accertamento delle violazioni al Codice della Strada relativamente alla sosta, svolto dagli ausiliari del traffico;
- b) gestione della sosta veicolare a pagamento in aree chiuse esterne alla carreggiata regolate da impianti automatizzati, comprensiva di monitoraggio e manutenzione, ordinaria e straordinaria della segnaletica stradale, dei beni e della strumentazione tecnologica adibita all'uso di parcheggio, nonché gestione di aree condominiali o di proprietà comunale destinate a parcheggi ad uso pubblico;
- c) gestione dei parcheggi di interscambio;
- d) gestione di due parcheggi per biciclette (Bicipark Stazione e Bicipark Ponte San Paolo) e attività correlate;
- e) manutenzione e gestione del sistema di pannelli a messaggio variabile indicante lo stato di occupazione dei parcheggi, nonché l'indirizzamento verso gli stessi parcheggi, comprensivo della sostituzione dei pannelli a messaggio variabile di primo e secondo livello;
- f) manutenzione ordinaria e straordinaria della segnaletica orizzontale nelle aree di sosta oggetto della concessione, nonché installazione e manutenzione della segnaletica verticale inerente le indicazioni delle aree di sosta, tariffe ed orari;
- g) manutenzione ordinaria e straordinaria dei parcometri, nonché sostituzione di parte di essi, e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti automatizzati che regolano l'accesso alle aree di parcheggio;
- h) attività di controllo dell'utilizzo degli stalli di sosta e accertamento delle infrazioni al Codice della Strada effettuate, tramite ausiliari del traffico;
- i) pubblicità delle aree di parcheggio e modalità di fruizione delle stesse;
- j) assistenza ed informazione agli utenti, anche mediante un sito internet appositamente dedicato e costantemente aggiornato;
- k) attivazione di una sede tecnico-operativa attraverso la quale svolgere le mansioni pertinenti il servizio.

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

- Oggetto: concessione del servizio per la sosta tariffata del comune di Vicenza;
- data di sottoscrizione: 01/09/2022;
- scadenza affidamento: 31/08/2031;
- valore presunto della concessione, secondo le previsioni del disciplinare di gara, pari a 47.615.952,00 €;
- al Comune di Vicenza spetta un introito secondo le modalità sotto riportate:
 - canone fisso annuo: 3.583.265,00 €, per effetto di una rideterminazione del canone con determina n. 2993 del 12/12/2024, in seguito ad una verifica in contraddittorio del numero di stalli blu e gialli a pagamento lungo strada dati in concessione (canone fisso annuo pre-determina: € 4.112.500,00);
 - canone variabile annuo: 80,00 % sui ricavi complessivi annui risultanti dal valore della produzione del conto economico ed alla nota integrativa relativi all'attività di gestione dei parcheggi, inclusi gli incassi di pubblicità, come risultanti dal bilancio approvato dell'esercizio precedente, al netto delle imposte e delle spese di produzione;
- criteri tariffari: l'operatore economico è tenuto al rispetto delle tariffe adottate con deliberazione di Giunta comunale (riportate nella documentazione di gara);
- principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti:
 - lo sviluppo di un “sistema gestionale integrato”; Il sistema permette di integrare tutti i dati e restituire tutte le informazioni in una specifica “Dashboard” di facile intellegibilità, che consente il completo controllo operativo del servizio, dei livelli statistici di occupazione, di tutti i principali dati finanziari della gestione e dei flussi relativi alla mobilità in generale nel contesto di riferimento;
 - l'introduzione di sistemi avanzati per la gestione della sosta quale la soluzione “Find& Park”;
 - l'introduzione del sistema “Parkimeter”;
 - gli investimenti nelle “Aree di parcheggio esterne alla carreggiata regolate da impianti automatizzati” tra cui:
 - ✓ hardware e licenze software
 - ✓ implementazione del nuovo sistema di interfonia
 - ✓ installazione di nuovi EMV per i pagamenti elettronici su tutti i varchi di ingresso ed uscita e sulle casse automatiche utilizzabili in versione card reader e contactless
 - ✓ installazione di n. 25 telecamere per riconoscimento targhe sui tutti i varchi oggi attivi e di n. 1 telecamera aggiuntiva per la riattivazione del varco del Parcheggio Fogazzaro oggi inutilizzato
 - ✓ implementazione del software di riconoscimento delle targhe con il sistema di accesso senza ticket per gli abbonati
 - ✓ fornitura e messa in servizio di n. 8 casse automatiche nuove
 - ✓ installazione di n. 21 antenne intelligenti Read/Write TELEPASS

- ✓ installazione di n. 10 torrette di ricarica per veicoli elettrici
- ✓ implementazione sistema TVCC, con installazione di n. 24 telecamere aggiuntive rispetto a quelle oggi esistenti
- ✓ implementazione bodycam di cui sarà dotato il personale ausiliare
- ✓ installazione di n. 9 colonnine SOS per la chiamata di emergenza
- ✓ riattivazione del varco inutilizzato del Parcheggio Fogazzaro
- ✓ installazione di impianto di diffusione sonora presso il Parcheggio Canove
- ✓ revisione ed integrazione della segnaletica verticale ed orizzontale dei parcheggi in struttura
- ✓ installazione impianti gestionali per l'area di sosta denominata Framarin
- ✓ all'interno dell'area del Parcheggio Fogazzaro, implementazione ed utilizzo degli immobili
- ✓ attivazione autorimessa di Via Strasburgo
- ✓ attivazione Area privata (di sosta) ad uso pubblico di Via Napoli
- ✓ attivazione Autorimessa su area pubblica di Via Gian Giorgio Trissino
- ✓ una serie di investimenti relativi ai Parcheggi di Interscambio
- ✓ installazione di n. 10 telecamere IoT per il controllo della sosta
- ✓ sostituzione integrale di tutti i pannelli a messaggio variabile (PMV) attualmente presenti sul territorio
- ✓ installazione di Totem multimediali e info point
- ✓ acquisto automezzi e bici elettriche per gli operatori
- ✓ sviluppo APP per dispositivi mobili (URBI, HELBIZ, GEWISS (Join))
- ✓ attivazione di n. 2 sistemi FALCO CAMERA
- ✓ implementazione flotta micro mobilità
- ✓ implementazione del Servizio Bicipark
- ✓ potenziamento dei mezzi e strumenti di pagamento messi a disposizione dell'utenza
- ✓ posa in opera di segnaletica orizzontale e verticale
- ✓ organico destinato al servizio (22 addetti).

▫ il gestore deve inoltre:

- a) munirsi, per eventuali nuove installazioni, di tutte le autorizzazioni e certificazioni necessarie per l'esercizio delle attività (Vigili del Fuoco, ULSS, ecc.);
- b) promuovere l'installazione delle apparecchiature automatiche per il pagamento della sosta durante gli orari di funzionamento, gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria ed eventuale sostituzione;
- c) assicurare l'eventuale spostamento di uno o più parcometri, qualora ciò venga motivatamente richiesto dall'Amministrazione Comunale;
- d) garantire l'accesso telematico in tempo reale, al Comune di Vicenza, ai sistemi remoti in uso al concessionario per il riscontro immediato di tutti gli introiti, della redditività media dei posti auto divisi per parcheggio e per fascia tariffaria per i posti blu lungo strada, dei livelli di occupazione dei

singoli parcheggi automatizzati e degli stalli blu suddivisi per settore di sosta o, a richiesta, per via di sosta.

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

- struttura preposta al monitoraggio:
- dal punto di vista tecnico ed amministrativo (controllo della gestione ed erogazione del servizio):
Settore Mobilità, trasporti e infrastrutture;

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- dati identificativi: “GPS Global Parking Solutions S.p.a.”, con sede legale in Piacenza, Viale Sant’Ambrogio n. 26, codice fiscale e partita I.V.A. 02341640353;
- oggetto sociale: la società può svolgere le attività di seguito descritte:
 1. la gestione e la manutenzione di aree e di edifici pubblici e privati destinati alla sosta ed al parcheggio per autoveicoli e per motoveicoli di ogni tipo, dei servizi e degli impianti complementari nonché la gestione di posti di rifornimento e di stazioni di servizio sia con personale proprio che con personale di terzi;
 2. l’attività di vigilanza, anche armata, e di custodia, diurna e notturna, di autoveicoli o motoveicoli sulle superfici e/o negli edifici pubblici e privati destinati alla sosta ed al parcheggio e/o regolati a parchimetro e/o con altri sistemi automatizzati;
 3. il deposito, la rimozione ed il trasporto di autoveicoli o di motoveicoli effettuata con mezzi propri o con mezzi di terzi;
 4. lo svolgimento dell’attività di parcheggio per conto proprio o per conto di terzi, anche per pubbliche amministrazioni, con assistenza dedicata car valet e dei servizi di valet parking connessi all’attività di rimessaggio;
 5. lo svolgimento di servizi di navetta passeggeri e movimento merci, nonché il trasporto di persone e/o anche con il sistema dei viaggi a lasciare direttamente o tramite intese con terzi, pubblici o privati;
 6. l’acquisto, la realizzazione la costruzione, la vendita, la locazione e la sub-locazione di superfici e/o di edifici pubblici e privati destinati alla sosta ed al parcheggio, nonché delle attrezzature e degli impianti per la gestione degli stessi; a tale scopo la società potrà concludere contratti di concessione, di vendita, di locazione e di franchising, di appalto e di sub-appalto;
 7. l’installazione e la manutenzione per conto proprio o per conto di terzi, di parchimetri, e/o impianti automatici di esazione e di controllo della sosta;
 8. la realizzazione e la manutenzione della segnaletica stradale urbana nonché la pulizia e/o manutenzione ordinaria e straordinaria dei propri o altri impianti e delle superfici e/o degli edifici pubblici e privati destinati alla sosta ed al parcheggio;
 9. le attività inerenti la regolamentazione ed il controllo della regolarità e del pagamento della sosta di autoveicoli e/o motoveicoli in aree di sosta pubbliche e/o private, anche per conto di terzi, nonché l’accertamento di tutte le eventuali infrazioni e l’applicazione di tutte le relative sanzioni e penali effettuate con personale proprio e/o di terzi, con o senza qualifica di ausiliario della sosta;
 10. l’attività di gestione dei reclami e degli incassi per conto proprio o per conto di terzi, anche per conto di pubbliche amministrazioni relativamente alle attività di cui ai punti precedenti, nel rispetto delle vigenti normative;

11. l'attività di recupero del credito maturato, anche per conto terzi, siano essi privati o pubbliche amministrazioni relativamente a tutte le infrazioni riscontrate quanto alla sosta di autoveicoli e/o di motoveicoli e/o veicoli in genere, in aree di sosta pubbliche e/o private;
 12. la gestione di lavaggi e rimessaggi per autoveicoli o motoveicoli di ogni tipo;
 13. la formazione del personale proprio o di terzi;
 14. l'esecuzione di studi, ricerche, progetti anche informatici e consulenze per la gestione di parcheggi, garages, superfici o di edifici pubblici e privati destinati alla sosta ed al parcheggio e per la mobilità in generale;
 15. l'acquisto, l'utilizzo, la locazione, la vendita e la concessione di marchi, brevetti, know-how, software relativi all'attività di gestione di cui ai precedenti punti;
 16. L'emissione, anche con mezzi automatizzati, di strumenti prepagati di pagamento, l'emissione di carte dotate di chips e bande magnetiche inerenti ai servizi di gestione della sosta;
 17. la gestione di impianti pubblicitari attraverso l'affissione di manifesti, la diffusione sonora o la proiezione di materiale multimediale all'interno delle strutture dedicate alla sosta sia proprie sia di terzi, pubblici e privati, nel rispetto della normativa e dei regolamenti vigenti.
- le entrate a favore dell'Ente, derivanti dall'attuazione del contratto e dall'erogazione del servizio, ammontano come segue:
- canone fisso annuo: 3.583.265,00 €;
 - canone variabile annuo: 80,00 % sui ricavi complessivi annui risultanti dal valore della produzione del conto economico ed alla nota integrativa relativi all'attività di gestione dei parcheggi, inclusi gli incassi di pubblicità, come risultanti dal bilancio approvato dell'esercizio precedente, al netto delle imposte e delle spese di produzione.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

L'attività è stata avviata il 01/09/2022.

Gli anni contrattuali iniziano il giorno 1 settembre e terminano il giorno 31 agosto dell'anno successivo.

In fase di avvio della concessione, vi sono state numerose problematiche connesse al trasferimento dati tra l'azienda uscente e la nuova concessionaria, determinando alcune settimane di gestione perturbata della sosta, in particolare dei parcheggi in struttura. Tali problematiche sono state superate.

Dal punto di vista dell'offerta di stalli, si è proceduto con la verifica in contraddittorio della consistenza ai sensi delle previsioni contrattuali, rilevando una differenza tra le quantità inserite nella documentazione di gara e le quantità aggiornate all'avvio del servizio superiore al 10%.

Tale differenza ha portato ad una rideterminazione del canone fisso, come da previsioni contrattuali, formalizzato con la determina n. 2993 del 12/12/2024, che fissa il nuovo valore del canone in € 3.583.265,00, IVA esclusa, a valere da inizio concessione.

In seguito ad un'istanza di revisione contrattuale con presentazione di un piano di disequilibrio da parte del concessionario GPS SpA, il Comune di Vicenza ha respinto la richiesta e, in data 25.02.2025, ha inviato una diffida ad adempiere al Concessionario per i mancati pagamenti del canone alle scadenze stabilite.

Il Concessionario ha presentato ricorso al TAR Veneto per l'annullamento della diffida ad adempiere, chiedendo contestualmente un riesame del piano di disequilibrio, non procedendo altresì ai pagamenti delle rate di canone maturato.

Con Decreto n. 334/2025 del 21/07/2025, il Presidente del TAR Veneto ha nettamente separato le questioni attinenti al pagamento del canone dovuto e non ulteriormente ritardabile da parte del Concessionario dalle questioni relative all'eventuale riconoscimento di un disequilibrio della concessione.

Il Comune di Vicenza, preso atto del Decreto Presidenziale TAR Veneto e sussistendo il mancato pagamento del canone dovuto, con determina n. 1997 del 02/08/2025 ha proceduto alla risoluzione di diritto del contratto, ai sensi degli artt. 27 e 28 del contratto e ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

Con il medesimo atto, al fine di garantire la continuità del servizio pubblico, si stabiliva che la società GPS SpA proseguisse nella gestione della sosta tariffata fino all'avvenuta individuazione di un diverso soggetto gestore.

In data 14/11/2025 è stato infine sottoscritto il verbale di cessazione del servizio da parte di GPS SpA e il Comune di Vicenza, che quindi ha svolto il servizio per tre anni e 75 giorni, anziché i 9 anni previsti dal contratto. Nello stesso giorno è stato avviata l'esecuzione del servizio di concessione della sosta tariffata con il Raggruppamento Temporaneo d'Impresa Municipia SpA – Gestopark srl, in virtù della determina di affidamento n. 2531 del 27/10/2025.

Il canone dovuto e non corrisposto al Comune di Vicenza è pari a € 7.902.822,25 al netto di IVA e degli interessi di mora. Sono in corso le procedure per il recupero del credito.

Dal punto di vista degli investimenti previsti, sono state svolte le seguenti attività:

- installazione di n. 209 nuovi parcometri in totale sostituzione ed implementazione di quelli esistenti, i rimanenti parcometri sono stati trattenuti dal concessionario a fine concessione;

- attivazione centrale di videocontrollo – control room;
- attivazione nuove telecamere TVCC;
- installazione di colonnine elettriche di ricarica, peraltro non completata;
- normalizzazione, data la vetustà, impianti gestionali parcheggi a barriera;
- attivazione sportello al pubblico;
- attivazione del sistema Telepass per ingresso parcheggi a sbarra;
- attivazione di telecamere per la lettura targhe nei parcheggi a sbarra.

Buona parte degli investimenti previsti non sono stati realizzati.

Nel corso del terzo anno contrattuale, oltre alla mancata realizzazione degli investimenti mancanti, si sono riscontrati anche rallentamenti nelle attività di manutenzione ordinaria previste nel contratto.

Sono state applicate tutte le previsioni tariffarie statuite dall'amministrazione comunale.

4. OBBLIGHI CONTRATTUALI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

- al fine della verifica della qualità del servizio, che sarà svolta almeno dopo un anno dall'avvio del servizio, sono assunti i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura:

Sicurezza

indicatori ed unità di misura

- n. emergenze sicurezza/n. di strutture:n. 2/4768 denunce per anno/posti auto
- n. NC sicurezza/n. di strutture:n. nc episodi per anno/posti auto
- n. incidenti/periodo e struttura:n. 3/4768 episodi per anno/posti auto

Funzionalità ed accessibilità

indicatori ed unità di misura

- Posti riservati ai disabili:n. 235/4768 posti riservati / posti auto totali
- Non conformità interne:n. 4 non conformità interne / anno
- Non conformità per reclami clienti:n. 5 non conformità clienti / anno
- Esito "questionario soddisfazione utenti":Scala di valutazione questionario nc

Offerta servizi, aspetti relazionali, informazioni, front office

indicatori ed unità di misura

- Modalità di pagamento della sosta;vedi <https://vicenzaparcheggi.it/>
- Frequenza Parcometri;n. 4768 / 225 = ca 21 posti auto/parcometri

- Segnaletica specifica;Sì
- Ufficio relazioni con il pubblico;Sì
- Apertura del servizio di sportello;lun-mar-gio-ven-sab 8.00-12.00; mer 8.00-16.00
- Centralino telefonico per informazioni;Sì
- N° linee telefoniche;1
- Sito internet ed e-mail;Sì

- risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, sui fattori di seguito indicati: indagine customer satisfaction prevista a gennaio 2025, ma non eseguita

 - *Qualità del servizio: nd*
 - *Competenza e disponibilità del personale: nd*
 - *Sicurezza: nd*
 - *Pulizia e attenzione all'ambiente: nd*
 - *Tariffe: nd*
 - *Risoluzione di eventuali inconvenienti e tempestività nel soddisfare potenziali reclami: nd*
 - *Completezza della segnaletica: nd*

Si evidenzia che con il Decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy sono stati approvati, per i servizi pubblici locali non a rete, gli indicatori di qualità contrattuale, qualità tecnica e qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico come di seguito illustrati:

Descrizione	Tipologia indicatore	Applicabilità	Esito
Qualità contrattuale			
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle info e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Sì	Sì
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	Sì, in caso di abbonamento	nc
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	Sì, in caso di abbonamento	nc
Tempo di risposta motivata	quantitativo	Sì	nc

a reclami			
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	Sì	nc
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	Sì	nc
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	Sì	nc
Carta dei servizi	qualitativo	Sì	Sì (proposta)
Qualità tecnica			
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Sì	Sì
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Sì	Sì
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Sì	Sì

5. CONSIDERAZIONI FINALI

In sintesi:

- in una fase iniziale, il servizio, dal punto di vista tecnico e dell'esercizio, è stato caratterizzato da notevoli difficoltà legate in particolare al subentro nella gestione; si è proceduto comunque ad avviare parte degli investimenti previsti, circostanza che ha permesso di superare le difficoltà iniziali;
- dal punto di vista economico-finanziario, la registrata riduzione della consistenza del numero di stalli blu e gialli su strada rispetto a quanto inserito nei documenti di gara è stata recepita, come da previsioni contrattuali, riducendo proporzionalmente il canone offerto in sede di gara con specifica determina di rideterminazione del canone a € 3.583.265,00 rispetto ai € 4.112.500,00 offerti in sede di gara, a valere dall'inizio della concessione;
- ciò nonostante, il concessionario non ha provveduto a versare il canone pattuito alle varie scadenze contrattuali, determinando un grave inadempimento contrattuale;
- superato il percorso giudiziario per un ricorso del concessionario al TAR Veneto contro la diffida ad adempire del Comune di Vicenza, si è potuto procedere alla risoluzione di diritto del contratto ai sensi degli artt. 27 e 28 del contratto e dell'art. 1456 del Codice Civile;
- contestualmente alla cessazione del contratto datata 14.11.2025, al fine di garantire la continuità del servizio pubblico, si è proceduto in pari data all'avvio dell'esecuzione della concessione della sosta tariffata con l'RTI Municipia SpA – Gestopark srl, risultata seconda classificata nella graduatoria della gara per la concessione della sosta tariffata del 2021;

- per quanto concerne la qualità del servizio, dopo la fase iniziale di difficoltà e successivo assestamento (I° e II° anno), si sono registrati notevoli rallentamenti nell'esecuzione delle attività ordinarie di manutenzione, a scapito della qualità del servizio per l'utenza.



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

P.G.N.: vds. stampigliatura a lato

Vicenza, 20 novembre 2025

OGGETTO: relazione ex art. 30 d.lgs. n. 201/2022 - ricognizione periodica al 31/10/2025 del servizio di trasporto scolastico.

1) CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'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».

a) natura e descrizione del servizio

La presente relazione viene elaborata relativamente allo svolgimento del servizio di trasporto scolastico per gli alunni delle scuole primarie e secondarie statali presenti nel territorio del Comune di Vicenza. Per esercizio del servizio di trasporto scolastico deve intendersi la raccolta degli alunni con trasporto degli stessi dalle fermate previste nei pressi delle proprie abitazioni alla scuola frequentata ed il successivo ritorno al termine delle lezioni.

E' un servizio di supporto al sistema educativo scolastico che il Comune di Vicenza – in presenza del numero minimo di 15 richieste - garantisce all'utenza residente in zone più periferiche e meno servite dal trasporto pubblico locale o che, in relazione alle distanze e ai tempi di percorrenza, avrebbero difficoltà a frequentare regolarmente le scuole ed è gestito nella totalità (iscrizioni, informazioni e pagamenti) con una procedura informatica *on line* tramite un gestionale denominato School-Net.



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

b) contratto di servizio

oggetto: affidamento del servizio di trasporto scolastico per gli alunni della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado del Comune di Vicenza;

gara: determinazione n. 1066/2018 – PGN 0076187/2018 - CPV 6013000-8 “*Servizi di trasporto scolastico*” – CIG primari: lotto 1 7480556E15 - lotto 2 748058887F - lotto 3 74806034E1 - *contratti d'appalto* in forma pubblica amministrativa

durata: 6 anni scolastici (4+2) con decorrenza 01/09/2018 e termine 30/09/2024;

importo contrattuale complessivo di aggiudicazione: € 461.484,24 (iva esclusa);

importo contrattuale su base annua di aggiudicazione: € 115.371,06 (Iva esclusa).

Servizio che - nelle more dell'espletamento di nuova gara europea, redatta secondo una nuova organizzazione del servizio - con determinazioni 1830/2024 e 3274/2025 è stato prorogato alle medesime condizioni per l'a.s. 2024/2025.

Criteri tariffari: la tariffa del servizio per l'utente, introitata direttamente dal Comune di Vicenza, viene applicata sulla base del costo mensile dell'abbonamento studenti applicata dall'azienda di trasporto locale e per l'anno scolastico 2024/25 è rimasta fissata in euro 32,00 mensili per un costo totale per anno scolastico di euro 289,00 così suddivisa:

- euro 118,00 per i mesi di settembre, ottobre, novembre e dicembre
- euro 96,00 per i mesi di gennaio, febbraio e marzo
- euro 75,00 per i mesi di aprile, maggio e giugno.

Principali obblighi posti a carico del gestore: il servizio di trasporto scolastico è da considerarsi servizio di pubblico interesse e, come tale, non può essere sospeso, interrotto o abbandonato. Nello svolgimento del servizio, pertanto, l'operatore economico è tenuto al rispetto dei principi contenuti nel D.P.C.M. 27 gennaio 1994 “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”. Il trasporto scolastico è altresì da considerarsi servizio pubblico essenziale ai sensi dell'art. 1 della Legge 12.06.1990, n. 146 “*Norme dell'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali*”.

c) sistema di monitoraggio-controllo

L'obiettivo previsto dal Comune di Vicenza per il trasporto scolastico è di garantire un servizio qualitativamente adeguato sotto il profilo degli standard di **accessibilità** (copertura del territorio



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

comunale scarsamente servito dal trasporto pubblico in relazione alla mobilità scolastica), **puntualità** (rispetto del piano e degli orari previsti), **continuità** (garanzia per l'intero anno scolastico) e **sicurezza** (professionalità personale impiegato, manutenzione e pulizia dei mezzi utilizzati).

Sulla base di quanto sopra esposto si fonda il sistema di monitoraggio e controllo effettuato dall'ufficio Istruzione del Comune di Vicenza attraverso il personale addetto all'ufficio scuolabus, il Responsabile del Procedimento (RUP) ed il Capo Ufficio.

2) IDENTIFICAZIONE DEI SOGGETTI AFFIDATARI

Il Comune, attraverso specifiche procedure ad evidenza pubblica, individua i soggetti gestori delle linee di trasporto scolastico, servizio strumentale alla garanzia dell'effettività del diritto di studio.

Attualmente il servizio a domanda individuale – affidato per l'a.s. 2025/2026 con determinazione 2304/2025 alla Ditta *Ambrosini Paolo Autoservizi* [Strada Marosticana 82 – 36100 Vicenza – C.F. MBRPLA66R20L840J e P.IVA 02317120240 – CIG B867A1A2FD [in subappalto parziale alla ditta *Autoservizi Casarotto srl* (Via Da Porto, 89 – 36031 Dueville (VI) – C.F. e P.IVA 03200640245)] per l'importo complessivo di euro 113.821,85 più IVA 10% - si svolge su tre linee e coinvolge 93 alunni di 6 scuole primarie e secondarie statali, come di seguito meglio esplicitato:

linea 1 (scuole primarie Pertini e Negri, secondaria di primo grado Scamozzi)

soggetto erogatore: ditta *Autoservizi Casarotto srl*

linea 2 (primaria Cabianca e secondaria di primo grado Calderari)

soggetto erogatore: ditta *Ambrosini Paolo Autoservizi*

linea 3 (secondaria Mainardi)

soggetto erogatore: ditta *Autoservizi Casarotto srl*

3) ANDAMENTO ECONOMICO

anno scolastico	valore contrattuale	costo a carico famiglia	costo a carico ente	numeri utenti	costo unitario
2024/2025	111.357,08	€ 26.877,00	€ 84.480,08	93	€ 289,00
2025/2026	113.821,85	€ 26.877,00	€ 86.944,85	93	€ 289,00



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

4) QUALITA' DEL SERVIZIO

Come già enunciato, il servizio di trasporto scolastico (scuolabus) per le scuole primarie e secondarie di primo grado è erogato dal Comune di Vicenza tramite ditte di autoservizi ed è riservato agli alunni residenti nelle zone della città prive o poco servite dal trasporto pubblico e che frequentano le scuole appartenenti al bacino scolastico di pertinenza. L'iscrizione al servizio comporta l'accettazione del regolamento del servizio di trasporto scolastico.

Il Comune di Vicenza persegue nei confronti degli utenti criteri di obiettività, neutralità, imparzialità e cortesia: gli addetti al servizio rispettano l'identità della persona ed il suo diritto alla riservatezza, adoperando cortesia e gentilezza nelle comunicazioni, ispirate alla semplificazione ed alla chiarezza dei contenuti.

Obiettivo primario è la massima continuità di erogazione del servizio secondo il piano predisposto annualmente in base ai calendari scolastici, contemporando le diverse necessità come la limitazione dei tempi di percorrenza dei mezzi, la funzionalità complessiva, le esigenze di sicurezza dei trasportati e l'ottimizzazione e razionalizzazione delle risorse umane e finanziarie disponibili.

I destinatari del servizio contribuiscono al suo miglioramento confrontandosi con il personale comunale incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione dello stesso, con segnalazioni scritte o suggerimenti verbali alle quali l'Amministrazione si impegna a dare riscontro.

Indicatori di qualità insiti nella gestione del servizio:

- *attivazione/variazione/cessazione del servizio:* tramite un gestionale on line è attiva una procedura informatizzata con la quale l'utente effettua la richiesta di attivazione/variazione/cessazione del servizio, il cui costo è pubblicato sul sito istituzionale in funzione delle tariffe definite dalla Giunta comunale.

Annualmente l'ufficio Istruzione aggiorna la mappa dei percorsi, sulla base delle richieste pervenute. Tutte le comunicazioni con le famiglie vengono gestite tramite il portale dei genitori e le e-mail istituzionali servizioistruzione@comune.vicenza.it e schoolnet@comune.vicenza.it.

- *tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio:* è possibile presentare domanda di iscrizione al Servizio scuolabus nel periodo marzo-giugno, utilizzando sia la procedura on-line che la email istituzionale; le istanze presentate entro tale termine danno diritto alla valutazione di accesso al servizio.



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

Sulla base delle istanze presentate entro tale termine viene infatti redatto il *Piano scuolabus* e definiti, in linea di massima, i percorsi da attuare nel successivo anno scolastico; le istanze pervenute oltre tale termine e prima dell'avvio dell'anno scolastico vengono valutate, sulla base dell'effettiva disponibilità di posti sullo scuolabus, e comunque nei termini di trenta giorni; alle istanze pervenute dopo l'avvio dell'anno scolastico non viene garantito il servizio e comunicato tempestivamente la disponibilità o l'indisponibilità di posti.

- *tempi di risposta per reclami / rettifica importi addebitati / segnalazione disservizi*: tutte le segnalazioni pervenute dall'utenza tramite e-mail istituzionale o telefonicamente allo 0444.222135 vengono tempestivamente elaborate dal personale comunale e - se direttamente coinvolto l'affidatario del servizio - in contraddittorio con il referente per l'operatore economico, al fine di limitare il disagio evidenziato nel minor tempo possibile. Mediamente nel termine di cinque giorni si cerca di rispondere all'utente, anche in via interlocutoria.
- *regolamento comunale / norme comportamentali*: l'obiettivo di questi strumenti è quello di fornire le informazioni fondamentali circa l'organizzazione e le caratteristiche del servizio e gli impegni assunti circa il suo svolgimento: questo affinché diventi normale per il cittadino, nel suo rapporto con il Comune, conoscere sia il livello di qualità del servizio al quale ha diritto, sia le responsabilità a cui è chiamato nel suo utilizzo. Il Regolamento comunale del Trasporto Scolastico è stato approvato con delibera di Giunta Comunale n. 124/20486 del 2 maggio 2007 e pubblicato sul sito istituzionale.
- *modalità di pagamento*: la fruizione del servizio è riservata agli utenti regolarmente autorizzati dal Comune. La sottoscrizione della domanda di iscrizione al servizio implica l'accettazione dell'obbligo al pagamento della tariffa e dei criteri organizzativo/gestionali del servizio stabiliti dall'Amministrazione Comunale. Pagamenti: è possibile suddividere il costo annuale del servizio in 3 rate (entro l'avvio dell'anno scolastico per i mesi di settembre/ottobre/novembre/dicembre, – entro il 31 dicembre per i mesi di gennaio/febbraio/marzo - entro il 31 marzo per i mesi di aprile/maggio/giugno).
- *soddisfazione dell'utenza*: il servizio Istruzione si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità percepita del servizio di trasporto scolastico, attraverso rilevazione a campione della soddisfazione delle famiglie o verifica del numero di segnalazioni pervenute.



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

5) ANDAMENTO DEL SERVIZIO RISPETTO AGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI

Gli operatori economici delle 3 linee di scuolabus attive hanno sempre dimostrato la capacità di assicurare, negli orari previsti, con regolarità e senza interruzioni, lo svolgimento della prestazione, quale garanzia tangibile offerta all'utente sul tema del servizio.

Per consentire una rapida ed efficace gestione di tutte le comunicazioni inerenti allo svolgimento del servizio l'ufficio dedicato al trasporto scolastico – che lo coordina e ne controlla il regolare andamento e presso cui pervengono tutte le comunicazioni - è presente tramite call center attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 13:00 ed il martedì e giovedì dalle ore 14:30 alle ore 17:30 e tramite email fino alle ore 19:30.

Ogni gestore – come da capitolato d'oneri vigente – dispone di scuolabus di pronta emergenza di varie tipologie oltre che di conducenti reperibili per emergenze 24h/24 e 365g/365.

Il Piano scuolabus viene definito sulla base delle domande di iscrizione al servizio pervenute entro i termini definiti dall'ufficio Istruzione e d'intesa con l'operatore economico di riferimento vengono definiti i diversi percorsi e i tempi di percorrenza casa-scuola e viceversa, nel rispetto del tempo massimo di permanenza sullo scuolabus degli alunni, non superiore a 30 minuti. I percorsi, così come definiti, sono oggetto di valutazione con il personale dell'ufficio e dell'operatore economico con l'obiettivo di far rispettare il piano dei trasporti e gli orari stabiliti.

Accessibilità del servizio: per le persone con disabilità motoria è garantito un servizio individuale con mezzo dedicato e gratuità del servizio di trasporto scolastico.

Tutte le figure “esecutrici” del servizio detengono i seguenti requisiti professionali: hanno ottima capacità comunicativa con i giovani utenti, attitudine a gestire le differenze culturali, hanno frequentato corsi di formazione previsti per lo svolgimento della mansione di autista di trasporto scolastico, hanno comprovata esperienza pluriennale in tal ruolo.

Nell'ambito della tutela dell'ambiente, il Comune di Vicenza riserva sempre maggiore attenzione alla tipologia degli automezzi che gli operatori economici mettono a disposizione per lo svolgimento del servizio di trasporto scolastico, prevedendo per le gare punteggi massimi per alimentazione a metano o diesel in classe Euro 6 D/D TEMP e dichiarazione di sistema a basso impatto ambientale.



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

6) VINCOLI

→ disposizioni legislative determinanti obblighi gestionali:

- D.P.C.M. 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Legge 12.06.1990, n. 146 "Norme dell'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali"
- Legge 5 febbraio 1992, n. 104. "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate"
- L.R. Veneto 14.09.1994, n. 46 "Disciplina degli autoservizi atipici"

→ vincoli tecnici e/o tecnologici:

- D.M. 20 dicembre 1991, n. 448 "Regolamento di attuazione della direttiva del Consiglio delle Comunità europee n. 438 del 21 giugno 1989 che modifica la direttiva del Consiglio n. 562 del 12 novembre 1974 riguardante l'accesso alla professione di trasportatore di viaggiatori su strada nel settore dei trasporti nazionali e internazionali".
- D.M. 31 gennaio 1997 "Nuove disposizioni in materia di trasporto scolastico".

→ Vincoli incidenti sull'economicità e/o sostenibilità finanziaria della gestione del servizio e sulla qualità dello stesso ovvero sul rispetto degli obblighi contrattuali:

vincolo	effetti sulla economicità del servizio	effetti sulla sostenibilità finanziaria	effetti sulle modalità di erogazione	impatto sull'utenza	altro
aggiornamento prezzi (istat)	aumento dei costi a carico dell'ente	copertura con fondi propri	servizio regolare	nessuna	--
aumenti del prezzo carburante o personale tali da rendere impossibile la remunerazione dei servizi resi	aumento dei costi a carico dell'ente	copertura con fondi propri	servizio regolare	nessuna	--
aumento chilometri di percorrenza (*)	aumento dei costi a carico dell'ente	copertura con fondi propri	servizio regolare	nessuna	--

(*) per copertura maggiori richieste dell'utenza, per cambio percorso a seguito di chiusura strade/ponti soggetti ad interventi di grande portata o per risposta alla legge n. 234/2021 (orario aggiuntivo dell'insegnamento di educazione motoria delle classi quarte e quinte).



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

7. CONSIDERAZIONI FINALI

Il Comune di Vicenza, come sopra illustrato, si impegna costantemente nell'organizzazione del trasporto scolastico, importante servizio a domanda individuale strumentale alla garanzia del diritto allo studio, contemporando le necessità di ciascun richiedente e le risorse umane e finanziarie disponibili.

Il Comune di Vicenza mira l'azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni sulla base dei principi di efficienza ed efficacia, fornendo prestazioni e servizi al massimo rispetto alle risorse a disposizione, cercando nel contempo di migliorare a livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti, perseguiendo la loro soddisfazione ed impegnandosi nella continuità e regolarità di erogazione del servizio, secondo il Piano scuolabus elaborato annualmente in base al calendario scolastico.

Il Direttore

dott.ssa Claudia Giammarchi

(documento firmato digitalmente)



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

Prot. (vedi segnatura di protocollo)

Vicenza, data della firma digitale

Al Direttore del Settore
Programmazione, Contabilità Economico Finanziaria
dott. Luigi Sudiro
S E D E

Oggetto: Ricognizione servizi pubblici locali a rilevanza economica RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022 - SETTORE SERVIZI SPORTIVI

CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'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 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

Gli impianti sportivi comunali e le attrezzature tecniche in essi esistenti, sono destinati ad uso pubblico per la promozione e la pratica dell'attività sportiva, motoria e ricreativa e per garantire la diffusione dello sport a tutti i livelli e per tutte le discipline praticabili, a soddisfacimento degli interessi generali della collettività.

Le palestre, le tensostrutture, gli impianti sportivi all'aperto e altri impianti dedicati allo sport di proprietà del Comune sono utilizzati da associazione e società sportive regolarmente affiliate alle federazioni di riferimento.

Il Comune, attraverso specifiche procedure ad evidenza pubblica individua i soggetti gestori dei servizi di apertura, chiusura, custodia, sorveglianza pulizia e manutenzione ordinaria, delle palestre scolastiche e tensostrutture, gli impianti sportivi all'aperto e altri impianti dedicati allo sport e degli spazi annessi (spogliatoi, servizi igienici, docce, ecc.), per garantire l'utilizzo degli impianti per attività a carattere sportivo, amatoriale, agonistico, non agonistico e ludico-motorio a favore dei cittadini,

Settore Suap – Edilizia Privata – Sport - Manifestazioni

Piazza Biade, 26 · 36100 Vicenza

tel. 0444 221464

mail: uffsport@comune.vicenza.it

pec: vicenza@cert.comune.vicenza.it

attraverso concessioni degli spazi ad associazioni, gruppi e società sportive, individuate e autorizzate dal Comune.

Il servizio all'interno degli impianti sportivi a tutti gli utilizzatori sia tesserati che non tesserati nel rispetto delle prescrizioni inserite nelle concessioni e contenute nel "Regolamento per l'utilizzo degli impianti sportivi" Approvato con delibera del Consiglio comunale n. 9 del 11.02.2021.

La finalità è la promozione della pratica sportiva, aumentare il numero di praticanti, creare valore sociale, utilizzare aree e spazi al coperto e su suolo pubblico, realizzare un clima favorevole di partecipazione, far conoscere i valori educativi e i comportamenti che ne derivano (impegno, sacrificio, rispetto, collaborazione, relazione, competizione, emozione, motivazione, etica).

La stessa adozione della carta Etica con deliberazione di Giunta comunale n. 150 del 17.7.2024 per il superamento dei divari e delle discriminazioni di genere nello sport da parte dell'Amministrazione comunale ha tra i suoi obiettivi la sensibilizzazione su temi riguardanti le pari opportunità e i diritti nello sport, l'utilizzo di un linguaggio di genere inclusivo e la promozione della cultura sportiva in modo inclusivo.

Gli impianti a *rilevanza economica* in linea di massima non sono gestiti direttamente dall'Amministrazione ma dai soggetti aggiudicatari delle procedure ad evidenza pubblica, che sottoscrivono un contratto di concessione.

Di seguito si rappresentano su tabella gli impianti sportivi a rilevanza economica ubicati sul territorio comunale:

DESCRIZIONE	PROVVEDIMENTO	SCADENZA	TIPO DI GESTIONE	SOGGETTO EROGATORE
Stadio di calcio Romeo Menti Largo Paolo Rossi	Pgn 105064/2018	30.6.2026	Concessione della gestione dello Stadio comunale di calcio "Romeo Menti" di Vicenza	Comune di Vicenza
Impianto natatorio di S. Pio X -Via Giuriato	Pgn 84457/2022	15.9.2026	Concessione della Piscina Comunale Scoperta	Comune di Vicenza
Palazzetto del nuoto e Parco acquatico – Impianto natatorio di Viale Ferrarin	N. 26412/2003 n. rep. S.	13.9.2026	Servizio d'uso e gestione in concessione dell'impianto natatorio	Comune di Vicenza
Circolo tennis Contrà della Piarda	N. 28446/2018 n. rep. S.	30.06.2028	Concessione in gestione dei campi da tennis comunali e annesso	Comune di Vicenza

			bar/ristorante	
Circolo tennis comunali Via Monte Zebio	N. 27490/2010 n. rep. S	31.08.2032	Servizio d'uso e gestione in concessione dell'impianto di tennis	Comune di Vicenza

IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- L.R. VICENZA SPA
- Partita IVA e codice fiscale: 02555940242;
- Ragione sociale: L.R. VICENZA SPA
- Indirizzo: Largo Paolo Rossi, 9 – Vicenza
- Rea: VI – 239732

A) ANDAMENTO ECONOMICO

L'andamento economico è stato positivo mantenendo gli impegni in materia di utilizzo dell'impianto in concessione, proseguendo nel costante miglioramento e sviluppo della sua fruibilità a favore della collettività.

B) QUALITA' DEL SERVIZIO

Nello specifico per la tipologia di attività sportiva sono stati disputati nello Stadio "R. Menti" nel campionato di serie C un totale di 22 incontri con 163.896 spettatori per una media di 7.450 spettatori.

Inoltre lo stadio è stato messo a disposizione per altri 3 eventi calcistici con partecipazione di pubblico.

Il concessionario ha svolto interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria per mantenere l'impianto sportivo in buono stato d'utilizzo.

C) OBBLIGHI CONTRATTUALI

L'obbligo posto a carico del concessionario riferito alla gestione dell'impianto sportivo è stato raggiunto come da relazione economico-tecnica sull'andamento della gestione.

I contratti di concessione, con i rispettivi capitolati di gara, disciplinano, la durata, gli oneri a carico del concessionario, il canone concessorio, le manifestazioni del tempo libero, il piano di utilizzo, il funzionamento e la manutenzione, il personale addetto, la custodia, gli orari di apertura, i controlli, il servizio bar/ristoro ove esistente, la sicurezza, le condizioni e modalità di utilizzo dell'impianto sportivo dove vengono indicate le prescrizioni a carico del gestore e/o utilizzatore, etc.

D) CONSIDERAZIONI FINALI

Nel corso della stagione sportiva 2024/2025 il L.R. Vicenza ha disputato regolarmente il campionato di serie C oltre a partecipare alla Coppa Italia di Serie C, giungendo sino alla finale di Playoff senza conseguire la promozione alla categoria superiore.

Come da contratto il concessionario è tenuto a versare un canone annuo per la categoria di riferimento.

IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- AQUAREA VICENZA - Associazione Sportiva Dilettantistica
- Partita IVA 03324000243 e codice fiscale: 94009550248;
- Ragione sociale: Associazione Sportiva Dilettantistica
- Indirizzo: Via Zamenhof, 813 – Vicenza

A) ANDAMENTO ECONOMICO

L'andamento economico è stato positivo mantenendo gli impegni in materia di utilizzo dell'impianto in concessione, proseguendo nel costante miglioramento e sviluppo della sua fruibilità a favore della collettività.

B) QUALITA' DEL SERVIZIO

Sono sempre stati organizzati Centri Estivi Sportivo-Ricreativi rivolti a bambini e ragazzi dai 3 ai 13 anni di età, con particolare attenzione alle situazioni di povertà educativa, per le quali la Concessionaria ha cercato di intervenire di concerto con il Comune di Vicenza, accettando le iscrizioni effettuate dagli Uffici dei Progetti Sociali del Comune.

Questi Centri Estivi hanno sempre ottenuto grandi adesioni, garantendo la copertura per le famiglie dei minori per tutto il periodo estivo, dalla seconda settimana di giugno alla prima di settembre.

Per quanto riguarda l'utenza adulta e familiare, sia festiva che feriale, si è offerta una serie di servizi aggiuntivi alla sola frequenza della piscina e cioè corsi di nuoto, acquafitness, ausili didattici per il gioco all'aperto.

Il concessionario ha svolto interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria per mantenere l'impianto sportivo in buono stato d'utilizzo.

C) OBBLIGHI CONTRATTUALI

L'obbligo posto a carico del concessionario riferito alla gestione dell'impianto sportivo è stato raggiunto come da relazione tecnica sull'andamento della gestione.

I contratti di concessione, con i rispettivi capitolati di gara, disciplinano, la durata, gli oneri a carico del concessionario, il canone concessorio, le manifestazioni del tempo libero, il piano di utilizzo, il funzionamento e la manutenzione, il personale addetto, la custodia, gli orari di apertura, i controlli, il servizio bar/ristoro ove esistente, la sicurezza, le condizioni e modalità di utilizzo dell'impianto sportivo dove vengono indicate le prescrizioni a carico del gestore e/o utilizzatore, etc.

D) CONSIDERAZIONI FINALI

Il gestore ha garantito l'apertura dell'impianto per tutta la stagione estiva ed ha provveduto a rinnovare le attrezzature a disposizione dell'utenza (ombrelloni, lettini, tavolini) assicurando la sorveglianza dell'impianto mediante la presenza costante di assistenti bagnanti.

Oltre alle attività diurne la concessionaria ha offerto il servizio di apertura serale nei giorni di mercoledì e venerdì, fornendo ai residenti della zona una ulteriore occasione di socialità.

Come da contratto il concessionario è tenuto a versare un canone annuo per la categoria di riferimento.

IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- PISCINE DI VICENZA SRL SOCIETA' SPORTIVA DILETTANTISTICA
- Partita IVA e codice fiscale: 02600830240;
- Ragione sociale: Piscine di Vicenza S.r.l.
- Indirizzo: Viale Ferrarin, 71 – Vicenza
- REA: 262013

A) ANDAMENTO ECONOMICO

L'andamento economico è stato positivo, tenuto conto anche delle condizioni climatiche, mantenendo gli impegni in materia di utilizzo dell'impianto in concessione, proseguendo nel costante miglioramento e sviluppo della sua fruibilità a favore della collettività.

Si segnala un incremento nelle presenze degli abbonamenti, del biglietto intero e degli ingressi ridotti e famiglie.

Sono stati realizzati interventi straordinari di rinnovo delle aree all'interno dell'impianto.

B) QUALITA' DEL SERVIZIO

Molteplici sono state le note di merito, stima e di gradimento da parte degli utenti sia del nuoto libero, delle attività ludiche e di divertimento.

La soddisfazione è stata dimostrata anche attraverso l'ingresso gratuito nell'impianto ai partecipanti dei corsi e del nuoto camp.

Particolare attenzione è stata posta alla pulizia, all'ordine pubblico, alla sicurezza e alla prevenzione.

Non vi sono stati reclami degni di particolare attenzione da parte dei fruitori l'impianto natatorio.

Nella stagione hanno utilizzato l'impianto gruppi, associazioni e centri estivi/nuoto camp che hanno usufruito di ingressi gratuiti o quote agevolate pari a oltre 2.200 presenze.

Complessivamente le presenze sono state 15.654 che nei 92 giorni di apertura hanno portato a 196 ingressi giornalieri di media.

C) OBBLIGHI CONTRATTUALI

L'obbligo posto a carico del concessionario riferito alla gestione dell'impianto sportivo è stato raggiunto come da relazione tecnica sull'andamento della gestione.

I contratti di concessione, con i rispettivi capitolati di gara, disciplinano, la durata, gli oneri a carico del concessionario, il canone concessorio, le manifestazioni del tempo libero, il piano di utilizzo, il funzionamento e la manutenzione, il personale addetto, la custodia, gli orari di apertura, i controlli, il servizio bar/ristoro ove esistente, la sicurezza, le condizioni e modalità di utilizzo dell'impianto sportivo dove vengono indicate le prescrizioni a carico del gestore e/o utilizzatore, etc.

D) CONSIDERAZIONI FINALI

Il gestore ha garantito l'apertura dell'impianto per tutta la stagione estiva ed ha provveduto a rinnovare le attrezzature a disposizione dell'utenza (ombrelloni, lettini, tavolini, aree pic-nic e pranzo, relax e svago, area giochi per i bambini) assicurando la sorveglianza dell'impianto mediante la presenza costante di assistenti bagnanti.

Si evidenziano le innumerevoli proposte e progetti di attività di svago e divertimento.

3. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- SSD TENNIS PALLADIO 98 s.r.l. - Socio Unico
- Partita IVA e codice fiscale: 03945900243;
- Ragione sociale: SSD Tennis Palladio 98 s.r.l.
- Indirizzo: Contrà della Piarda, 9 – Vicenza

A) ANDAMENTO ECONOMICO

L'andamento economico è stato positivo, mantenendo gli impegni in materia di utilizzo dell'impianto in concessione, proseguendo nel costante miglioramento e sviluppo della sua fruibilità a favore della collettività.

Sono stati realizzati interventi straordinari sui campi di gioco migliorando l'illuminazione, la gestione termica a vantaggio dei fruitori l'impianto sportivo, con l'impegno nella fase di rinnovo di procedere con ulteriori interventi di riqualificazione.

B) QUALITA' DEL SERVIZIO

E' stata garantita la massima fruibilità dell'impianto comunale a tutti, ragazzi e adulti, tesserati e non tesserati in quanto un campo è a disposizione della collettività in qualsiasi ora e senza obbligo di tesseramento

La scuola di addestramento del tennis approvata dalla Fitp ha superato il traguardo delle 280 iscrizioni di ragazzi dai 6 ai 18 anni e sono stati tesserati alla Fitp circa 900 giocatori tra ragazzi della scuola tennis, agonisti ed adulti non agonisti.

Risultano iscritte ai campionati ufficiali a squadre della Fitp complessivamente 13 squadre di categoria e giovanili tra cui quella iscritta al campionato nazionale di serie B2 maschile.

Vengono organizzati nel corso della stagione sportiva altri eventi promozionali dedicati alla pratica del tennis con l'obiettivo di ampliare la partecipazione pubblica.

L'andamento positivo della gestione dell'impianto sportivo consente l'organizzazione annuale (giunta alla 17^ edizione) degli "Internazionali di Tennis – Città di Vicenza" che annovera tra i partecipanti giocatori professionisti titolati di fama internazionale.

La media giornaliera di accessi è stata di circa 120 giocatori.

C) OBBLIGHI CONTRATTUALI

L'obbligo posto a carico del concessionario riferito alla gestione dell'impianto sportivo è stato raggiunto come da relazione tecnica sull'andamento della gestione.

I contratti di concessione, con i rispettivi capitolati di gara, disciplinano, la durata, gli oneri a carico del concessionario, il canone concessorio, le manifestazioni del tempo libero, il piano di utilizzo, il funzionamento e la manutenzione, il personale addetto, la custodia, gli orari di apertura, i controlli, il servizio bar/ristoro ove esistente, la sicurezza, le condizioni e modalità di utilizzo dell'impianto sportivo dove vengono indicate le prescrizioni a carico del gestore e/o utilizzatore, etc

D) CONSIDERAZIONI FINALI

L'impianto sportivo è aperto tutti i giorni dell'anno con i seguenti orari:

- dalle 8.30 alle 14.30 tutti i campi disponibili per i tesserati Fitp;
- dalle 14.30 alle 19.30 tutti i campi disponibili per la scuola tennis dei ragazzi;
- dalle 19.30 alle 21.30 tutti i campi disponibili per i corsi adulti e tesserati Fitp

Come da contratto il concessionario è tenuto a versare un canone annuo per la categoria di riferimento.

IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- SSD TENNIS COMUNALI VICENZA SRL
- Partita IVA e codice fiscale: 03370290284;
- Ragione sociale: SSD Tennis Comunali Vicenza Srl
- Indirizzo: Via Monte Zebio, 21 – Vicenza
- Capitale sociale 45.000,00

A) ANDAMENTO ECONOMICO

L'andamento economico è stato positivo grazie al mantenimento da parte dell'attuale gestore del suo impegno nel migliorare la qualità ed i servizi offerti ai soci ed a quanti frequentano il circolo apportando continue migliorie come testimoniato dalla crescita sempre più elevata di nuovi iscritti.

B) QUALITA' DEL SERVIZI

I soci possono beneficiare di una scontistica sull'utilizzo dei campi da tennis con copertura fissa e mobile durante la stagione autunnale-invernale previo versamento della quota sociale.

Grazie alle caratteristiche e alla morfologia dell'impianto, la struttura è in grado di accogliere sia ragazzi sia adulti con disabilità motoria, per i quali vengono organizzati raduni e tornei dedicati.

Nei pomeriggi vengono organizzati corsi per l'avviamento al tennis e allo svolgimento della pratica agonistica per ragazzi dai 4 ai 18 anni. Gli obiettivi sono la promozione, la propaganda, la massima diffusione dello sport del tennis tra i giovani.

Nella fascia serale vengono organizzati corsi tenuti da maestri professionisti finalizzati all'organizzazione di tornei amatoriali.

Periodicamente nel corso dell'anno vengono organizzati competizioni amatoriali di Tennis e Padel dedicati ai giovani utenti.

Le squadre agonistiche partecipano ai campionati delle rispettive categorie regionali e nazionali.

In un'ottica di collaborazione didattica e scolastica hanno aderito al progetto "Racchette in classe" promosso dal Ministero dell'Istruzione con la finalità di incentivare gli studenti alla pratica ludico-ricreativa sotto forma di gioco e sport.

D) OBBLIGHI CONTRATTUALI

L'obbligo posto a carico del concessionario riferito alla gestione dell'impianto sportivo è stato raggiunto come da relazione tecnica sull'andamento della gestione.

I contratti di concessione, con i rispettivi capitolati di gara, disciplinano, la durata, gli oneri a carico del concessionario, le manifestazioni del tempo libero, il piano di utilizzo, il funzionamento e la manutenzione, il personale addetto, la custodia, gli orari di apertura, i controlli, il servizio bar/ristoro ove esistente, la sicurezza, le condizioni e modalità di utilizzo dell'impianto sportivo dove vengono indicate le prescrizioni a carico del gestore e/o utilizzatore, etc.

E) CONSIDERAZIONI FINALI

L'impianto sportivo è aperto tutti i giorni dell'anno dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 22, sabato e domenica dalle 8 alle 19.

I tesserati hanno a disposizione 5 campi in terra rossa, 4 campi in green set, un campo di padel e un servizio di ristorazione.

I campi di gioco hanno la copertura fissa e mobile per garantire l'utilizzo tutto l'anno da parte dei tesserati.

p. Il direttore
Avv. Gian Luigi Carrucciu

Ing Paolo Gabbi
(documento firmato digitalmente)

VELOCE LOGISTIC – RELAZIONE

Contesto di Riferimento

Il Comune di Vicenza nel 1998 ha varato un “Programma per la razionalizzazione della distribuzione delle merci nelle aree urbane, per l’abbattimento dell’inquinamento atmosferico, per la realizzazione delle relative opere e l’acquisto di veicoli a ridotte emissioni inquinanti” approvato con delibera nr. 5102 del 28 dicembre 1999.

All’interno del Programma, decisiva importanza assumeva l’attivazione di una piattaforma logistica, ubicata al di fuori della zona protetta, per la raccolta e la distribuzione delle merci mediante l’utilizzo di mezzi non inquinanti, specificamente mezzi elettrici.

In questo contesto è stato elaborato il progetto pilota Logistic City Center, il cui obiettivo è la razionalizzazione del traffico urbano delle merci da conseguirsi mediante la riduzione del numero di veicoli circolanti e l’uso di mezzi ecologici. Si voleva perseguire con la costituzione di Ve.Lo.Ce la massimizzazione del tasso di riempimento dei veicoli adibiti al trasporto e la minimizzazione del parco circolante per chilometro.

Identificazione soggetto affidatario

Un aspetto caratteristico della Società è il collegamento con la gestione delle merci nella zona a traffico limitato (ZTL) del centro storico e della città, per conto del Comune di Vicenza, in sostanza, al Centro Eco-Logistico VELOCE vengono recapitate le merci dirette nella Zona Traffico Limitato del Centro Storico e tutta la città di Vicenza. Compito del Centro è quello di provvedere alla consegna ed al ritiro delle merci utilizzando esclusivamente autocarri a propulsione ecologica, ‘amici dell’ambiente’ in quanto non producono nessuna forma di inquinamento atmosferico. Quindi, l’azienda funge da “hub” o “centro eco-logistico” per la città di Vicenza, in particolare per la distribuzione urbana delle merci, con particolare attenzione alla sostenibilità ambientale e alla riduzione del traffico veicolare in centro storico.

Il servizio rientra tra i servizi pubblici locali, in quanto opera per conto del Comune come piattaforma unica per la distribuzione in ZTL, esercitando una funzione di pubblico interesse nella gestione della mobilità urbana e non può considerarsi un semplice autotrasporto commerciale, che non giustificherebbe una esclusività:

- ✓ è regolata dal Comune (es. orari di accesso, modalità di consegna, mezzi ammessi);
- ✓ incide sulla gestione della ZTL, che è materia di competenza pubblica;
- ✓ è finalizzata alla tutela ambientale e alla riduzione dell’impatto del traffico, obiettivi tipici del servizio pubblico locale.

Si tratta quindi di un servizio pubblico locale di interesse economico generale (SIEG), affidato a una società operante in regime di concessione o convenzione.

Vicenza Logistic City Center S.r.l.

Sede: Via del Mercato Nuovo, 32– 36100 Vicenza Tel. 0444 965998 Fax 0444 965390 mail: info@velocelogistic.it Cap.Soc.Euro 50.000,00 i.v.
CF - PI e n° di iscrizione Reg.Imprese 03110470246 REA di VI 299864 Albo Autotrasportatori n. VI 2958546 J Albo Gestori Ambientali n. VE 22827

Veloce non è pertanto:

- una società in house, in quanto le mancano i requisiti statutari e sostanziali (capitale interamente pubblico) per essere tale;
- una società strumentale, in quanto non rivolge i propri servizi verso il Comune ma ad una collettività di utenti (c.f.r. AGCM, AS2030/2024: "si è in presenza di un servizio pubblico locale quando sul territorio l'utenza corrisponde, anche indirettamente, il prezzo per il servizio fornito);

Andamento economico

La Società Ve.Lo.Ce. in questi 20 anni di vita ha sempre tenuto un equilibrio economico ad eccezione del bilancio 2024 che presenta una perdita importante, dovuta ad una operazione straordinaria compiuta sui crediti che si sono ritenuti inesigibili, come indicato nella nota integrativa.

I ricavi negli ultimi 3 anni si sono mantenuti stabili, così come i costi.

Nell'ultimo anno in corso si è provveduto all'acquisto di un nuovo furgonato di ultima generazione.

La Società nel corso dell'esercizio ha avuto in carico 3 dipendenti, di cui 2 impiegati

La Società dall'anno 2011 tramite bando pubblico ha dato in affidamento alla Cooperativa Vicentina Leone S.c.a.r.l. il servizio di movimentazione, distribuzione e supporto operativo delle merci in partenza e in arrivo presso il magazzino sito in Vicenza, Via del Mercato Nuovo n. 32 (presso il Mercato Ortofrutticolo), alle condizioni tecniche, economiche e organizzative stabilite con contratto specifico.

I mezzi elettrici di proprietà della Società Ve.Lo.Ce sono messi a disposizione della Cooperativa.

Qualità del servizio

Durante questi anni di attività Ve.Lo.Ce ha percorso oltre 900.000 km traducibili in un risparmio per l'aria della città di circa 150.000 kg servendo circa 2100 destinatari nel centro abitato.

Da circa 11 anni gestisce anche la catena del fresco (0°/4°) e per questo servizio si è dotata di speciali celle per la conservazione del prodotto durante la sosta presso il magazzino.

Dal 2016 Ve.Lo.Ce è iscritta all'AGEST, effettua il recupero degli imballi dalle attività commerciali all'interno della ZTL di Vicenza

Durante l'anno 2024 ha partecipato con turni 24 ore non stop all'organizzazione dell'evento "Adunata degli Alpini" a Vicenza durante il mese di maggio mettendo a disposizione la propria esperienza creando hub temporanei per lo scarico delle merci.

Vicenza Logistic City Center S.r.l.

Sede: Via del Mercato Nuovo, 32 - 36100 Vicenza Tel. 0444 965998 Fax 0444 965390 mail: info@velocelogistic.it Cap.Soc.Euro 50.000,00 i.v.
CF - PI e n° di iscrizione Reg.Imprese 03110470246 REA di VI 299864 Albo Autotrasportatori n. VI 2958546 J Albo Gestori Ambientali n. VE 22827

www.velocelogistic.it
info@velocelogistic.it

Considerazioni finali e progetti futuri

La società svolge un ruolo strategico e comunque necessario per raggiungere gli obiettivi di contenimento dei livelli di inquinamento del centro storico, che hanno raggiunto soglie di criticità elevate.

Nel DUP del Bilancio di Previsione 2025 del Comune è stato indicato che Ve.Lo.Ce. procederà ad un incremento dei servizi svolti cercando sinergie con l'attiguo Mercato Ortofrutticolo.

Amministratore Unico
Dott. Alessandro Mariotto

Vicenza, 02 Dicembre 2025

Vicenza Logistic City Center S.r.l.

Sede: Via del Mercato Nuovo, 32– 36100 Vicenza Tel. 0444 965998 Fax 0444 965390 mail: info@velocelogistic.it Cap.Soc.Euro 50.000,00 i.v.
CF - PI e n° di iscrizione Reg.Imprese 03110470246 REA di VI 299864 Albo Autotrasportatori n. VI 2958546 J Albo Gestori Ambientali n. VE 22827



Città di Vicenza

Insignita di due Medaglie d'Oro al Valore Militare
per il Risorgimento e la Resistenza

APPENDICE: RICOGNIZIONE RELATIVA ALLA SITUAZIONE GESTIONALE DEI SERVIZI AFFIDATI IN HOUSE

Le aziende partecipate direttamente dal Comune di Vicenza in regime "in house", affidatarie di servizi pubblici locali a rilevanza economica, sono le seguenti:

DENOMINAZIONE	PARTECIPAZIONE
VALORE CITTA' AMCPS SRL (in house)	100,00%
S.V.T. - SOCIETA' VICENTINA TRASPORTI SRL (in house)	34,66%
VIACQUA SPA (in house)	28,29%

VALORE CITTÀ - AMCPS Srl

Alla società in house Valore Città - AMCPS Srl, istituita a seguito della deliberazione di Consiglio Comunale n. 52 del 12/11/2020, sono stati affidati i seguenti servizi di manutenzione delle strade, delle acque meteoritiche, del verde, della segnaletica orizzontale e verticale, gestione tecnica ed energetica, attacchinaggio, neve, cimiteri, erp gestione amministrativa e manutenzione ordinaria.

La società, con protocollo n. 177215/2025 del 27/10/2025, ha inoltrato la relazione sulla verifica periodica della gestione dei servizi cimiteriali, quali servizi pubblici locali a rilevanza economica ad essa affidati.

Detta relazione è riportata in allegato alla presente appendice.

SOCIETA' VICENTINA TRASPORTI - S.V.T. Srl

La società SVT Srl risulta affidataria del servizio di trasporto pubblico locale, quale servizio a rete, la cui gestione risulta in capo al competente Ente d'Ambito.

Anche la redazione della relazione di cui all'art. 30 del D.Lgs. 201/2022 rientra tra le competenze dell'Ente d'Ambito; per cui si all'autorità "**Ente di governo del TPL del Bacino di Vicenza**" per la succitata relazione:

La società, con protocollo n. 191019/2025 del 18/11/2025, ha inoltrato all'Ente di Governo e a questa Amministrazione la relazione sulla verifica periodica della gestione dei servizi di trasporto, quali servizi pubblici locali a rilevanza economica ad essa affidati.

Detta relazione è riportata in allegato alla presente appendice.

VI.ACQUA Spa

Viacqua Spa è affidataria del servizio idrico integrato, nonché società partecipata dal Comune di Vicenza per il 28,29%.

La società, con protocollo n. 200115/2025 del 01/12/2025, ha inoltrato a questa Amministrazione ed al "**Consiglio di bacino A.T.O. Bacchiglione**", quale Ente d'Ambito a cui la Regione Veneto ha affidato il compito di sovraintendere al ciclo integrato dell'acqua per il territorio vicentino, con LR n. 17 del 27/04/2012, la relazione sulla verifica periodica della gestione del servizio idrico integrato, quale servizio pubblico locale a rilevanza economica ad essa affidato.

Detta relazione è riportata in allegato alla presente appendice.

Relazione tecnico-contabile sulla gestione dei servizi funebri e cimiteriali 2024

Valore Città Amcps srl dal 01.12.2020 è uscita dal Gruppo AIM ed è tornata ad operare quale braccio operativo diretto dell'Ente proprietario nella modalità di "società in house-providing" (Deliberazione n. 52 del 12/11/2020 del Consiglio Comunale di Vicenza). In particolare i servizi cimiteriali sono regolati da 01.01.2021 da specifico "Capitolato Speciale" allegato al contratto di servizio tra Comune di Vicenza e Valore Città AMCPs Srl (contratto PGN 58470/21 – Allegato 5i).

Valore Città AMCPs S.r.l. nel corso del 2024 ha svolto servizi in corrispondenza del Cimitero Maggiore e dei sette cimiteri suburbani (Bertesina, Casale, Longara, Maddalene, Polegge, Settecà e Acattolico), compresa anche la gestione dell'impianto crematorio ubicato presso il Cimitero Maggiore a soddisfare le richieste di cremazione provenienti da n. 33 Comuni convenzionati (allegato 1).

I servizi e/o le operazioni sono avvenuti sulla base di ordini di lavoro giornalieri, generati da estrazioni dei dati caricati nel gestionale CimiteroWeb dagli addetti amministrativi di Valore Città AMCPs Srl (nel prosegoo per brevità AMCPs), considerato che con decorrenza 01.09.2017 l'attività amministrativa di ricevimento e gestione delle prenotazioni dei servizi avviene via web a cura dell'ufficio cimiteriale di AMCPs.

Non si sono riscontrate interruzioni della continuità del servizio.

Le tariffe per le operazioni cimiteriali risalgono all'adeguamento approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 3 del 14.01.2014 e confermate nel Capitolato Speciale suindicato. Per quanto attiene specificatamente le operazioni di cremazione, le tariffe risalgono all'adeguamento approvato con Deliberazione di Giunta Comunale del novembre 2013 e confermate nel Capitolato Speciale suindicato: in particolare, la tariffa per la cremazione di salme provenienti da Comuni convenzionati risulta corrispondere ad euro 336,50 (pari al 69,33% della tariffa massima ministeriale 2013), la tariffa per la cremazione di salme provenienti da Comuni non convenzionati risulta pari ad euro 485,34 (tariffa ministeriale 2013); la tariffa per la cremazione di resti provenienti da Comuni convenzionati risulta pari ad euro 269,20 (pari al 69,33% della tariffa massima ministeriale 2013), la tariffa per la cremazione di resti provenienti da Comuni non convenzionati risulta pari ad euro 388,27 (tariffa ministeriale 2013).

Nel corso del 2024 sono state eseguite complessive n. 1.748 operazioni di sepoltura. In



particolare, le operazioni di inumazione sono risultate pari a n. 212, le operazioni di tumulazione sono risultate pari a n. 1.536 (comprese quelle di ceneri da cremazione). La distinzione per cimitero è riportata in allegato 2.

Le operazioni di esumazione complessivamente eseguite sono state n. 54; le operazioni di estumulazione sono state complessivamente n. 555, di cui n. 249 non richieste.

Abbiamo eseguito complessive n. 24 onoranze funebri per indigenti.

Le operazioni di cremazione sono state complessivamente n. 3.421. In particolare, abbiamo effettuato n. 2.846 cremazioni di salme e n. 575 cremazioni di resti.

Relativamente alla cremazione di salme, risulta che n. 1.897 cremazioni siano state eseguite a favore di Comuni convenzionati e n. 949 cremazioni siano state effettuate a favore di Comuni non convenzionati.

Relativamente alla cremazione di resti distinguiamo, n. 156 a favore di Comuni convenzionati e n. 52 a favore di Comuni non convenzionati, n. 285 cremazioni di resti provenienti da estumulazioni ordinarie, n. 35 cremazioni di resti provenienti da estumulazioni non richieste, n. 34 cremazioni di resti provenienti da estumulazioni straordinarie, n. 4 cremazione da esumazione e 9 cremazioni di parti anatomiche e/o feti.

Sono ancora in corso le operazioni di collaudo funzionale e collaudo tecnico-amministrativo del complessivo impianto a due bocche forno. A tal proposito nella seconda metà del mese di dicembre la ditta GEM SISTEMI DI CREMAZIONE S.R.L., aggiudicataria dell'appalto, ha unilateralmente interrotto l'attività prestata per AMCPS che ha immediatamente avviato un contenzioso.

Con riferimento alla gestione dell'illuminazione votiva, il numero di lampade gestito al 31.12.2024 risulta pari a 15.121 a fronte di n. 171 nuovi allacci.

Abbiamo inoltre fornito e posato n. 412 lastre di marmo di chiusura così suddivise:

- 241 "colombari";
- 171 "ossari"

nel rispetto dei 60 gg di tempo massimo previsti.

Con riferimento al personale impiegato, i servizi di cui sopra sono stati eseguiti dal Reparto Servizi Cimiteriali di AMCPS composto da 17 addetti a tempo pieno al 31.12.2023 e da 18 addetti al 31.12.2024. Nel corso dell'anno ci sono stati assunzioni e cessazioni che hanno



diversamente ripartito le risorse umane: un Responsabile, cinque Assistenti per l'esecuzione delle attività amministrative e tecniche (di cui uno a tempo determinato) e dodici addetti operativi.

A questi vanno aggiunte le prestazioni specificatamente rese al Reparto Servizi Cimiteriali da parte dell'Organo Amministrativo, dal Dirigente della Società, dal Responsabile Gestioni Operative e dai servizi centrali AMCPS per quanto attiene gli approvvigionamenti ed appalti, gli affari legali e societari, la gestione delle dotazioni informatiche, le relazioni e comunicazioni con l'esterno, l'amministrazione finanza e controllo, la gestione del personale, il servizio di prevenzione e protezione ai sensi del D.Lgs. 81/08, il servizio Qualità-Ambiente-Sicurezza.

Il costo 2024 del personale direttamente in organico al Reparto Servizi Cimiteriali risulta pari a 922.254 euro comprensivo di stipendi, tickets, formazione e vestiario. Inoltre il servizio si è avvalso della collaborazione di personale interinale per euro 8.050.

Relativamente alle altre principali voci di costo, elenchiamo quanto segue. I costi per le utenze (acquedotto, energia elettrica, gas metano) si sono attestati pari a € 147.745; le spese per la manutenzione del verde (sfalcio, diserbo, potature etc. etc.) sono risultate pari a € 69.379, le spese per la pulizia dei cimiteri (gallerie, viali, servizi igienici, uffici, altro) eseguite con ditta specializzata si sono attestate pari ad € 17.436.

Le spese di custodia, ronde, vigilanza e telecontrolli si sono attestate pari ad € 3.635. Le spese di manutenzione edile ed impiantistica degli stabili e degli impianti sono state di € 10.861; le spese per la manutenzione ordinaria dei mezzi e delle macchine operativi ammontano a € 8.857. Le spese per lo smaltimento dei rifiuti sono risultate pari a € 54.886. Le spese per urne si sono attestate pari ad € 13.968. I costi di trasmissione bollettini sono risultati pari a € 7.201.

Il costo annuo per il mantenimento del portale Marche Informatica ammonta a € 13.304 e non sono stati realizzati interventi straordinari sul software da capitalizzare. I costi di struttura e dei servizi centrali AMCPS a supporto dei servizi cimiteriali e i costi per prestazioni di servizio esternalizzate sono risultati complessivamente pari a € 794.036. Quota annuale di ammortamento cespiti pari a € 227.338.

Tra gli investimenti del 2024 rileviamo l'acquisto di due carrelli porta-feretri per € 1.337, l'acquisto di due scaffalature per € 2.390, l'acquisto e installazione dell'impianto di aspirazione polveri di silice per € 18.925, l'acquisto di un nuovo polverizzatore per l'impianto crematorio per € 25.000 e la manutenzione straordinaria della moto-spazzatrice Dulevo per € 6.870.

Gli investimenti su beni di terzi ammontano complessivamente a € 70.198 e si riferiscono alle



opere integrative sulla seconda bocca forno (€ 24.086), sulle nuove celle frigo per 18 salme (€ 24.181), sul nuovo vano tecnico per l'impianto crematorio (€ 20.371) e la messa a norma dell'impianto elettrico del cimitero maggiore (€ 1.560)

Nel corso dell'esercizio 2024 abbiamo registrato ricavi pari a € 658.197+IVA quale canone comunale di gestione servizi funebri e cimiteriali, € 1.235.897 quali ricavi da cremazione, di cui 244.177 nel comune di Vicenza e 991.720 in altri comuni, € 23.475 per onoranze funebri per indigenti, € 171.895 per gestione illuminazione votiva, € 444.883 quali introiti derivanti dalle altre operazioni cimiteriali eseguite per privati.

Tutti gli importi suindicati, laddove non diversamente indicato, sono da intendersi IVA esclusa.

Le attività amministrative di AMCPS si sono svolte nel rispetto della Carta dei Servizi funebri e cimiteriali approvata con Delibera G.C. n. 128 del 19/09/2017.

Nel corso del 2024 sono state definite tra i rispettivi uffici di Comune ed AMCPS le modalità di somministrazione ed i contenuti del questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti (customer satisfaction servizi cimiteriali). Lo stesso è stato somministrato nel trimestre gennaio-marzo 2025 e gli esiti sono riportati in allegato 3.

Con riferimento agli standard qualitativi 2024 di cui alla Carta dei Servizi allegiamo rendicontazione sulla conformità (allegato 4).

Con riferimento al soddisfacimento degli obiettivi e standard 2024 di priorità alta, media e bassa, allegiamo resoconto sulla conformità (allegato 5).

In merito ai reclami, si riporta in allegato 6 il report dei reclami pervenuti e gestiti nel corso del 2024.

Gli interventi manutentivi eseguiti nel corso del 2024 sono dettagliatamente descritti nell'allegato 7 che sinteticamente possiamo riassumere in: interventi su pluviali e coperti, serramenti, varie sistemazioni di elementi lapidei sia di rivestimento che pavimentazioni, scale, scalini e scalinate, fontanini, riparazioni impiantistiche in genere elettriche e idrauliche.

Con riferimento alla manutenzione ordinaria del verde cimiteriale nel corso del 2024 abbiamo eseguito:

Cimitero Maggiore:

- 11 tagli dell'erba per complessivi 16 gg di intervento;
- 3 interventi di diserbo chimico per complessivi 6 gg di intervento;



- 7 interventi di diserbo meccanico-zappettatura manuale per complessivi 7 gg di intervento;
- 2 interventi di potatura siepi ed arbusti per complessivi 14 gg di intervento;
- 1 intervento di irrigazione “di soccorso” per 1 gg di intervento;
- la periodica e programmata attività di potatura alberature per complessivi 6 gg di intervento;
- 2 interventi per allestimento, posa e manutenzione aiuole fiorite per complessivi 3 gg di intervento;

cimiteri sub urbani:

- 11 tagli dell'erba per complessivi 22 gg di intervento;
- 3 interventi di diserbo chimico per complessivi 6 gg di intervento;
- 2 interventi di diserbo meccanico-zappettatura manuale per complessivi 4 gg di intervento;
- 2 interventi di potatura siepi ed arbusti per complessivi 4 gg di intervento;
- la periodica e programmata attività di potatura alberature per complessivi 6 gg di intervento.

Probabilmente risultano da ripensare completamente le aspettative sulla rimozione delle erbe infestanti nei cimiteri cittadini alla luce, sia della limitazione sull'impiego di prodotti fitosanitari introdotta da qualche anno, che di una “nuova visione” della gestione del verde pubblico che dovrebbe essere introdotta.

Tra la fine del mese di maggio ed i primi giorni di giugno è stata riproposta la posa in opera ed attivazione delle cisterne di acqua trattata antizanzara tigre presso il Cimitero Maggiore e cimiteri suburbani, ad attuazione di specifica Ordinanza del Settore Ambiente, Energia e Tutela del Territorio. In particolare al Cimitero Maggiore, anche con riferimento alle necessità di miglioramento/mascheramento cisterne acqua trattata, sono state riproposte n. 7 strutture metalliche di mascheramento delle cisterne. La rimozione delle cisterne è avvenuta nella seconda metà del mese di ottobre e comunque prima del 01.11.2024, data in cui scadeva l'Ordinanza sopra citata.

Anche nel 2024 persiste la problematica relativa alla presenza del guano dei piccioni dalle pavimentazioni dei sottoportici a cui cerchiamo, con nostro personale operativo, di porre rimedio tempestivamente. A nostro avviso, anche se non risolutivo, ribadiamo l'opportunità di far intervenire anche il “falconiere comunale” per ridurre il problema.

Sono stati eseguiti i sopralluoghi e le verifiche periodiche. Gli allegati 8 e 9 riportano le



necessità di manutenzione straordinaria, con oneri a carico dell'Amministrazione comunale, rilevate su tutti i cimiteri dopo l'ultimo sopralluogo, evidenziando in rosso le priorità.

La gestione della Sala del Commiato, dopo l'avvio del 2022, è stata prenotata ed utilizzata nel corso del 2024 25 volte (nel 2023 29 volte).

Con riferimento al progetto approvato con Delibera di G.C. 201/2012 di riqualificazione area crematoria (ovvero di smantellamento vecchio forno crematorio e fornitura e posa in opera di nuovo impianto crematorio ad una bocca forno con sistema di depurazione fumi già in grado di depurare i fumi di due forni), a seguire dell'ultimazione dei suindicati lavori di manutenzione straordinaria della copertura cinerario, AMCPS ha completato sia la realizzazione del controsoffitto del locale celle frigorifere che la realizzazione di un vano tecnico a servizio e ad ottimizzazione delle operazioni di gestione dell'impianto crematorio. Detti lavori sono completati nel gennaio del 2024 con le tinteggiature.

AMCPS ribadisce la necessità di procedere ad un riordino/rifacimento della segnaletica di indirizzamento interno al Cimitero Maggiore. Per completezza ricordiamo che con nota prot. n. 18833 del 4/05/2018 abbiamo inoltrato all'Amministrazione comunale specifico preventivo di spesa. Visto il tempo trascorso la quantificazione economica sarà comunque da aggiornare.

Per quanto riguarda l'area "verde ovest" sita nel Cimitero Maggiore Giardino a retro del Lotto 21 riassumiamo sinteticamente i vari passaggi istituzionali ed operativi:

- il Comune con Delibera di Giunta Comunale n. 48 del 04/04/2017 ha identificato in una porzione di area "verde ovest", cioè rivolta verso il Cimitero Maggiore Monumentale, l'area destinata al nuovo campo di sepolture islamiche;
- il Comune con Delibera di Giunta Comunale n. 76 del 22/05/2018 ha approvato il progetto di realizzazione del nuovo campo di sepolture islamiche in tale porzione di area "verde ovest";
- nel corso dell'estate 2018 Valore Città AMCPS ha eseguito la bonifica bellica della area "verde ovest" di cui sopra, ottenendo specifico Attestato di avvenuta Bonifica Bellica Terrestre dal 5° Reparto Infrastrutture – Ufficio B.C.M. – Padova.;
- successivamente nel 2019 l'Amministrazione comunale ha "ravvisato l'urgenza di dare risposta concreta alle istanze pervenute da ULSS n. 8 in adempimento della legislazione regolamentare regionale vigente" e ha dato indicazione di procedere ad una riprogettazione dell'area "verde ovest" in questione, a favore di un primo stralcio di nuovo campo "bambini



mai nati - Il Giardino degli Angeli”;

- il Comune con Delibera di Giunta Comunale n. 7 del 22/01/2020 ha approvato il progetto di realizzazione del nuovo campo “bambini mai nati - Il Giardino degli Angeli”, prevedendo di traslare il campo destinato alle sepolture di fedeli di religione mussulmana dal lato opposto della medesima area “verde ovest”;
- nel corso del 2020 AMCPS ha finanziato e realizzato il 1° stralcio del nuovo campo “bambini mai nati - Il Giardino degli Angeli”;
- AMCPS ha redatto a propria cura e spese il progetto per la realizzazione del nuovo campo di sepolture islamiche, approvato dal Comune con Delibera di Giunta Comunale n. 136 del 28/07/2021, completando la realizzazione del 2022;
- AMCPS ha sviluppato alcuni ragionamenti ed una progettazione di massima per dotarsi di un’area di servizio, opportunamente mascherata, destinata ad attività operativa (demolizione casse, separazione rifiuti, ecc.) e vuole avviare in proposito una riflessione condivisa con l’Amministrazione.

Con riferimento invece al programma esumazioni è stata conclusa nel 2024 l’Ordinanza nr 867 del 01/12/2023 relativa allo spicchio campo B suore.

Con riferimento al programma estumulazioni da columbari si è dato seguito ed è ancora in corso l’attuazione relativa a:

- Ordinanza PGN 155511 del 16/10/2020 relativa alle concessioni scadute entro il 2013 del Maggiore e Suburbani di Bertesina, Longara e Polegge concessioni scadute fino 2018;
- Ordinanza nr. 199 del 21/03/2022 relativa alle concessioni scadute entro il 2016 di Vicenza;
- Ordinanza nr 864 del 01/12/2023 relativa alle concessioni scadute nel 2017 e 2018 del Maggiore;
- Ordinanza nr 282 del 05/05/2024 relativa alle concessioni scadute nel 2019 e 2020 dei Cimiteri Suburbani.

Per quanto riguarda invece gli ossari, sono state concluse nel 2024 l’Ordinanza PGN 91502 del 12/6/2019 relativa alle concessioni scadute entro il 2018 e l’Ordinanza PGN 165008 del 25/10/2021 relativa alle concessioni scadute entro il 2020, mentre si è dato seguito ed è in corso di attuazione l’Ordinanza nr 865 del 01/12/2023 relativa alle concessioni Cimitero Maggiore e Suburbani con scadenze fino al 2022.



Per quanto riguarda l'ambito “certificazioni”, AMCPS da tempo ha adottato un Sistema di Gestione Integrato “Qualità – Ambiente – Sicurezza - Prevenzione della Corruzione” con approccio basato sulla gestione dei rischi e delle opportunità conforme alle norme. Oltre alla ISO 9001 (Qualità), conseguita nel 2021, ISO 14001 (Ambiente) e ISO 45001 (Salute e Sicurezza sul lavoro, conseguite nel 2022, sono state raggiunte anche le certificazioni ISO 39001 (Sicurezza stradale) e ISO 37001 (Prevenzione della Corruzione) nel corso del 2024.

L’Azienda nel corso dell’anno 2024 ha effettuato il censimento delle scale a disposizione per gli utenti con lo scopo di verificare lo stato delle medesime e la quantità, nell’ottica di riuscire a valutare eventuali sostituzioni/integrazioni.

Infine è stata redatta una istruzione in merito alle “gestione di tombe inclinate”, ovvero tombe a terra in condizioni di precaria stabilità e/o decoro insufficiente, per garantire un monitoraggio/controllo, sollecitare gli interventi di ripristino da parte dei familiari e consentire ad AMCPS di eliminare le problematiche di sicurezza per gli utenti/lavoratori dei cimiteri.

Vicenza, 30/06/2025

Il Procuratore
Valore Città AMCPS Srl
(dott. ing. Massimo Dalle Ave)

allegati da 1 a 9



Comuni Convenzionati

1. **ARCUGNANO**
2. **BRENDOLA**
3. **BRESSANVIDO**
4. **BROGLIANO**
5. **CALDOGNINO**
6. **CASTEGNERO**
7. **COLCERESA (Mason Vicentino + Molvena)**
8. **COSTABISSARA**
9. **CREAZZO**
10. **DUEVILLE**
11. **FOZA**
12. **LUSIANA**
13. **MONTEBELLO VICENTINO**
14. **MONTECCHIO PRECALCINO**
15. **MONTICELLO CONTE OTTO**
16. **MONTEVIALE**
17. **NANTO**
18. **ORGIANO**
19. **PIANEZZE**
20. **QUINTO VICENTINO**
21. **ROANA**
22. **SANDRIGO**
23. **SANTORSO**
24. **SAN VITO DI LEGUZZANO**
25. **SCHIO**
26. **SOVIZZO**
27. **TORREBELVICINO**
28. **TRISSINO**
29. **VAL LIONA (Grancona + San Germano dei Berici)**
30. **VALDAGNO**
31. **VALLI DEL PASUBIO**
32. **VILLAGA**
33. **ZUGLIANO**

Allegato 2

ANNO 2024

inumazioni/tumulazioni divise per Cimitero

VICENZA	202
INUMAZIONI	1043
TUMULAZIONI	
BERTESINA	19
INUMAZIONI	111
TUMULAZIONI	
MADDALENE	17
INUMAZIONI	75
TUMULAZIONI	
POLEGGE	5
INUMAZIONI	75
TUMULAZIONI	
CASALE	4
INUMAZIONI	40
TUMULAZIONI	
LONGARA	12
INUMAZIONI	128
TUMULAZIONI	
SETTECA'	1
INUMAZIONI	16
TUMULAZIONI	
TOT INUM	260
TOT TUM	1488

Allegato 3**QUESTIONARIO SUI SERVIZI CIMITERIALI 2025****NOTA DI SINTESI DEI RISULTATI PRINCIPALI**

Nel trimestre gennaio-marzo 2025 sono stati somministrati i questionari di valutazione per i servizi Cimiteriali. La somministrazione è avvenuta per la grandissima parte attraverso il questionario on line disponibile sui siti del Comune di Vicenza e di Amcps.

Il questionario, concordato con l'Amministrazione comunale e predisposto partendo dalla Carta dei Servizi e con le domande suddivise in **cinque aree tematiche**: disponibilità, tempestività e affidabilità del servizio; accessibilità e organizzazione del servizio; qualità dei servizi specifici e accessori, aspetti legati alla qualità dell'accoglienza e dell'ambiente fisico del servizio e aspetti da attuare o valorizzare.

Va considerato che il questionario somministrato non era identico a quello precedente e in particolare vedeva una domanda (quella relativa alla sala del commiato) non presente nella precedente edizione. La differenza non è comunque tale da impedire un raffronto tra i dati del 2023 e quelli dell'ultimo questionario.

Il cliente ha espresso il voto da 1 a 5 (scala Likert). Era presente uno spazio per suggerimenti e osservazioni.

A fronte di 105 accessi al questionario, sono stati portati a termine 74 questionari; si rammenta che "La carta dei servizi" ne richiede almeno 250. A fronte di questo aspetto è utile procedere con un'analisi interna per verificare i canali più opportuni di condivisione e diffusione dei questionari.

Valutando nel merito le risposte si rileva che **il 45,71% degli utenti valuta buono/ottimo il servizio cimiteriale, mentre il 19,05% lo ritiene sufficiente**, un dato complessivamente migliore rispetto all'indagine precedente del 2023.

Considerando nel dettaglio le risposte si rileva quanto segue:

-Aspetti legati alla disponibilità, alla tempestività, alla affidabilità del servizio frutto

Ai clienti sono state poste quattro domande inerenti alla cortesia, professionalità, competenza del personale, ai tempi di risposta, alla gestione delle pratiche amministrative e all'utilizzo del sito internet. Il questionario rileva un indice di gradimento pari a **4,14** rispetto al 3,83 del 2023.

-Aspetti legati alla accessibilità e organizzazione del servizio

Ai clienti sono state poste quattro domande inerenti l'accessibilità al cimitero, alla segnaletica di orientamento, agli orari di apertura sia del cimitero che degli uffici. Il questionario rileva un indice di gradimento pari a **3,68 su 5** rispetto a 3,53 del 2023.

-Aspetti legati alla qualità dei servizi specifici e accessori

Ai clienti sono state poste tre domande inerenti il grado di soddisfazione per le operazioni cimiteriali (sepolture, esumazioni, estumulazioni), il servizio di cremazione e di illuminazione votiva. Il questionario rileva un indice di gradimento pari a **3,87 su 5** rispetto al 3,85 del 2023.

-Aspetti legati alla qualità dell'accoglienza e dell'ambiente fisico del servizio

Ai clienti sono state poste tre domande inerenti il grado di pulizia degli ambienti interni del cimitero, la manutenzione del verde e il decoro ed è stata aggiunta la domanda di soddisfazione sulla sala del Commiato. Il questionario rileva un indice di gradimento pari a **3,74 su 5** rispetto al 3,60 rilevato nel 2023.



Nel questionario 2025 sono state introdotte delle domande per capire quali potrebbero essere dei servizi utili e quali iniziative potrebbero essere promosse all'interno del Cimitero Maggiore.

Il servizio più richiesto è quello di una APP per la ricerca dell'ubicazione di un defunto e a seguire il servizio di cremazione per gli animali di compagnia.

Per quanto riguarda le iniziative gli utenti hanno richiesto la possibilità di partecipare a visite guidate, concerti ed eventi culturali.

In sintesi si può vedere che su 74 questionari, **il giudizio complessivo si attesta su un valore pari a 3,84/5**. Rispetto all'ultima rilevazione, risalente al 2023 **si registra dunque un trend di aumento della soddisfazione del servizio**: in tale periodo il punteggio si attestava al 3,68/5.

Rispetto alle **esigenze espresse** si può affermare che i due aspetti rispetto ai quali si registra una domanda maggiore riguardano la **segnaletica interna** ai cimiteri e i **parcheggi**. Rispetto alla qualità del servizio erogato c'è sostanziale soddisfazione. Va, peraltro, osservato che molte delle persone che frequentano il Cimitero, spesso, non conoscono i servizi specifici offerti (cremazioni, lampade votive cc.). Su tale versante ci si deve chiedere se sarebbe utile una maggiore azione di informazione relativa ai vari aspetti dei servizi cimiteriali.

Marco Marin

Lauro Paoletto

Vicenza, 15 maggio 2025

**Allegato 4**

1. STANDARD QUALITATIVI SERVIZI CIMITERIALI				
Dimensione qualità	Fattore qualità	Indicatore	Standard	Rendicontazione 2024
Livello di ricettività	Orario	Orario di apertura al pubblico dei cimiteri	Cimitero Maggiore 1. Orario estivo (1° aprile - 30 settembre) : 8.00 - 19.30 2. Orario invernale (1° ottobre - 31 marzo): 8.00 - 18.00 Cimiteri suburbani 3. Orario estivo (1° aprile - 31 ottobre): 7.30 - 20.00 4. Orario invernale (1° novembre - 31 marzo). 7.30 - 18.00	1. Eseguito 2. Eseguito 3. Eseguito 4. Eseguito
		Orario di apertura al pubblico dell'ufficio presso il cimitero Maggiore	1. Dal lun al ven (esclusi festivi): 8.15 - 12.15 2. Sabato 9.00 - 12.00 3. Martedì e giovedì anche dalle 14.00 alle 17.00	1. Eseguito 2. Eseguito 3. Eseguito
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità	Parcheggi gratuiti	Presenti in ogni cimitero	Eseguito
		Segnaletica informativa e di sicurezza	Da implementare entro 2018	Trasmesso con prot. 18833 del 4/05/2018 preventivo per integrazione segnaletica di indirizzamento interno al Cimitero Maggiore.
	Illuminazione	Verifica dei punti luce	Quotidiana	Eseguito
Gestione pulizie	Erogazione servizi	Svuotamento cestini/contenitori portarifiuti	1. Almeno 2 volte a settimana in tutti i cimiteri 2. Con maggior frequenza, secondo necessità, durante le festività	1. Eseguito 2. Eseguito
		Rifornimento materiale di consumo per ogni servizio igienico	1. Materiale di consumo (salviette di carta, carta igienica, sapone liquido biodegradabile ecc.) secondo necessità 2. Sostituzione scopini almeno una volta all'anno 3. Sostituzione immediata sedili toilet mancanti o rotti 4. Dotazione in ogni servizio di cestini chiusi e loro svuotamento	1. Eseguito 2. Eseguito 3. Eseguito 4. Eseguito
		Pulizia dei servizi igienici/spogliatoi e di tutti gli	1. Tutti i giorni dal lunedì al venerdì nel Cimitero Maggiore e negli altri cimiteri e secondo necessità 2. Nella specifica pulizia water dei servizi igienici e: igienizzazione quindicinale con detergenti biodegradabili	1. Eseguito 2. Eseguito



		altri elementi idrico-sanitari compresi lavaggio e spazzatura pavimenti		
		Spazzatura di tutte le superfici pavimentate	1. Da effettuare almeno 1 volta a settimana nel cimitero Maggiore e una volta ogni 15 giorni negli altri cimiteri. e comunque a seguito di precipitazioni atmosferiche 2. Nello specifico 1 volta ogni 15 giorni nell'edificio a loculi dell'ampliato cimitero di Maddalene	1. Eseguito 2. Eseguito
		Lavaggio di tutte le superfici pavimentate	1. Da effettuare almeno ogni 2 mesi nel periodo estivo nel cimitero Maggiore e 2. ogni 3 mesi nel periodo estivo negli altri cimiteri	1. Eseguito 2. Eseguito
		Pulizia viali, vialetti e aiuole all'interno dei cimiteri	Almeno 1 volta a settimana nel cimitero Maggiore e 1 volta ogni 2 settimane negli altri cimiteri	Eseguito
		Dotazione/sostituzione scope/annaffiatoi a disposizione dei cittadini	Secondo necessità dopo controllo alla fine di ogni inverno	Eseguita integrazione in data 15 ottobre e 18 ottobre 2024 reintegro come segue: Cimitero Maggiore : fornite 38 nuove scope Cimitero di Bertesina : fornite 3 nuove scope Cimitero di Settecà : fornite 2 nuove scope Cimitero di Casale : fornite 3 nuove scope Cimitero di Longara : fornite 8 nuove scope Cimitero di Maddalene : fornite 6 nuove scope Cimitero di Polegge : fornite 4 nuove scope Integrati n. 40 annaffiatoi nei cimiteri cittadini
Gestione del verde	Erogazione servizi	Sfalcio, diserbo e contenimento alberature, cespugli e siepi, rimozione del secco	1. Sfalcio da effettuare tempestivamente secondo l'andamento stagionale e comunque almeno 5 volte l'anno 2. Diserbo secondo periodicità adeguate a garantire il decoro di ogni cimitero, almeno 1 volta all'anno e compatibilmente con l'eventuale regolamento comunale di utilizzo prodotti fitosanitari 3. Potature almeno 1 volta all'anno	1. Eseguito 2. Eseguito 3. Eseguito



		Concimazione, interventi antiparassitari e anticrittogamici	Periodicamente e/o secondo necessità	Eseguiti
		Trattamenti antizanzare	Sostituzione contenitori estivi acqua antizanzare secondo necessità	Eseguito. E' stato inoltre migliorato nel 2018 il mascheramento di 7 cisterne presso il Cimitero Maggiore per mezzo di strutture di mascheramento metalliche.
Manutenzione aree pavimentate di calpestio	Erogazione	Eliminazione situazioni d'inciampo	Tempestiva	Eseguite
		Eliminazione del ristagno d'acqua nelle gallerie e negli avvallamenti prospicienti gli ingressi	Tempestiva dopo ogni pioggia	Eseguite
Manutenzione ordinaria delle parti edilizie ed accessi	Verifica e segnalazione criticità	Tempo	Almeno 2 volte all'anno	Eseguita sopralluogo in data 06/06/2024 e presso il Cimitero Maggiore e presso cimiteri suburbani
Servizi di sepoltura inumazione e tumulazione	Erogazione	Tempo	Immediata, dalla presentazione di attestazione dell'avvenuto pagamento di canoni, tariffe e diritti previsti e previa autorizzazione	Eseguita
Autorizzazioni alla cremazione	Rilascio	Tempo	Entro 6 giorni lavorativi dalla data della richiesta	Incombenza comunale
Affidamento ceneri	Rilascio autorizzazione	Tempo	Entro 6 giorni dalla richiesta	Incombenza comunale
Esumazione ed estumulazione ordinarie	Avviso ed elenco defunti	Esposizione	Nelle bacheche/punti informativi dei cimiteri interessati per tutto il periodo fissato in ordinanza	Eseguito



Esumazione/estumulazione straordinarie	Rilascio autorizz.	Tempo	Entro 30 giorni dalla richiesta	Incombenza comunale
Posa lapidi, monumentini	Rilascio autorizz.	Tempo	Entro 30 giorni dalla richiesta	Incombenza comunale
Passaporto mortuario	Rilascio	Tempo	Entro 5 giorni dalla richiesta	Incombenza comunale
Illuminazione votiva	Erogazione intervento	Tempo	<ol style="list-style-type: none">1. L'attivazione del servizio avviene, a seguito di richiesta al Gestore, da parte dei familiari/aventi titolo, entro 2 gg lavorativi dalla presentazione della ricevuta dell'avvenuto pagamento della tariffa prevista.2. Trasferimenti, disdette o variazioni del servizio avvengono entro 2 gg lavorativi dalla presentazione della richiesta di disattivazione.3. Gli interventi di riparazione e/o sostituzione di lampade avvengono entro 2 gg lavorativi dalla segnalazione del guasto.	<ol style="list-style-type: none">1. Eseguito2. Eseguito3. Eseguito

Vicenza, il 30/06/2025

Il Procuratore
Valore Città AMCPS Srl
(dott. ing. Massimo Dalle Ave)

Obiettivi di miglioramento

	Rendicontazione anno 2024
1. Definizione degli interventi di manutenzione straordinaria da proporre all'Amministrazione da eseguire nell'anno 2025	In occasione del sopralluogo periodico sono stati identificati alcuni interventi prioritari da realizzare tra cui: rifacimento sigilli ossari comuni e risanamento ferri esposti in vari punti (vedi allegati 8 e 9).
2. Implementazione sistema aspirazione polveri di marmo per foratura lastre. (rischio cancerogeno)	Installazione e avvio impianto dicembre 2024.
3. Implementazione istruzione sulla gestione delle "tombe inclinate"	Emissione dell'istruzione IOQAS-06-05 e avvio dell'iter di gestione per 22 situazioni specifiche.

Standard di alta priorità

	Rendicontazione
1. Esecuzione tempestiva di ogni inumazione e tumulazione in presenza dell'autorizzazione al seppellimento e del pagamento dei canoni, tariffe e diritti previsti;	Rispettato
2. Esecuzione della tumulazione di ceneri provenienti dalla cremazione di cadaveri entro cinque giorni lavorativi dalla cremazione;	Rispettato
3. Cremazione di cadavere di persona residente a Vicenza entro 5 giorni lavorativi dall'autorizzazione alla cremazione; tale termine sarà ridotto a 3 giorni lavorativi nel caso in cui venisse potenziato l'impianto di cremazione;	Rispettato
4. Presentazione dei dati e della relazione tecnico contabile di cui al punto 6.4 del contratto entro il termine del 31 marzo di ogni anno;	Rispettato
5. Rispetto orari di apertura al pubblico degli uffici e dei cimiteri secondo gli orari stabiliti;	Rispettato
6. Pulizia, sfalcio e messa in ordine aree nei giorni che precedono le seguenti festività: Natale, Pasqua Ricorrenza dei defunti;	Rispettato

Standard di media priorità

1. Erogazione servizi di pulizia entro i termini previsti dalla Carta dei servizi approvata dalla Giunta comunale il 19.09.2017 n.128;	Rispettato
2. Gestione manutenzione ordinaria	Affidato a professionista esterno incarico di

impianti di riscaldamento, d'illuminazione, idrico ecc.	verifica generale dello stato dell'impianto elettrico, successiva programmazione interventi di m.o. e rendicontazione al Comune necessità di intervento di m. str..
3. Fornitura lastre per loculi e columbari entro 60 giorni dall'estumulazione;	Rispettato.
4. Presentazione proposta programma esumazione ed estumulazione relativo all'anno successivo, con indicazione dei defunti da esumare, entro il 31 ottobre dell'anno precedente	Trasmesso in data 21/07/2021 (prot. AMSPS 05436) programma 2021-2024.
5. Gestione manutenzione ordinaria degli impianti d'illuminazione votiva;	Rispettata. Affidato a professionista esterno incarico di verifica generale dello stato dell'impianto di illuminazione votiva, successiva programmazione interventi di m.o. e rendicontazione al Comune necessità di intervento di m. str..
6. Diserbo (almeno una volta all'anno);	Rispettato (vedere tabella allegata)
7. Gestione dei reclami/segnalazioni da parte degli utenti (termine massimo 15 gg.);	Rispettato.
8. Definizione dei contenuti del questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei clienti (customer satisfaction) e modalità di somministrazione tra gli uffici del Comune ed AMCPS.	Rispettata

Standard di bassa priorità

1. Dotazione/sostituzione scope e annaffiatoi a disposizione dei cittadini	Eseguita integrazione in data 15 ottobre e 18 ottobre 2024 reintegro come segue: Cimitero Maggiore : fornite 38 nuove scope Cimitero di Bertesina : fornite 3 nuove scope Cimitero di Settecà : fornite 2 nuove scope Cimitero di Casale : fornite 3 nuove scope Cimitero di Longara : fornite 8 nuove scope Cimitero di Maddalene : fornite 6 nuove scope Cimitero di Polegge : fornite 4 nuove scope Integrati n. 40 annaffiatoi nei cimiteri cittadini
2. Pulizia parcheggi afferenti ai cimiteri e relative aiuole con eliminazione rifiuti	Eseguita come prevista nella Carta dei Servizi
3. Sfalcio, irrigazione, potatura, fornitura e piantumazione per manutenzione aree verdi	Eseguiti come previsto in Carta dei Servizi

Vicenza, lì 30/06/2025

Il Procuratore
Valore Città AMCPS Srl
(dott. ing. Massimo Dalle Ave)

CONTO ECONOMICO PER ATTIVITA' E COMPARTO PROTETTO - ANNO 2024

ALLEGATO 3

	VERDE PUBBLICO	GEST.CALORE E POST CONTATORE	EDILIZIA E LABORATORI	SERV.CIMATERIALI	ERP E SUPPORTO TECN.	AFFISSIONI	SEGALETICA LUMINOSA	NEVE	SUOLO	SEGALETICA	TOTALE GENERALE
A10.10 RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	1.298.359,23	1.737.402,42	2.049.556,95	1.542.684,36	1.146.943,79	101.846,31	166.302,88	101.647,43	2.231.034,02	540.138,47	10.915.915,86
A10.20 INCR.IMMOB.PER LAV.INTERNI	3.503,72	1.798,17	9.338,60	14.797,67	53.277,06	275,66	141,03	220,33	11.509,45	2.112,04	96.973,73
A10.30 ALTRI RICAVI E PROVENTI	82.990,34	1.305,41	99.124,16	13.599,32	230.940,56	125,26	27.632,94	84,96	33.845,80	137.078,59	626.727,34
B10.10 PER MAT.PRIME SUSS.CONS.ME	-22.196,77	-103.580,25	-178.005,32	-143.034,78	-50.266,32	-1.114,34	-3.758,32	-25.501,02	-196.715,31	-45.031,57	-769.204,00
B10.20 PER SERVIZI	-1.058.267,64	-1.469.054,30	-1.076.540,39	-581.157,27	-840.293,64	-50.791,16	-50.684,12	-45.916,11	-834.918,11	-306.935,32	-6.314.558,06
B10.30 PER GODIMENTO DI TERZI	-11.731,48	-5.295,04	-36.572,32	-22.514,40	-18.237,52	-784,60	-319,09	-532,38	-42.561,75	-5.593,86	-144.142,44
B10.40 ONERI DIV.DI GESTIONE	-9.308,89	-2.915,68	-15.833,33	-37.492,05	-176.857,07	-391,42	-151,47	-394,40	-18.119,82	-3.536,02	-265.000,15
B10.50 VAR.RIM.MAT.PRIME SUSS.	295,73	163,47	798,94	838,72	516,55	29,22	11,90	19,82	1.028,35	175,07	3.877,77
B20.10 PER IL PERSONALE	-315.264,69	-203.559,61	-861.080,39	-799.887,69	-567.141,53	-27.414,32	-13.874,84	-32.943,47	-1.060.067,89	-203.425,93	-4.084.660,36
C10.30 AMMORTAMENTI	-21.699,04	-16.539,94	-71.266,00	-129.635,66	-54.824,50	-553,08	-739,26	-9.913,60	-62.621,59	-7.724,36	-375.517,03
D10.10 PROVENTI FINANZIARI	662,81	366,37	1.790,66	1.879,76	18.210,47	65,51	26,64	44,45	2.304,77	392,36	25.743,80
D10.20 ONERI FINANZIARI					-56.169,04					-56.169,04	
Totalle complessivo	-52.656,68	-59.908,98	-78.688,44	-139.922,02	-313.901,19	21.293,04	124.588,29	-13.183,99	64.717,92	107.649,47	-340.012,58

CONTO ECONOMICO PER ATTIVITA' E COMPARTO PROTETTO E MERCATO - ANNO 2024

ALLEGATO 4

	AMCPS - VERDE PUBBLICO	AMCPS - GEST.CALORE E POST CONTATORE	AMCPS - EDILIZIA E LABORATORI	AMCPS - SERV.CIMATERIALI	AMCPS - ERP E SUPPORTO TECNICA	AMCPS - AFFISSIONI	AMCPS - SEGNALETICA LUMINOSA	AMCPS - NEVE	AMCPS - SUOLO	AMCPS - SEGNALETICA	TOTALE GENERALE
A10.10 RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI	1.313.673,65	1.763.212,13	2.244.711,25	2.630.000,81	1.146.943,79	101.846,31	166.302,88	106.244,70	2.453.078,91	555.685,52	12.481.699,95
A10.20 INCR.IMPRES. PER LAV.INTERNI	3.542,17	1.822,85	10.173,91	36.994,28	53.277,06	275,66	141,03	229,93	12.598,43	2.164,47	121.219,79
A10.30 ALTRI RICAVI E PROVENTI	83.006,89	1.316,30	99.523,39	64.224,94	230.940,56	125,26	27.632,94	88,81	34.337,42	137.101,16	678.297,67
B10.10 PER MAT.PRIME SUSS.CONS.ME	-22.358,41	-109.893,61	-191.865,65	-184.529,88	-50.266,32	-1.114,34	-3.758,32	-25.515,54	-212.490,40	-48.495,68	-850.288,15
B10.20 PER SERVIZI	-1.065.489,45	-1.472.996,52	-1.216.419,59	-825.731,87	-840.293,64	-50.791,16	-50.684,12	-46.319,64	-875.383,19	-309.206,39	-6.753.315,57
B10.30 PER GODIMENTO DI TERZI	-11.869,86	-5.373,69	-40.054,66	-30.515,99	-18.237,52	-784,60	-319,09	-556,45	-46.797,73	-5.754,87	-160.264,46
B10.40 ONERI DIV.DI GESTIONE	-9.367,56	-2.958,46	-18.255,07	-51.044,15	-176.857,07	-391,42	-151,47	-412,23	-19.857,39	-3.636,73	-282.931,55
B20.10 PER IL PERSONALE	-317.675,30	-204.679,81	-934.345,47	-1.172.409,40	-567.141,53	-27.414,32	-13.874,84	-33.410,76	-1.143.680,27	-211.713,24	-4.626.344,94
C10.30 AMMORTAMENTI	-21.935,90	-16.703,62	-77.255,48	-261.993,64	-54.824,50	-553,08	-739,26	-10.359,53	-68.223,51	-7.891,43	-520.479,95
D10.10 PROVENTI FINANZIARI	670,63	371,81	1.961,16	2.547,83	18.210,47	65,51	26,64	46,46	2.534,15	403,65	26.838,31
D10.20 ONERI FINANZIARI					-56.169,04						-56.169,04
B10.50 VAR.RIM.MAT.PRIME SUSS.	299,22	165,89	875,02	1.136,80	516,55	29,22	11,90	20,72	1.130,70	180,11	4.366,13
Totali complessivo	-47.503,92	-45.716,73	-120.951,19	208.679,73	-313.901,19	21.293,04	124.588,29	-9.943,53	137.247,12	108.836,57	62.628,19



SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

COMUNE DI VICENZA

PROVINCIA DI VICENZA

COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA

COMUNE DI RECOARO TERME

COMUNE DI VALDAGNO

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

ricognizione periodica al 30/11/2025

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it



1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'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 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.

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il servizio pubblico locale oggetto della presente relazione riguarda i servizi di TPL (trasporto pubblico locale) extraurbani, urbani e suburbani eserciti dall'affidatario a favore degli abitanti del territorio del bacino territoriale ed omogeneo di Vicenza e, in particolare:

- del comune di Vicenza e dei comuni limitrofi (servizi urbano e suburbano);
- della provincia di Vicenza (servizi extraurbani)
- del comune di Bassano del Grappa (servizio urbano);
- del comune di Valdagno (servizio urbano);
- del comune di Recoaro Terme (servizio urbano).

Il bacino interessato riguarda:

- i circa 110.000 abitanti del comune di Vicenza ed i circa 70 mila abitanti dei comuni contermini;
- i circa 865.000 abitanti della provincia di Vicenza;
- i circa 43.000 abitanti del comune di Bassano del Grappa;
- i circa 26.000 abitanti del comune di Valdagno;
- i circa 6.300 abitanti del comune di Recoaro Terme

Per l'anno 2025, la produzione chilometrica assegnata per i servizi minimi di TPL con DGR 447 del 02 maggio 2025, ammonta a:

- ✓ per il Comune di Vicenza: km. 3.764.295,45 per un corrispettivo unitario di 2,249 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 8.465.900,47 €;
- ✓ per la Provincia di Vicenza – servizio suburbano al Comune di Vicenza: km. 629.277,83 per un corrispettivo unitario di 1,496 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 941.399,64 €;
- ✓ per la Provincia di Vicenza – servizio extraurbano: km. 9.815.800,28 per un corrispettivo unitario di 1,406 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 13.801.015,20 €;
- ✓ per il Comune di Bassano del Grappa: km. 400.246,58 per un corrispettivo unitario di 1,743 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 697.629,79 €;
- ✓ per il Comune di Valdagno: km. 204.021,79 per un corrispettivo unitario di 1,831 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 373.563,90 €;
- ✓ per il Comune di Recoaro Terme: km 38.518,86 per un corrispettivo unitario di 1,731 €/km e, quindi, per un corrispettivo totale annuo di 66.676,15 €.

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



B) CONTRATTO DI SERVIZIO

- Oggetto: contratto di servizio per il trasporto pubblico locale per il bacino di Vicenza;
- data di sottoscrizione: 29/09/2017 prot. n. 67152;
- scadenza affidamento: 31/12/2026;
- valore complessivo e su base annua del servizio affidato:

L'Ente affidante è privo di personalità giuridica; la Regione Veneto, pertanto, intrattiene i rapporti finanziari con i singoli Enti costituenti l'Autorità di bacino, i quali provvedono a liquidare all'operatore economico, per l'esercizio dei servizi:

- il corrispettivo annuale che viene assegnato dalla Regione Veneto, oltre IVA di legge.
- ogni ulteriore somma che dovesse essere assegnata dalla Regione Veneto a integrazione del corrispettivo dei servizi minimi di TPL.

A detti importi si aggiungono le entrate tariffarie.

In particolare sono previsti:

COMUNE DI VICENZA

- corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2025 pari a 8.465.900,47 € al netto di IVA; per l'intera durata contrattuale, il valore complessivo degli introiti da corrispettivo è stimato in circa 78,31 M€ al netto di IVA;
- introiti da tariffa (biglietti ed abbonamenti) pari a circa 5,33 M€/anno (anno 2019, ultimo significativo prima della pandemia Covid-19) e a circa 5,22M€/anno nell'anno 2025 e, quindi, per l'intero periodo della concessione una stima di 47,97 M€;

per un valore complessivo del servizio affidato, stimato in 126,28 M€;

PROVINCIA DI VICENZA, servizio suburbano al comune di Vicenza:

- corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2025 pari a 941.399,64 € al netto di IVA; per l'intera durata contrattuale, il valore complessivo degli introiti da corrispettivo è stimato in circa 8,71 M€ al netto di IVA;
- introiti da tariffa (biglietti ed abbonamenti) pari a circa 1,06 M€/anno (anno 2019, ultimo significativo prima della pandemia Covid-19) e a circa 1,05 M€/anno nell'anno 2025 e, quindi, per l'intero periodo della concessione una stima di 9,54 M€;

per un valore complessivo del servizio affidato, stimato in 18,25 M€;

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



PROVINCIA DI VICENZA, servizio extraurbano:

- corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2025 pari a 13.801.015,20 € al netto di IVA; per l'intera durata contrattuale, il valore complessivo degli introiti da corrispettivo è stimato in circa 127,60 M€ al netto di IVA;
- introiti da tariffa (biglietti ed abbonamenti) pari a circa 10,4 M€/anno (anno 2019, ultimo significativo prima della pandemia Covid-19) e a circa 10,88 M€/anno nell'anno 2025 e, quindi, per l'intero periodo della concessione una stima di 95,80 M€;

per un valore complessivo del servizio affidato, stimato in 223,40 M€;

COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA:

- corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2025 pari a 697.629,79 € al netto di IVA; per l'intera durata contrattuale, il valore complessivo degli introiti da corrispettivo è stimato in circa 6,45 M€ al netto di IVA;
- introiti da tariffa (biglietti ed abbonamenti) pari a circa 0,38 M€/anno (anno 2019, ultimo significativo prima della pandemia Covid-19) e a circa 0,35 M€/anno nell'anno 2025 e, quindi, per l'intero periodo della concessione una stima di 3,42 M€;

per un valore complessivo del servizio affidato, stimato in 9,87 M€;

COMUNE DI VALDAGNO:

- corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2024 pari a 373.563,90 € al netto di IVA; per l'intera durata contrattuale, il valore complessivo degli introiti da corrispettivo è stimato in circa 3,46 M€ al netto di IVA;
- introiti da tariffa (biglietti ed abbonamenti) pari a circa 0,07 M€/anno (anno 2019, ultimo significativo prima della pandemia Covid-19) e a circa 0,06 M€/anno nell'anno 2025 e, quindi, per l'intero periodo della concessione una stima di 0,63 M€;

per un valore complessivo del servizio affidato, stimato in 4,09 M€;

COMUNE DI RECOARO TERME:

- corrispettivi per la copertura dei servizi minimi TPL anno 2025 pari a 66.676,15 € al netto di IVA; per l'intera durata contrattuale, il valore complessivo degli introiti da corrispettivo è stimato in circa 0,62 M€ al netto di IVA;

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



- introiti da tariffa (biglietti ed abbonamenti) pari a circa 0,02M€/anno (anno 2019, ultimo significativo prima della pandemia Covid-19) e a circa 0,006 M€/anno nell'anno 2025 e, quindi, per l'intero periodo della concessione una stima di 0,18 M€;

per un valore complessivo del servizio affidato, stimato in 0,10 M€;

- criteri tariffari: l'Affidatario è tenuto al rispetto delle tariffe adottate dall'Ente affidante, così come normate inizialmente dalla delibera della Giunta del Comune di Vicenza n. 3 del 13/01/2012 e dalla successiva deliberazione dell'Ente di governo del TPL di Vicenza n. 4 del 14/07/2023 (allegato A).
- principali obblighi posti a carico del gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:
 - a) Effettuare i servizi di trasporto utilizzando materiale rotabile idoneo a garantire la sicurezza del servizio, dei passeggeri e del personale dipendente;
 - b) I nuovi acquisti di materiale rotabile dovranno migliorare progressivamente la compatibilità ambientale del parco mezzi ricorrendo a veicoli a basso impatto, anche con il ricorso a mezzi ibridi e full electric;
 - c) Rispettare la "Carta della qualità del servizio";
 - d) Rispettare gli standard minimi di qualità;
 - e) Rispettare la struttura tariffaria prevista dalle disposizioni regionali e/o dall'Ente di Governo;
 - f) Promuovere iniziative volte a prevenire i fenomeni di evasione dal pagamento dei titoli di viaggio;
 - g) Tenere contabilità separate ai sensi dell'art. 1, comma 5 del Regolamento n. 1893/91/CEE;

- per l'attivazione del servizio pubblico locale in oggetto il Comune di Vicenza, la Provincia di Vicenza, il Comune di Bassano del Grappa, il Comune di Valdagno e il Comune di Recoaro Terme reperiscono le risorse necessarie alla copertura della quota IVA (10% del corrispettivo annuale).

Nel corso del 2025, così come già avvenuto negli anni precedenti, il Comune di Vicenza ha inoltre messo a disposizione un fondo, rivolto ai soggetti ed alle famiglie con ISEE inferiore a 26.000 euro, finalizzato a ristorare una quota parte del costo degli abbonamenti annuali; mentre la Provincia di Vicenza ha riproposto il sostegno al diritto allo studio e alle famiglie degli studenti residenti in Provincia di Vicenza ripianando, con risorse proprie, lo sconto applicato sugli abbonamenti annuali per tale categoria di utenti.

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

- struttura preposta al monitoraggio:
- dal punto di vista tecnico ed amministrativo (controllo della gestione ed erogazione del servizio, pagamento corrispettivi), la struttura competente in materia di mobilità e trasporti del singolo Ente (Comune di Vicenza, Provincia di Vicenza, Comune di Bassano del Grappa, Comune di Recoaro Terme, Comune di Valdagno);
 - dal punto di vista dei controlli sulle società non quotate ex art. 147-quater, TUEL, la struttura competente in materia di società partecipate del singolo Ente (Comune di Vicenza, Provincia di Vicenza, Comune di Bassano del Grappa, Comune di Recoaro Terme, Comune di Valdagno);

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

- dati identificativi: S.V.T. S.r.l., Viale Milano n. 78, 36100 Vicenza, C.F. e P.I. 03419220243
- oggetto sociale: La Società ha per oggetto la produzione di un servizio di interesse generale ed in particolare:
 - l'esercizio del trasporto urbano ed extraurbano, secondo le disposizioni di legge in vigore e con qualsiasi modalità effettuate;
 - la gestione del servizio di trasporto collettivo di persone: di linea, scolastico, turistico, per diversamente abili ed altri similari, nelle forme consentite dalla legge;
 - la gestione di servizi di trasporto a trazione elettrica (tram, filobus, ed altri sistemi consimili) o di metropolitana di superficie;
 - l'attività di noleggio di veicoli a motore con o senza conducente e di servizio fuori linea;
 - l'attività di autoriparazione e di revisione di veicoli e macchine in generale, anche con espletamento delle pratiche amministrative presso gli enti competenti;
 - la manutenzione ordinaria e straordinaria di veicoli e macchine;
 - il servizio di rimozione veicoli e relativo deposito;
 - la progettazione, costruzione e gestione di parcheggi, aree di sosta, e, comunque, di strutture attinenti l'intermodalità compresi i servizi accessori.

Oltre l'ottanta per cento del fatturato totale della Società deve derivare, in conformità all'art. 16, comma 3 del d.lgs. 19 agosto 2016, n. 175, dallo svolgimento di compiti ad essa affidati dagli Enti pubblici soci o comunque dallo svolgimento di attività, sempre in forza di incarichi ricevuti dagli Enti pubblici soci, con le collettività, cittadini ed utenti, rappresentate dai predetti Enti pubblici e nel territorio di riferimento di questi ultimi.

- tipologia di partecipazione (di controllo analogo congiunto): Provincia di Vicenza 65,34%, Comune di Vicenza 34,66%;
- scadenza dell'affidamento diretto: 31 dicembre 2026;
- % capitale sociale posseduta dalla Provincia di Vicenza: 65,34% pari ad un valore di 6.533.969,36 €, su un capitale sociale di 10.000.000,00 €;
- % capitale sociale posseduta dal Comune di Vicenza: 34,66% pari ad un valore di 3.466.030,64 €, su un capitale sociale di 10.000.000,00 €;

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
 del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



- n. amministratori e/o sindaci nominati dalla Provincia di Vicenza: 2+1 ovvero n. 2 componenti del C.d.A. e n. 1 componente del collegio sindacale;
- n. amministratori e/o sindaci nominati dal Comune di Vicenza: 1+2 ovvero n. 1 componente del C.d.A. e n. 2 componenti del collegio sindacale;
- la forma di affidamento prescelta (affidamento diretto a società *in-house*) ha comportato benefici per la collettività, tenuto conto di quanto segue:
 - ✓ della ingente mole di investimenti effettuati dall'azienda durante il periodo di affidamento, che ha dato un importante contributo per il conseguimento degli obiettivi in materia di tutela dell'ambiente;

Descrizione	Periodo 2016 - 2021	Periodo 2022 - 2024
	Importi in Euro	Importi in Euro
AUTOBUS:		
Totale investimento	36.079.471,99	33.237.407,10
Quota autofinanziamento	23.216.249,83	8.823.640,70
Quota contributi	12.863.222,16	24.413.766,40
INFRAS TRUTTURE E TECNOLOGIE:		
Totale investimento	8.151.323,64	2.366.311,24
Quota autofinanziamento	5.948.468,13	1.768.418,74
Quota contributi	2.202.855,51	597.892,50
TOTALE		
Totale investimento	44.230.795,63	35.603.718,34
Quota autofinanziamento	29.164.717,96	10.592.059,44
Quota contributi	15.066.077,67	25.011.658,90

- ✓ Che alla fine del 2024 l'Azienda ha investito con risorse proprie un valore di € 39.756.777 pari al 49,8% delle immobilizzazioni materiali a bilancio;
- ✓ della qualità del servizio erogato (si veda cap. 4);
- ✓ dei costi dei servizi per gli utenti (il sistema tariffario aggiornato a partire da giugno 2023 era stato mantenuto inalterato dal 2014); l'aggiornamento introdotto al sistema tariffario a giugno 2023 premia maggiormente gli utenti sistematici rispetto a quelli occasionali incentivando quindi un uso più diffuso e sistematico del trasporto pubblico;
- ✓ dell'impatto sulla finanza pubblica
 - il Comune di Vicenza ha dovuto reperire le sole risorse annuali necessarie alla copertura della quota IVA mentre, nel corso del 2023, 2024 e 2025, ha messo a disposizione un fondo, rivolto

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



ai soggetti ed alle famiglie con ISEE inferiore a 26.000 euro, finalizzato a ristorare una quota parte del costo degli abbonamenti annuali;

- la Provincia di Vicenza ha dovuto reperire le risorse annuali necessarie alla copertura della quota IVA; inoltre ha continuato nella sua politica di sostegno al diritto allo studio e alle famiglie degli studenti residenti in Provincia di Vicenza deliberando di ripianare, con risorse proprie, lo sconto applicato agli utenti residenti in Provincia di Vicenza
- il comune di Bassano del Grappa e di Valdagno integrano i corrispettivi annui erogati dalla Regione e quelli provenienti da entrate tariffarie fino al raggiungimento del pareggio della gestione a termini dell'art. 7 comma 8 del contratto di servizio, reperendo le risorse annuali necessarie alla copertura della quota IVA;
- il comune di Recoaro Terme ha dovuto reperire le sole risorse annuali necessarie alla copertura della quota IVA, oltre al contributo integrativo in relazione al solo servizio "fonti", come risorsa volta a coprire la differenza tra corrispettivo contrattuale, costo e introito tariffario, per gli anni in cui è stato attivato (anni 2016-2017-2018-2019).

- ✓ sono stati garantiti gli obiettivi di universalità, socialità e accessibilità dei servizi di TPL;
 la percentuale di attività svolta nei confronti dell'amministrazione affidante (Ente di Governo del TPL) rispetto al totale dell'attività: 99,5%

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



3. ANDAMENTO ECONOMICO

- costi complessivi di competenza del servizio nell'ultimo triennio (2022÷2024):
anno 2022 = 51,65 Mln di Euro;
anno 2023 = 52,34 Mln di Euro
anno 2024 = 53,70 Mln di Euro
- ricavi di competenza dal servizio nell'ultimo triennio (2022÷2024 2021÷2023):
anno 2022 = 13,37 Mln di Euro;
anno 2023 = 16,60 Mln di Euro
anno 2024 = 18,04 Mln di Euro
- ricavi complessivi dal servizio nell'ultimo triennio (2022÷2024 2021÷2023):
anno 2022 = 49,25 Mln di Euro;
anno 2023 = 52,97 Mln di Euro
anno 2024 = 53,95 Mln di Euro
- investimenti effettuati in relazione all'erogazione del servizio, come da apposito piano degli investimenti nell'ultimo triennio:
anno 2022 = investimenti per 21,2 mln di Euro sostenuti da contributi pubblici per 14,95 mln di Euro.
anno 2023 = investimenti per 7,11 mln di Euro sostenuti da contributi pubblici per 5,02 mln di Euro
anno 2024 = investimenti per 5,28 mln di Euro sostenuti da contributi pubblici per 2,84 mln di Euro

Gli ammortamenti sono stati calcolati applicando i coefficienti ministeriali del 31 dicembre 1988, ritenuti congrui in base alla vita economico-tecnica utile stimata dei cespiti. Relativamente ai beni materiali, i beni acquistati nel corso dell'anno o la cui costruzione sia stata ultimata nel corso dell'esercizio sono stati ammortizzati applicando l'aliquota ordinaria, ridotta alla metà. Per quanto riguarda gli ammortamenti degli autobus si segnala che è stata individuata in 18 anni la vita utile dei mezzi adibiti al servizio di trasporto. I contributi erogati da Enti Pubblici a fronte degli investimenti effettuati dalla Società relativi

**Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza**



al servizio di TPL sono contabilizzati con il metodo indiretto: vengono rilasciati a conto economico negli altri ricavi sulla base del piano di ammortamento del cespita finanziato.

- N. personale addetto al servizio (2024), tipologia di inquadramento, costo complessivo: il numero medio dei dipendenti in corso d'anno è stato di 410,33 unità attestandosi al 31 dicembre in 417 persone di cui 2 dirigenti, 5 quadri, 58 impiegati e 352 operai, per un costo complessivo di 20,34 M€;
- Situazione relativa all'equilibrio economico: di seguito si riportano (valori in migliaia di €) alcuni elementi significativi da bilancio:

Anno 2024	Giugno 2024	Giugno 2025	
29.553,82	13.456,68	13.555,93	VALORE AGGIUNTO (V.A.)
9.210,71	3.106,36	3.093,58	MOL o EBITDA
999,53	263,92	309,94	REDDITO OPERATIVO (EBIT)
542,70	-10,72	184,61	REDDITO CORRENTE
542,70	-10,72	184,61	REDDITO ANTE IMPOSTE
239,92	-14,08	184,61	REDDITO NETTO (RN)

Il primo semestre 2025 evidenzia un utile ante imposte migliorato rispetto a quello di pari periodo del 2024 ed una situazione di equilibrio economico dove il MOL è sufficiente a sostenere gli ammortamenti del periodo. Il risultato è particolarmente significativo perché realizzato attraverso la gestione caratteristica.

- La previsione di chiusura dell'anno 2025 vede consolidarsi un miglioramento di scenario economico, sostanzialmente derivato dall'incremento delle vendite in gran parte frutto dell'aumento tariffario (deliberato nel 2023), la tenuta del numero di titoli di viaggio venduti e dall'incremento dei trasferimenti del FNT.
- Nel 2025 sono, inoltre, quasi del tutto esaurite le dinamiche dei ristori provenienti da fattori temporalmente antecedenti (COVID, compensazioni per aumento anomalo dei carburanti). .i
- La situazione relativa all'equilibrio finanziario è monitorata mediante redazione e approvazione da parte dei Soci di un rendiconto finanziario prospettico con cadenza semestrale.
- La Società, nel primo semestre 2025 è stata in grado di rimborsare anticipatamente una quota pari a 3 mln € del mutuo acceso con Cassa Centrale Banca riducendo di conseguenza, a partire dal mese di marzo 2025, l'ammontare degli oneri finanziari per 50,4%.

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



4. OBBLIGHI CONTRATTUALI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

- risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente:

COMUNE DI VICENZA Servizio Urbano

Fattori di qualità	Indicatore di qualità	Unità di misura	Livello raggiunto 31/12/2020	Livello raggiunto 31/12/2021	Livello raggiunto 31/12/2022	Livello raggiunto 31/12/2023	Livello raggiunto 31/12/2024	Livello promesso
Sicurezza del Viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	n. sinistri/autobus	0,29	0,76	0,65	0,79	0,69	2
	Vetustà mezzi	n. mezzi con oltre 15 anni	12,59%	17%	10%	8,84%	17,49%	55%
	Presenza di segnaletica alle fermate	% delle fermate	90%	90%	90%	90%	90%	60%
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	93,40%	93,10%	92,50%	92,80%	93,00%	70%
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva	% corse effettive/corse programmate	>95%	>95%	>95%	>95%	>95%	95%
	Frequenza corse servizio urbano	min./corsa per linea	10'-30'	10'-30'	10'-30'	10'-30'	10'-30'	6'-30'
	Frequenza corse servizio suburbano	min./corsa per linea	30'-120'	30'-120'	30'-120'	30'-120'	30'-120'	15'-120'
	Puntualità nelle ore di punta	% bus in ritardo da 5 a 15 min.	<10%	<10%	<10%	<10%	<10%	10%
		% in ritardo totali	<10%	<10%	<10%	<10%	<10%	10%
	Puntualità nelle ore di morbida	% bus in ritardo da 5 a 15 min.	<5%	<5%	<5%	<5%	<5%	5%
		% in ritardo totali	<5%	<5%	<5%	<5%	<5%	5%
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti	76,35%	75,80%	75,00%	74,50%	74,00%	70%
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria	Frequenza giornaliera	1	1	1 v./g	1 v./g	1 v./g	1 v./g
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	1	1	1 v./30gg.	1 v./30gg.	1 v./30gg.	1 v./30gg.
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	88,40%	89,00%	87,50%	88,00%	88,10%	80%
Confortevolezza del viaggio	Affollamento ore di punta	Posti offerti/viaggiatori	2,43	2,43	2,43	2,43	2,43	2
	Affollamento ore di morbida	Posti a sedere offerti/viaggiatori	0,84	0,84	0,84	0,84	0,84	0,5
	Climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%	100%	100%	100%	40%
	Accessibilità ai mezzi facilitata	% mezzi sul totale	87,00%	97,00%	97,00%	100,00%	100,00%	40%
	Percezione complessiva	% soddisfatti	87,00%	87,50%	87,55%	87,75%	87,70%	65%

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

**Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza**



Fattori di qualità	Indicatore di qualità	Unità di misura	Livello raggiunto 31/12/2020	Livello raggiunto 31/12/2021	Livello raggiunto 31/12/2022	Livello raggiunto 31/12/2023	Livello raggiunto 31/12/2024	Livello promesso
Informazioni alla clientela	Tempestività nell'informazione sui disservizi	Tempo medio	20'	20'	20'	20'	20'	30'
	Diffusione dell'informazione sui disservizi	% mezzi con dispositivi acustici o visivi	-	-	-	-	0	-
	Diffusione orari alle fermate	% su totale fermate	90%	90%	90%	92%	92%	80%
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	85,26%	85,16%	84,80%	84,90%	84,88%	65%
Livello di servizio allo sportello	Punti vendita sul territorio	n. sportelli/popolazione residente	60 rivendite, 10 parcometri,sms , app	68 rivendite, 10 parcometri,sms , 2app	69 rivendite, SMS 2 APP e Sito SVT	69 rivendite, 3 APP e Sito SVT	69 rivendite, 3 APP e Sito SVT	200/190.000
	Raccolta reclami		telefonica /scritta	telefonica /scritta	telefonica /scritta	telefonica /scritta	telefonica /scritta	telefonica/scritta
	Riscontro proposte e reclami		94% in 30gg.lav.	94% in 30gg.lav.	95% in 30gg.lav	92% in 30gg.lav	90% in 30gg.lav	90% in 30gg.lav.
		Modalità	Telefonica / scritta	Telefonica / scritta	Telefonica / scritta	Telefonica / scritta	Telefonica / scritta	
	Entro tot giorni	30 gg lav.	30 gg lav.	30 gg lav.	30 gg lav.	30 gg lav.	30 gg lav.	
Grado integrazione modale	Percezione complessiva anche in ordine ad aspetti relazionali	% soddisfatti	77,03%	77,70%	77,15%	77,47%	76,68%	75%
	Coincidenze con altre modalità di trasporto	Coincidenze con FS, Taxi % corse/totale corse	79,60%	78,00%	78,00%	78,00%	78,00%	80%
Attenzione all'ambiente	Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	Alimentati con gasolio a basso tenore di zolfo – km percorsi su totali	5,83%	9,15%	5,71%	8,12%	11,18%	65%
	Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	Alimentati a GPL e CNG (50% del parco) Km percorsi su totali km	94,17%	90,85%	94,29%	91,87%	88,81%	35%
	Mezzi omologati EURO0 ed EURO1	Km percorsi su totali km	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	55%
	Mezzi omologati EURO2	Km percorsi su totali km	0,98%	0,98%	0,43%	0,00%	0,00%	17%
	Mezzi omologati EURO3	Km percorsi su totali km	1,76%	0,97%	0,00%	0,00%	0,00%	14%
	Mezzi omologati EURO4	Km percorsi su totali km	0,00%	0,00%	0,72%	0,00%	0,00%	13%
	Mezzi omologati EURO5	Km percorsi su totali km	39,89%	45,50%	31,12%	22,76%	37,76%	-
	Mezzi omologati EURO6	Km percorsi su totali km	57,37%	59,40%	67,72%	77,24%	62,24%	1%
	IBRIDI GPL/Elettrici	Km percorsi su totali km	0	0	0	0,00%	0,00%	0
	Percezione complessiva	% soddisfatti	81,40%	81,60%	81,00%	81,20%	80,50%	70%
Servizi aggiuntivi	Servizi aggiuntivi sui mezzi	Radio e annuncio vocale di fermata % mezzi su totale	94,00%	94,00%	96,60%	96,60%	96,78%	37%
	Percezione complessiva	% soddisfatti	92,70%	92,20%	92,00%	92,10%	92,00%	60%

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



- risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza:

COMUNE DI VICENZA Servizio Urbano

INDICI SODDISFAZIONE SERVIZIO URBANO E SUBURBANO VICENZA		2020	2021	2022	2023	2024
1	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	93,4	93,1	92,5	92,8	93
2	La prudenza e perizia degli autisti	92	92,2	92,0	92,1	92
3	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	91,9	92,1	92	92,3	92,5
4	La regolarità intesa come frequenza delle corse	75	74,8	74,2	74,1	74
5	La regolarità intesa come puntualità	77,7	76,8	75	74,5	74
6	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	88,4	89	87,5	88	88,1
7	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	90,3	90,5	90,2	90,5	90,4
8	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	89,7	89,5	89,4		
	2023 - 2024: La chiarezza delle informazioni alla fermate(orari cartacei, display, monitor autostazioni)				90,5	90,3
9	La diffusione e la tempestività delle informazioni	76,2	76	75	75,3	75,4
10	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	89,9	90	90		
	2023: Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate				89,5	89,6
11	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	90,8	91	90,8	91	91,1
12	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	83,2	84	84,3	84,5	84,3
13	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	92,4	92,5	92,4	92,4	90,5
14	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	89,4	89,5	89,2	89,6	90,2
15	La cortesia e disponibilità dei controllori	93,1	93,4	93,3	93,6	93,4
16	La riconoscibilità e buona presenza del personale	94	94,1	94	94,3	91,1
17	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	81,4	81,6	81	81,2	80,5
18	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	67,8	66,9	65	65,5	65,6
19	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	84,1	84	84	84	84,5
20	Il servizio nel suo complesso	86,35	86,37	85,88	86,09	85,82

Il dato complessivo della soddisfazione del servizio urbano di Vicenza si mantiene elevato e sostanzialmente stabile, confermando l'efficacia delle politiche adottate dalla Società:

- produzione chilometrica di competenza del servizio urbano e suburbano del Comune di Vicenza nell'ultimo triennio (2022-2024): ammonta a km 12.971.488 di cui km 11.056.039 per servizi urbani e km 1.915.449 per servizi suburbani, nel rispetto delle produzioni chilometriche assegnate dalla Regione Veneto per i servizi minimi di TPL;

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



- risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente:

PROVINCIA DI VICENZA Servizio extraurbano

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione	Situazione	Situazione	Situazione	Situazione	Livello
		al 31.12.2020	al 31.12.2021	al 31.12.2022	al 31.12.2023	al 31.12.2024	Promesso
Sicurezza di viaggio	Sinistri sui mezzi extraurbani	75	136	106	143	132	213
	Sinistri passivi sui mezzi extraurbani	49	98	51	49	55	==
	Percezione complessiva della sicurezza	93,70%	93,50%	93,00%	93,30%	93,20%	73,20%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Quantità corse servizio extraurbano	2027	2134	2129	2.044	2.049	==
	Copertura giornaliera serv. extraurbano	18h 55'	==				
	Velocità commerciale serv. extraurbano	33,9	32,3	32,2	30,3	28,8	==
	Distanze medie fermate serv. extraurbano	2205	2120	2114	2089	2007	==
	Regolarità del servizio	97,30%	97,10%	97,15%	97,12%	97,08%	100%
	Puntualità (N° corse con + 5' di ritardo) media mensile	403	435	437	442	453	1,5% sul tot
	Percezione complessiva regolarità del servizio	76,20%	76,35%	76,30%	76,50%	76,40%	71,30%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia esterna (al mese)	0,75	0,75	1,58	1,16	0,71	==
	Pulizia rapida (al giorno per autobus)	0,66	0,66	1,01	0,8	0,81	0,52
	Pulizia interna completa (al mese)	1,37	1,37	1,16	1,2	1,23	==
	Pulizia stazione (VI) al MESE	84	84	84	105	91	==
	Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	85,65%	86,50%	85,20%	85,65%	85,45%	67,70%
Confortevolezza di viaggio	Posti a sedere disponibili	15309	15309	13477	13359	13848	==
	Età degli autobus (+ di 12 anni)	45,49%	46,00%	32,55%	26,68%	56,65%	==
	Accessibilità: pianale ribassato	98,00%	98,00%	70,54%	73,04%	20,53%	56%
	Mezzi abilitati per disabili	133	133	178	179	196	==
	Mezzi climatizzati	98,80%	98,80%	100,00%	100,00%	100,00%	38,27%
	Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	90,65%	90,80%	90,65%	90,80%	90,75%	60,10%
Servizi aggiuntivi	Telefono a bordo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Numero piazzole per bus	234	238	238	238	242	164 min
	Numero paline (andata e ritorno)	2301	1980	1980	1992	2005	1898 min
	Aree attesa attrezzate (pensiline)	350	356	356	358	360	200 min
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza**



Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione	Situazione	Situazione	Situazione	Situazione	Livello
		al 31.12.2020	al 31.12.2021	al 31.12.2022	al 31.12.2023	al 31.12.2024	Promesso
Informazioni alla clientela	Tempi di attesa al telefono	max. 10"	max. 10"	max. 10"	max. 10"	max. 10"	==
	Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	==
	Diffusione orari alle fermate	100%	100%	100%	100%	100%	==
	Punti di vendita biglietti	273	254	260	311	293 rivendite, 3 APP e Sito SVT	==
	Percezione complessiva informazioni alla clientela	85,27%	84,83%	83,00%	80,27%	79,87%	73,50%
Livello di servizio allo sportello	Tempi di attesa biglietto allo sportello SVT	max. 10'	max. 10'	max. 10'	max. 10'	max. 10'	==
	Raccolta reclami N°	1001	1100	1172	775	1415	==
	Riscontro reclami	Tutti max entro 30gg.	max entro 30gg.	max entro 30gg.	92% max entro 30gg.	88% max entro 30gg.	==
	Percezione complessiva livello servizio allo sportello	81,15%	81,45%	79,85%	80,15%	79,65%	73,70%
Aspetti relazionali	Reclami per scortesia personale viaggiante N.	24	56	41	58	134	==
	Percezione complessiva aspetti relazionali % utenti soddisfatti	86,50%	87,20%	86,67%	88,00%	88,18%	==
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Frequenza controlli gas di scarico	1/anno autobus	1/anno autobus	1/anno autobus	1/anno autobus	1/anno autobus	==
	Abattimento emissioni	95,76%	95,76%	100,00%	100,00%	100,00%	==
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	73,00%	72,50%	71,50%	71,80%	70,90%	69,50%

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



- risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza:

PROVINCIA DI VICENZA Servizio extraurbano

INDICE SODDISFAZIONE SERVIZIO EXTRAURBANO		2020	2021	2022	2023	2024
1	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	93,7	93,5	93	93,3	93,2
2	La prudenza e perizia degli autisti	93,4	93,5	93,2	93,1	93,2
3	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e	92,4	92,6	92,5	92,4	92,5
4	La regolarità intesa come frequenza delle corse	76,8	77	77	77,2	77,1
5	La regolarità intesa come puntualità	75,6	75,7	75,6	75,8	75,7
6	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	83	85	83,4	84,1	83,8
7	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	88,3	88	87	87,2	87,1
8	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	88,2	88	86		
	2023: La chiarezza delle informazioni alla fermate(orari cartacei, display, monitor autostazioni)				89,1	88,1
9	La diffusione e la tempestività delle informazioni	76,7	76	75	76	75,8
	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	90,9	90,5	88		
10	2023 - 2024: Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate				92	91,2
11	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato)	90,5	90,6	90,3	90,4	90,4
12	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	90,8	91	91	91,2	91,1
13	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	92,6	92,5	91,4	91,8	91,1
14	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	86,7	86,8	85	85,2	86
15	La cortesia e disponibilità dei controllori	88,6	90	90	90	90,4
16	La riconoscibilità e buona presenza del personale	95,3	96	95	95,2	95
17	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	73	72,5	71,5	71,8	70,9
18	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	86,5	86,6	86,5	86,7	86,6
19	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	77	77,2	76,8	77	76,9
20	Il servizio nel suo complesso	86,32	86,47	85,70	85,70	86,11

Il dato complessivo per il servizio extraurbano si mantiene elevato e stabile, confermando l'efficacia delle politiche di trasporto adottate dalla Società

- produzione chilometrica di competenza del servizio extraurbano della Provincia di Vicenza nell'ultimo triennio (2022-2024): km. 28.792.340, nel rispetto delle produzioni chilometriche assegnate dalla Regione Veneto per i servizi minimi di TPL.

**Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza**



- risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente:

COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA, Servizio Urbano

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2020	Situazione al 31/12/2021	Situazione al 31.12.2022	Situazione al 31/12/2023	Situazione al 31.12.2024
Sicurezza di viaggio	Sinistri sui mezzi urbani Bassano	8	7	2	0	9
	Sinistri passivi sui mezzi urbani Bassano	6	4	1	0	4
	Percezione complessiva della sicurezza	93,10%	93,30%	93,10%	93,30%	93,20%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Quantità corse servizio urbano Bassano	238	230	232	232	236
	Copertura giornaliera serv. urbano Bassano	14h 10'				
	Velocità commerciale serv. urbano Bassano	22,4	22,3	22,3	22,2	22,1
	Distanza media fermate serv. urbano Bassano	717	717	718	718	718
	Regolarità del servizio	99,30%	99,40%	99,30%	99,50%	99,35%
	Puntualità (n° corse con + di 5' di ritardo) media mensile	41	40	41	39	37
	Percezione complessiva regolarità servizio	82,75%	85,65%	83,70%	83,60%	83,70%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia esterna (al mese)	0,75	0,75	1,04	1,16	1,2
	Pulizia rapida (al giorno per autobus)	0,66	0,66	0,69	0,7	0,84
	Pulizia interna completa (al mese)	1,37	1,37	1,41	1,2	1,32
	Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	86,10%	86,55%	86,10%	86,50%	86,50%
Confortevolezza di viaggio	Posti a sedere disponibili	411	411	352	371	327
	Età degli autobus (+ di 12 anni)	66,67%	66,67%	46,66%	40,00%	46,15%
	Accessibilità: pianale ribassato	98,00%	98,00%	100,00%	100,00%	92,31%
	Mezzi abilitati per disabili	13	13	15	15	13
	Mezzi climatizzati	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	87,55%	87,50%	88,10%	88,65%	88,40%

**Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
 del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza**



Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2020	Situazione al 31/12/2021	Situazione al 31.12.2022	Situazione al 31/12/2023	Situazione al 31.12.2024
Servizi aggiuntivi	Telefono a bordo	100%	100%	100%	100%	100%
	Numero piazzole per bus	11	11	11	11	11
	Numero paline (andata e ritorno)	105	105	105	105	105
	Aree attesa attrezzate (pensiline)	15	15	15	15	15
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%	100%	100%	100%
Informazioni alla clientela	Tempi di attesa al telefono	max. 10"				
	Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	2(VI)+ call center				
	Diffusione orari alle fermate	100%	100%	100%	100%	100%
	Punti di vendita biglietti	39	42	32	30	30 rivendite, 3 APP e Sito SVT
	Percezione complessiva informazioni alla clientela (%) utenti soddisfatti)	90,56%	90,63%	89,23%	89,75%	89,57%
Livello di servizio allo sportello	Raccolta reclami N°	32	17	71	60	94
	Riscontro reclami	max. entro 30g.	max. entro 30g. Tutti			
	Percezione complessiva livello di servizio allo sportello					
	% utenti soddisfatti	78,80%	78,70%	78,20%	78,50%	78,50%
	Reclami per scortesia personale viaggiante N° (su totale reclami)	0	1	2	4	1
	Percezione complessiva aspetti relazionali	91,27%	91,50%	91,07%	92,34%	92,48%
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%	100%	100%
	Frequenza controlli gas di scarico	1/anno autobus				
	Abattimento emissioni	85,71%	85,71%	100,00%	100,00%	100,00%
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	82,10%	82,10%	81,50%	81,70%	81,50%

- risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza:

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA, Servizio Urbano

INDICI DI SODDISFAZIONE SERVIZIO URBANO BASSANO		2020	2021	2022	2023	2024
1	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	93,1	93,3	93,1	93,2	93,2
2	La prudenza e perizia degli autisti	86	88,2	88	88,1	88,1
3	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	95,8	96	95	95,2	95,1
4	La regolarità intesa come frequenza delle corse	79	78,6	75	74,9	75
5	La regolarità intesa come puntualità	92,5	92,7	92,4	92,3	92,4
6	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	88,2	88,1	88	88,4	88,2
7	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	84	85	84,2	84,6	84,4
8	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate 2023 - 2024: La chiarezza delle informazioni alla fermate(orari cartacei, display, monitor autostazioni)	94,3	94,4	94,2		
9	La diffusione e la tempestività delle informazioni	83,8	83,5	80	81,2	80,6
	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	93,6	94	93,5		
10	2023 e 2024: Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate				93	92,8
11	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	90	90	90	90,8	90,4
12	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	85,1	85	86,2	86,5	86,4
13	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	95,6	96	95	95,2	95
14	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	88,5	88	87	87,4	87,8
15	La cortesia e disponibilità dei controllori	92	93	92,8	93	93,4
16	La riconoscibilità e buona presenza del personale	92,9	92,8	92,5	92,6	93
17	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	82,1	82	81,5	81,7	81,5
18	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	90,6	91	90	90,2	90,1
19	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	82	81	81	81	81
20	Il servizio nel suo complesso	88,9	89,08	88,39	88,61	88,56

Il dato complessivo per il servizio urbano di Bassano si mantiene elevato e sostanzialmente stabile, confermando l'efficacia delle politiche di trasporto adottate dalla Società.

- produzione chilometrica di competenza del servizio urbano del Comune di Bassano del Grappa nell'ultimo triennio (2022÷2024): 1.269.705 km, nel rispetto delle produzioni chilometriche assegnate dalla Regione Veneto per i servizi minimi di TPL ;

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



- risultati raggiunti dagli indicatori in rapporto ai livelli minimi di qualità del servizio previsti contrattualmente:

COMUNE DI VALDAGNO E RECOARO TERME, Servizio Urbano

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2020		Situazione al 31.12.2021		Situazione al 31.12.2022		Situazione al 31.12.2023		Situazione al 31.12.2024	
		Valdagno	Recoaro								
Sicurezza di viaggio	Sinistri sui mezzi urbani Valdagno	2		6		3		0		0	
	Sinistri passivi sui mezzi urbani Valdagno	2		3		3		0		0	
	Percezione complessiva della sicurezza	87,50%	95,00%	87,30%	94,60%	87,50%	94,50%	87,40%	94,60%	87,50%	94,60%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Quantità corse	71	24	68	24	69	24	69	24	68	24
	Copertura giornaliera	13h 20'									
	Velocità commerciale	22,3		22,2		22,2		22,2		22	
	Distanze medie	717		717		717		717		717	
	Regolarità del servizio	99,50%		99,80%		99,70%		99,80%		99,85%	
	Puntualità (n. corse con più di 5' di ritardo) media mensile	0,3		0,3		0,3		0,3		0,3	
	Percezione complessiva regolarità del servizio	76,80%	90,65%	76,80%	90,75%	77,10%	90,75%	76,90%	90,70%	77,05%	90,75%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia esterna (al mese)	0,75		0,75		1,4		1,16		1,2	
	Pulizia rapida (al giorno per autobus)	0,66		0,66		0,74		0,7		0,8	
	Pulizia interna completa (al mese)	1,37		1,37		1,38		1,2		1,3	
	Pulizia stazione Valdagno media mensile	26		26		26		26		26	
	Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	83,30%	92,70%	90,25%	93,75%	88,65%	93,55%	88,80%	93,50%	88,75%	93,50%
	Posti a sedere disponibili	241	47	241	47	239	38	249	81	211	81
Confortevolezza di viaggio	Età media degli autobus (+ di 12 anni)	57,14%		57,14%		1,40%		15,38%		20,00%	0,00%
	Accessibilità	55,00%		55,00%		0,74%		69,23%		66,66%	
	Mezzi abilitati per disabili	87,00%		87,00%		1,38%		69,23%		80,00%	100,00%
	Mezzi climatizzati	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%	
	Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	93,75%	88,05%	94,00%	89,60%	93,50%	89,65%	93,70%	89,55%	94,10%	89,60%

**Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza**



Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2020		Situazione al 31.12.2021		Situazione al 31.12.2022		Situazione al 31.12.2023		Situazione al 31.12.2024	
		Valdagno	Recoaro								
Servizi aggiuntivi	Telefono a bordo	100%		100%		100%		100%		100%	
	Numeri piazzole per bus	7		7		7		7		7	
	Numeri paline (andata e ritorno)	44		44		44		44		44	
	Aree attesa attrezzate (pensiline)	12		12		12		12		12	
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%		100%		100%		100%		100%	
Informazioni alla clientela	Tempi di attesa al telefono	max. 10"									
	Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	2(VI)+ call center									
	Diffusione orari alle fermate	100%		100%		100%		100%		100%	
	Punti di vendita biglietti Valdagno e Recoaro	13	7	13	7	12	4	12	4	12	4
	Percezione complessiva informazioni alla clientela	92,13%	90,73%	92,00%	88,97%	91,93%	87,56%	91,35%	87,45%	91,10%	87,35%
Livello di servizio allo sportello	Tempi di attesa biglietto alle biglietterie SVT	max. 10'									
	Raccolta reclami N°	10		1		2		10	0	8	1
	Riscontro reclami	max. entro 30 g. tutti									
	Percezione complessiva livello di servizio allo sportello	91,10%	88,20%	91,10%	88,30%	91,10%	88,20%	90,00%	88,40%	89,80%	88,37%
	Reclami per scortesia personale viaggiante N°	0		0		0		1		2	
	Percezione complessiva aspetti relazionali	92,43%	88,23%	94,00%	89,20%	91,10%	88,16%	94,03%	93,37%	93,60%	93,73%
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Frequenza controlli gas di scarico	1/ anno autobus									
	Abbattimento emissioni	38%	100%	163%	225%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	92,80%	95,20%	93,00%	95,00%	92,20%	89,60%	92,80%	95,30%	92,60%	95,00%

**Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza**



- risultanze di indagini di soddisfazione dell'utenza, del trattamento delle segnalazioni dell'utenza:

COMUNE DI VALDAGNO e RECOARO TERME, Servizio Urbano

INDICI DI SODDISFAZIONE VALDAGNO		2020	2021	2022	2023	2024
1	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	87,5	87,3	87,5	87,4	87,5
2	La prudenza e perizia degli autisti	96,9	96,5	96,2	96,1	96,2
3	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	94,1	94,5	94,3	94,2	94,3
4	La regolarità intesa come frequenza delle corse	74,4	74,6	75	74,7	74,9
5	La regolarità intesa come puntualità	79,2	79	79,2	79,1	79,2
6	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	85,6	88	85,5	86	85,8
7	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	91	92,5	91,8	91,6	91,7
8	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate 2023 - 2024: La chiarezza Chiarezza delle informazioni alla fermate(orari cartacei, display, monitor autostazioni)	94,7	94,3	95,2		
9	La diffusione e la tempestività delle informazioni	85,4	85,2	84,2	84	84,1
10	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica 2023 - 2024: Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate	96,3	96,5	96,4		
11	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	94,4	94,5	93,8	94,2	94
12	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	93,1	93,5	93,2	93,2	93,2
13	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	97	96,5	98,4	98	97,5
14	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	92,9	93	92,8	93,2	93
15	La cortesia e disponibilità dei controllori	88,5	90,5	90,2	90,5	90,1
16	La riconoscibilità e buona presenza del personale	96,3	96,5	94,3	95,6	95,1
17	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	92,8	93	92,9	92,8	92,6
18	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	89,3	85	85,1	84,8	85
19	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	80,3	80,5	81,2	81,3	81,3
20	Il servizio nel suo complesso	89,98	90,07	89,85	89,84	89,74

**Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza**



INDICI DI SODDISFAZIONE RECOARO TERME		2020	2021	2022	2023	2024
1	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	95	94,6	94,5	94,6	94,6
2	La prudenza e perizia degli autisti	94,5	94,7	94,1	94,5	94,3
3	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	96,2	96,5	96,2	96,3	96,3
4	La regolarità intesa come frequenza delle corse	96,2	95,5	96	95,8	95,9
5	La regolarità intesa come puntualità	85,1	86	85,5	85,6	85,6
6	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	88	90	89,8	90	89,9
7	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	97,4	97,5	97,2	97	97,1
8	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	91,6	90	88		
	2023 - 2024: La chiarezza Chiarezza delle informazioni alla fermate(orari cartacei, display, monitor autostazioni)				89,5	89,6
9	La diffusione e la tempestività delle informazioni	89	85,5	85,2	85,4	85,3
10	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	91,6	91,4	89,5		
10	2023 - 2024: Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate				94	94,1
11	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	88,1	89,2	88,8	89	88,9
12	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	88	90	90,5	90,1	90,3
13	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	97,7	97,7	97,5	97,5	97,6
14	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	84,3	85,6	86	86,2	86,2
15	La cortesia e disponibilità dei controllori	94	96,5	96,6	96,6	97,5
16	La riconoscibilità e buona presenza del personale	91,6	95,5	95,8	95,5	95,4
17	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	95,2	95	95,2	95,3	95
18	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	87,8	88,2	87	88	87,5
19	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	92,7	91,5	92	91,8	91,9
20	Il servizio nel suo complesso	91,79	92,15	91,86	92,25	92,26

Il dato complessivo per il servizio urbano di Valdagno e di Recoaro Terme si mantiene elevato e stabile, confermando l'efficacia delle politiche di trasporto adottate dalla Società.

- produzione chilometrica di competenza del servizio urbano del Comune di Valdagno nell'ultimo triennio (2022÷2024): 493.475 km, nel rispetto delle produzioni chilometriche assegnate dalla Regione Veneto per i servizi minimi di TPL;
- produzione chilometrica di competenza del servizio urbano del Comune di Recoaro Terme nell'ultimo triennio (2022÷2024): 87.235 km, nel rispetto delle produzioni chilometriche assegnate dalla Regione Veneto per i servizi minimi di TPL;

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



5. VINCOLI

I servizi minimi di TPL sono soggetti a obblighi di servizio pubblico: “servizi forniti dietro retribuzione, che assolvono missioni d’interesse generale e sono quindi assoggettati dagli Stati membri a specifici obblighi di servizio pubblico”

Si tratta di servizi che le autorità pubbliche ritengono di interesse generale e che, se affidati al mercato, potrebbero non essere garantiti. Il riconoscimento di un’attività come di interesse economico generale comporta il suo assoggettamento ad una disciplina regolatoria in misura e con modalità correlate e proporzionali all’obiettivo che l’autorità pubblica ha assegnato al servizio.

Il carattere universale dei servizi che comporta l’obbligo “di prestare un determinato servizio su tutto il territorio nazionale a prezzi accessibili e a condizioni qualitative simili, indipendentemente dalla redditività delle singole operazioni” (cfr. Commissione Europea) può determinare oneri che gravano sul gestore e che devono essere compensati tramite trasferimenti in grado di garantire il principio di economicità e non in contrasto con la disciplina europea sugli aiuti di Stato.

Esattamente, ai sensi del regolamento CE 1370 costituisce “obbligo di servizio pubblico”, l’obbligo definito o individuato da un’autorità competente al fine di garantire la prestazione di servizi di trasporto pubblico di passeggeri di interesse generale che un operatore, ove considerasse il proprio interesse commerciale, non si assumerebbe o non si assumerebbe nella stessa misura o alle stesse condizioni senza compenso.

Nel caso di specie l’intero servizio è svolto ad una tariffa che come previsto dalla legge non consente la copertura dei costi di esercizio con i ricavi derivanti dalla gestione, al fine di garantire l’accesso al servizio da parte di un numero più elevato di persone, sia per ragioni sociali inerenti all’accesso al trasporto sia per ragioni trasportistiche ed ambientali, al fine di incoraggiare l’uso del trasporto pubblico rispetto a quello privato con in connessi minori problemi di viabilità e ambientali.

Con riferimento alla percentuale di copertura dei costi (prevista dall’art. 8 comma 5 d.lgs. n. 422 del 1997), i ricavi da tariffa del 2024 hanno permesso la copertura dei costi totali per il 33,65%; nel 2023 tale percentuale era stata pari al 31,67%..

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



6. CONSIDERAZIONI FINALI

Sulla base dei dati esposti nella relazione, risulta evidente che:

- dal punto di vista tecnico e dell'esercizio, il servizio di trasporto pubblico locale ha compiutamente risposto alle previsioni del contratto esistente tra le parti;
- dal punto di vista economico-finanziario, il servizio di trasporto pubblico locale, che ha scontato, a partire dall'annualità 2020, le gravi criticità connesse al periodo da pandemia Covid-19 e le ricadute economiche del conflitto russo-ucraino, ha registrato una positiva ripresa, con i bilanci 2023 e 2024 che hanno chiuso in utile e con un trend positivo. Anche la previsione di chiusura 2025 risulta positiva ed in linea con gli anni precedenti;
- è stato rispettato il principio di universalità, in quanto il servizio TPL è svolto a favore di tutti gli utenti e su tutto il territorio interessato;
- il gestore del servizio di TPL risponde alla necessità di garantire l'erogazione dei servizi ottimizzando l'impiego dei fattori produttivi e gestendo in modo efficiente le risorse impiegate, anche se sconta inevitabilmente le ricadute connesse al periodo post pandemia e gli effetti indotti sugli aumenti dei prezzi generalizzati;
- il gestore del servizio TPL è stato in grado di assicurare un buon equilibrio gestionale tra ricavi e costi, in particolare dall'anno 2024, il risultato della gestione caratteristica è stato sufficiente a sostenere gli ammortamenti di periodo consolidando l'equilibrio economico della Società;
- il gestore del servizio di TPL si è dotato di un Piano Industriale e di un Aggiornamento dello stesso che sono stati approvati dagli Enti Soci ed ha dato attuazione alle azioni in esso contenute con attenzione a conseguire i savings previsti, a sostenere adeguatamente le azioni a sostegno delle vendite dei titoli di viaggio e, prudenzialmente, a valutare il momento più opportuno per la realizzazione degli investimenti programmati;
- il gestore del servizio di TPL garantisce un'adeguata erogazione dei servizi TPL in termini di qualità, quantità e continuità, sulla base dei mezzi, delle strutture e delle risorse impiegate (efficacia) e si è attivato per attuare azioni di miglioramento dei ricavi e dei costi, come da Piano Industriale approvato, e per proporre un aggiornamento dello stesso Piano Industriale per il quinquennio a venire, pianificando nuovi investimenti essenziali in ambito tecnologico con particolare riferimento ai sistemi di bigliettazione

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



elettronica e gli apparati di pagamento e validazione a bordo e considerando l'importanza delle azioni di sostegno al mantenimento dell'organico del personale viaggiante;

- l'attuale gestore del servizio risponde alla necessità di garantire una adeguata disponibilità del servizio per l'utenza attuale (sostenibilità);
- il nuovo sistema tariffario approvato dall'Ente di governo del TPL del bacino di Vicenza a giugno 2023 consente un livello di introiti da tariffa tale da poter fronteggiare gli incrementi dei costi di esercizio che si sono manifestati a partire dal 2020.;
- la Società sta adottando opportuni provvedimenti di contrasto all'evasione tariffaria, sia rivedendo le modalità di utilizzo dei titoli di viaggio virtuali, sia incrementando i controlli antievasione e la sensibilizzazione del personale di guida sull'uniformità dei comportamenti necessari per il controllo in salita dei viaggiatori;
- la gestione del servizio sarà interessata nei prossimi anni da importanti innovazioni dovute a:
 - ✓ i lavori AV/AC che interessano l'area dell'Autostazione e degli impianti di SVT di Viale Milano che è, da una parte, oggetto di esproprio parziale e subirà notevoli interferenze durante la fase di cantierizzazione dei lavori AV/AC già iniziati nel corso del 2025 e che impatteranno in maniera significativa dal 2026, dall'altra parte, l'area designata per il progetto di unificazione delle due attuali sedi operative della Società SVT per dare vita ad un polo logistico che ottimizzi i costi di gestione e gli spazi nonché possa essere potenzialmente utilizzabile anche da altri soggetti istituzionali;
 - ✓ la realizzazione della nuova linea rossa BRT (bus rapid transit) inserita come opera compensativa all'interno del progetto AV-AC "attraversamento Vicenza", con l'inserimento dei nuovi mezzi con tecnologia "flash-charge", già acquistati dalla società con consegna prevista nel 2027, per la quale il deposito-officina principale sarà realizzato in aree in disponibilità dei Soci nell'area del compendio di Viale Milano di cui si è detto nel punto precedente, come polo di destinazione delle principali infrastrutture della Società;
 - ✓ un importante ammodernamento della flotta, con introduzione di autobus elettrici e a gas naturale, di ultima generazione, nonché con le relative infrastrutture necessarie a tali mezzi, specificatamente per rifornimento e ricarica anche grazie ai finanziamenti P.N.R.R., P.N.C., PSNMS, PR FESR 2021-2027;
 - ✓ introduzione di nuovi autobus elettrici, grazie ai finanziamenti ottenuti, che consentiranno, soprattutto in ambito urbano, di ridurre significativamente l'emissione di CO2 e degli altri fattori

c/o Provincia di Vicenza

Contrà Gazzolle 1, 36100 Vicenza, PEC: provincia.vicenza@cert.ip-veneto.net

c/o Comune di Vicenza

Servizio Mobilità, trasporti e infrastrutture, p.zza Biade 26, 36100 Vicenza, PEC: vicenza@cert.comune.vicenza.it

Ente di Governo del Trasporto Pubblico Locale
del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Vicenza



inquinanti, anche allargando l'utilizzo della tecnologia flash charge su altre linee, per un utilizzo più ampio ed ottimale della nuova infrastruttura che verrà realizzata.



Consiglio di Bacino dell'Ambito Bacchiglione

Sede legale:
via Palladio, 128
fraz. Novoledo
36030 Villaverla (VI)

Sede operativa:
Corso Stati Uniti, 14/D
35127 PADOVA

Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs. 23 dicembre 2022, n. 201.

**ALLEGATO C - RELAZIONE PER IL
GESTORE VIACQUA S.p.A.
ANNO 2024**

Indice della relazione

1.	PREMESSA	4
2.	INQUADRAMENTO GENERALE	8
3.	IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NELL'AMBITO BACCHIGLIONE	9
4.	L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO AL GESTORE VIACQUA S.P.A.	11
5.	LA REGOLAZIONE TARIFFARIA DEL SERVIZIO.....	16
6.	DATI SULLA GESTIONE RIFERITI ALL'ANNO 2024.....	17
7.	STRUTTURA DEI CORRISPETTIVI APPLICATA ALL'UTENZA NEL 2024	21
8.	REPORT VOLUMI, RICAVI ED UTENZE ANNO 2024 DA ARTICOLAZIONE TARIFFARIA	25
9.	PIANO ECONOMICO-FINANZIARIO (PEF)	28
10.	LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (RQSII).....	35
11.	LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (RQTI) E IL PIANO DEGLI INTERVENTI (PDI)	44
12.	REALIZZAZIONE DEGLI INVESTIMENTI PREVISTI PER L'ANNO 2024	54

Indice delle tabelle

TABELLA 1: ATTI E INDICATORI ARERA - ART. 7 D. LGS. 201/2022	5
TABELLA 2: COMUNI GESTITI	12
TABELLA 3: DATI TECNICI	17
TABELLA 4: FONTI DI FINANZIAMENTO.....	18
TABELLA 5: RICAVI E COSTI 2024	19
TABELLA 6: ULTERIORE SPECIFICAZIONE DI RICAVI E COSTI 2024.....	20
TABELLA 7: STRUTTURA QUOTA VARIABILE	22
TABELLA 8: STRUTTURA QUOTA FISSA	23
TABELLA 9: STRUTTURA QUOTA VARIABILE ACQUEDOTTO PRO CAPITE	24
TABELLA 10: STRUTTURA CORRISPETTIVI, VOLUMI, UTENZE, RICAVI.....	25
TABELLA 11: EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO PARAMETRI.....	29
TABELLA 12: SINTESI EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO	29
TABELLA 13: SCHEMI REGOLATORI	30
TABELLA 14: PIANO TARIFARIO VIACQUA S.P.A. 2024-2036.....	31
TABELLA 15: CONTO ECONOMICO VIACQUA S.P.A. 2024-2036	32
TABELLA 16: STATO PATRIMONIALE VIACQUA S.P.A. 2024-2036.....	33
TABELLA 17: RENDICONTO FINANZIARIO VIACQUA S.P.A. 2024-2036.....	34
TABELLA 18: STANDARD SPECIFICI E GENERALI	36
TABELLA 19: INFORMAZIONI CONTENUTE NEL REGISTRO INFORMATICO	36
TABELLA 20: STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ CONTRATTUALE ANNO 2023 REGISTRATI DAL GESTORE	38
TABELLA 21: VALORI MACRO-INDICATORI PER OBIETTIVI ANNUALI	43
TABELLA 22: VALORI MACRO-INDICATORI ANNO 2024.....	43
TABELLA 23: DELIBERA 277/2025/R/IDR_ALLEGATO B_LIVELLO DI VALUTAZIONE BASE	44
TABELLA 24: RIEPILOGO RQTI: IDENTIFICAZIONE OBIETTIVI 2024-2025.....	45
TABELLA 25: DELIBERA 225/2025/R/IDR – ALLEGATO B	48
TABELLA 26: SINTESI INVESTIMENTI	54
TABELLA 27: TASSO REALIZZAZIONE INVESTIMENTI ANNO 2024.....	55

1. Premessa

L'articolo 30 del d.lgs. n. 201/2022 recante “Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali”, prevede che:

- “1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.
2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.
3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.”

Dunque, la suddetta disposizione prevede una “ricognizione periodica”, della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica affidati dai Comuni con popolazione superiore ai 5.000 abitanti, le loro eventuali forme associative, le Città metropolitane e le Province, nonché gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio. Dalla lettura della norma si evince che, i Comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti, le loro forme associative (ivi comprese le Convezioni ex art. 30 del TUEL, come risulta costituito il Consiglio di Bacino “Bacchiglione”), le Città metropolitane e le Province devono effettuare la ricognizione sui servizi pubblici locali a rete e non, di rilevanza economica, che hanno affidato, in base ai seguenti orientamenti interpretativi:

- la ricognizione va effettuata per tutti i servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati, anche se non siano stati già predisposti gli indicatori ex art. 7 o art. 8 del d.lgs. n. 201/2022 (la norma, infatti, richiede di compiere la ricognizione “tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9”, ma non li considera propriamente essenziali, nel caso in cui non siano stati redatti);
- tali servizi possono essere stati affidati tramite concessione ovvero in appalto;
- vanno inclusi i servizi affidati in house e sopra soglia affidati senza gara.

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D. Lgs. 201/2022, 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”.

Inoltre, l'art.7 prevede: “Nei servizi pubblici locali a rete le autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi, anche ai fini di quanto previsto dagli artt. 10, c. 4, 14, c. 2, e 17, c. 2.”

Ai fini della redazione della presente relazione, prevista dall'art. 30 del decreto, 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 affidante ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

Ai sensi dell'art. 31, c. 2 del D. Lgs. 201/2022, nel sito ANAC, e più precisamente nella sottosezione “Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica” sono riportati nel file “*Atti e indicatori ARERA e ART.pdf*” (aggiornato al 01 luglio 2025) gli indicatori, le delibere e gli atti di ARERA assunti come riferimento che, per il Servizio Idrico Integrato, si riportano come segue:

Tabella 1: Atti e indicatori ARERA - Art. 7 D. Lgs. 201/2022

ARERA	
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
Costi di riferimento	<p>Deliberazione 27 dicembre 2019, 580/2019/R/idr come successivamente aggiornata, recante “<i>Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI- 3</i>”</p> <p>https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/19/580-19</p>
	<p>Deliberazione 28 dicembre 2023, 639/2023/R/idr, recante “<i>Approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4)</i>”</p> <p>https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/23/639-23</p>
Schemi tipo di piano economico-finanziario	<p>Determina 18 marzo 2022, 1/2022-DSID, recante “Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e all’aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/ idr e 639/2021/R/idr” (ai fini dell’aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie)</p> <p>https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/22/001-22dsid</p>
	<p>Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il quarto periodo regolatorio 2024-2029, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 637/2023/R/idr e 639/2023/R/idr</p> <p>https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/1-24dtac</p>

ARERA	
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
	<p>Deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr come successivamente aggiornata, recante “<i>Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)</i>”</p> <p>https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/15/655-15</p>
	<p>Deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, come successivamente aggiornata, recante “<i>Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)</i>”</p> <p>https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/17/917-17</p>
Indicatori sui livelli minimi di qualità dei servizi	<p>Deliberazione 17 ottobre 2023 476/2023/R/IDR, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali”</p> <p>https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/23/476-23</p>
	<p>Deliberazione 17 ottobre 2023, 477/2023/R/idr, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020-2021. Risultati finali” completa degli allegati A e B</p> <p>https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/23/477-23</p>
	<p>Delibera 27 maggio 2025, 225/2025/R/idr, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI), per le annualità 2022-2023. Risultati finali”</p> <p>https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/25/225-25</p>

ARERA	
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO	
	Delibera 24 giugno 2025, 277/2025/R/idr, recante “Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2022- 2023. Risultati finali” https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/25/277-25
Schemi di contratti tipo	Deliberazione 23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr, recante “ <i>Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato</i> ” https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/15/656-15
Schemi di bandi di gara	Delibera 22 luglio 2025 347/2025/R/idr, recante “Definizione di uno schema tipo di bando di gara per l'affidamento del servizio idrico integrato” https://www.arera.it/atti-e-provvedimenti/dettaglio/25/347-25
Informazioni su effettivi livelli di qualità conseguiti dai gestori	Monitoraggio consultabile ai seguenti link: qualità tecnica, qualità contrattuale https://www.arera.it/dati-e-statistiche/dettaglio/rqsii https://www.arera.it/dati-e-statistiche/dettaglio/qtsii

Ai sensi di quanto richiesto dall'art.30 del D. Lgs.201/2022, la verifica di cui alla presente Relazione dovrà essere ripetuta con cadenza annuale al fine di poter monitorare con continuità lo stato di avanzamento degli adempimenti previsti dalla Convenzione nonché dalla regolazione ARERA.

Per quanto attiene il Servizio Idrico Integrato l'Ente affidante è il Consiglio di Bacino Bacchiglione e, pertanto, assume la qualifica di “ente competente”, ai sensi dell'art. 2 del D. Lgs. 201/2022.

Il Consiglio di Bacino “Bacchiglione” è un ente associativo formato da 134 Comuni¹, costituito, ai sensi dell'art. 147 del d.lgs. 152/2006 e della L.R. 17/2012, per l'esercizio delle funzioni in materia di programmazione e regolazione del Servizio Idrico Integrato a livello locale. Il quadro di riferimento in materia di Servizi Pubblici Locali e, in particolare, di Servizio Idrico Integrato (SII) evidenzia una continua evoluzione derivante dal costante affinamento dell'attività legislativa nazionale e regolatoria, quest'ultima attuata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con l'obiettivo di uniformare e migliorare gli standard del servizio e la qualità tecnica a costi sostenibile per l'utenza, nell'alveo delle discipline nazionali di settore.

Per quanto esposto, si ritiene essere compito del Consiglio di Bacino ai sensi del richiamato art. 30, comma 1, predisporre la presente Relazione con cui adempiere all'obbligo normativo.

¹ Si segnala che come sancito dalla Legge Regionale 29 dicembre 2023 n. 33, è stato istituito il nuovo Comune di Sovizzo derivante dalla fusione dei Comuni di Sovizzo e Gambigliano, e con la Legge Regionale 29 dicembre 2023 n. 35, è stato istituito il nuovo Comune di Santa Caterina d'Este derivante dalla fusione dei Comuni di Carceri e Vighizzolo d'Este.

La presente Relazione, con cui si formalizza, pertanto, la cognizione richiesta dal comma 1, dell'art.30, contiene quanto segue:

- Inquadramento del servizio idrico integrato;
- Modalità di affidamento;
- Modalità di regolazione da parte di ARERA;
- Analisi dell'andamento economico e dell'efficienza;
- Verifica della qualità contrattuale del servizio rivolto ai clienti ai sensi delle disposizioni ARERA che tramite i propri atti ha definito una serie di indicatori con cui monitorare il servizio reso dai gestori;
- Verifica della qualità tecnica e del servizio ai sensi delle disposizioni ARERA che tramite i propri atti ha definito una serie di indicatori con cui monitorare il servizio reso dai gestori.

2. Inquadramento generale

Con l'entrata in vigore della Legge 5 gennaio 1994, n. 36, "Disposizioni in materia di risorse idriche" (ora abrogata dal D.lgs. n. 152/2006) si è avviato un complesso ed articolato processo finalizzato ad ottenere una riorganizzazione territoriale e funzionale del Servizio Idrico Integrato (SII) inteso come l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, e gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie. I principi normativi di cui alla Legge n. 36/1994 sono stati confermati nel D.lgs. n. 152 del 2006 (che ha abrogato la Legge n. 36/1994) e sono intesi a recuperare organicità nell'ambito della gestione dei servizi idrici e superare la frammentazione delle gestioni.

La riorganizzazione del S.I.I. attuata in primis Legge 5 gennaio 1994, n. 36 e successivamente dal D.Lgs. 152/2006 ha determinato la separazione delle funzioni di pianificazione, governo e controllo, in capo agli Enti di Governo dell'Ambito (EGA), da quelle prettamente gestionali, in capo al soggetto gestore. Inoltre il decreto ha modificato il concetto di tariffa, trasformandola nel corrispettivo necessario ad assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio.

Al fine di dare pratica attuazione a livello regionale dei principi della Legge n. 36/1994, la Regione Veneto ha approvato la L.R. n. 5 del 1998 (ora abrogata dalla L.R. 17/2012) relativa all'Istituzione del "Servizio Idrico Integrato" ed all'individuazione degli Ambiti Territoriali Ottimali (A.T.O.), in considerazione delle realtà territoriali, idrografiche e politico-amministrative della Regione Veneto, nonché degli obiettivi normativi di fondo, sostanzialmente riassumibili nel miglioramento, qualitativo e quantitativo del servizio e nell'ottimizzazione dell'utilizzo e della gestione della risorsa.

Fino al 31 dicembre 2012, l'Ente di governo territorialmente competente per singolo A.T.O. è stato individuato nelle Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale (A.A.T.O.). Con il D.L. n. 2/2010, convertito con Legge n. 42/2010, è stata disposta la soppressione delle A.A.T.O. e la riattribuzione delle loro funzioni ad altri Enti, la cui individuazione è stata demandata alle Regioni.

La Regione del Veneto ha pertanto promulgato la Legge Regionale n. 17 del 27 aprile 2012 "Disposizioni in materia di risorse idriche", confermando gli ambiti territoriali ottimali del SII, attribuendo ad enti di governo istituiti per ciascun ATO (gli "EGA") denominati "Consigli di Bacino", l'esercizio delle funzioni amministrative relative alla programmazione e controllo del SII di cui al D. Lgs. 152/2006 e successive modificazioni, precedentemente affidate alle Autorità d'Ambito.

All'EGA spettano le seguenti funzioni:

- organizzare il servizio idrico integrato (artt.142 e 150);

- scegliere la forma di gestione (art.150);
- affidare e controllare la gestione (art.150);
- provvedere alla tutela del demanio (art.143);
- provvedere alla predisposizione e/o all'aggiornamento del Piano d'Ambito (art.149);
- predisporre, aggiornare e verificare il rispetto della convenzione, che regola i rapporti tra EGA e gestore (art.151);
- al fine della redazione del Piano economico-finanziario, predisporre la tariffa di base e trasmetterla per l'approvazione all'Autorità di regolazione nazionale (art.154);
- approvazione dei progetti di interventi infrastrutturali proposti dal gestore per l'attuazione del Piano d'Ambito, tramite la procedura di conferenza di servizi (di cui agli artt. 14 e seguenti della L. 241/1990), con eventuale delega al gestore stesso dei poteri espropriativi in capo all'EGA (art. 158-bis).

Al Gestore competono invece tutte le attività necessarie ad assicurare il corretto e regolare funzionamento dei sistemi di captazione, adduzione, potabilizzazione, distribuzione idrica, collettamento e depurazione delle acque reflue, ovvero la custodia, la manutenzione ordinaria, straordinaria e programmata necessarie per la conservazione, il corretto esercizio e la funzionalità di tutte le opere civili, i macchinari e le apparecchiature costituenti il complesso delle infrastrutture idriche affidate al Gestore, nel rispetto di tutte le disposizioni normative di settore.

In data 26 giugno 2013, i Comuni ricadenti nell'ATO denominato "Bacchiglione", come individuato dalla Legge Regionale 17/2012, (l'"ATO Bacchiglione") hanno sottoscritto la "convenzione per la cooperazione tra gli enti locali partecipanti compresi nell'ambito territoriale ottimale del servizio idrico integrato "Bacchiglione""", mediante la quale è stato costituito, ai sensi dell'articolo 3 della Legge Regionale 17/2012, l'Ente, con lo scopo di organizzare ed affidare il SII, nonché di svolgere le funzioni di programmazione e di controllo della gestione del servizio medesimo all'interno dell'ATO Bacchiglione. A partire da tale data all'Ente sono dunque state affidate le funzioni precedentemente in capo all' A.A.T.O. Bacchiglione, subentrando nei rapporti giuridici in capo a quest'ultima.

Il Decreto Legge n. 201/2011 (c.d. "Salva-Italia"), convertito in legge n. 214/2011, ha trasferito all'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (ex AEEGSI ora ARERA) le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, compresa la competenza nell'elaborazione dei metodi di calcolo della tariffa del servizio idrico integrato. ARERA è, pertanto, un organismo indipendente istituito con la Legge 481/1995 con il compito di tutelare gli interessi dei consumatori e di promuovere la concorrenza, l'efficienza e la diffusione di servizi con adeguati livelli di qualità, attraverso l'attività di regolazione e di controllo.

ARERA provvede ad approvare il Metodo Tariffario Idrico (MTI) al quale sono tenuti a conformarsi gli Enti d'Ambito nel calcolo della tariffa del servizio da applicare all'utenza, in relazione al piano di investimenti e agli indicatori di qualità tecnica raggiunti dai propri Gestori all'interno dell'ATO di competenza. La stessa ARERA provvede all'approvazione della tariffa del servizio idrico integrato secondo gli esiti del calcolo presentato dagli Enti d'Ambito.

3. Il Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Bacchiglione

In data 4 ottobre 1999 è stato costituito con convenzione il consorzio fra gli Enti locali ricadenti nell'ATO denominato "Autorità d'Ambito A.T.O. Bacchiglione" (l'"A.A.T.O. Bacchiglione") (rep. n. 35281 prot. n. 53957) per l'organizzazione del SII all'interno del predetto ATO. L' A.A.T.O. Bacchiglione, con deliberazione n. 13 del 30 dicembre 2002, sulla base della Legge Galli e della Legge Regionale 5/1998, ha affidato in via transitoria, per il periodo 2003-2006, il servizio in regime di "salvaguardia" a sei società di capitali mediante l'approvazione delle convenzioni con i gestori dei relativi sub ambiti, ovvero con la

sottoscrizione dei contratti di servizio con i quali sono stati disciplinati le modalità di erogazione del servizio, gli investimenti da realizzare e la tariffa del SII applicabile.

Con delibera n. 3 del 21 marzo 2006, in vista dell'imminente scadenza del periodo di salvaguardia prevista al 31 dicembre 2006, l'A.A.T.O. Bacchiglione ha deliberato l'organizzazione del servizio a regime, optando per un modello plurigestione, sulla base del quale si è proceduto alla predisposizione dell'aggiornamento del piano d'ambito e all'affidamento della gestione del SII a regime a quattro enti gestori, nei rispettivi territori di competenza, tra cui:

- **Sub-ambito c.d. CVS (ora acquevenete S.p.A.)**: provvedimento assembleare n. 5 del 21.03.2006 di affidamento del servizio *in house* ai sensi dell'art. 113 co. 5 lett. c) del T.U.E.L. al gestore Centro Veneto Servizi S.p.A., nel territorio di 59 comuni (49 comuni della provincia di Padova e 10 comuni della provincia di Vicenza) per il periodo 2006-2026. Dal 17 febbraio 2017, con Legge Regionale n. 5 del 17/02/2017, è stato istituito il nuovo comune di Val Liona (VI) derivante dalla fusione dei comuni di Grancona e San Germano dei Berici. Dal 17/02/2018, con Legge Regionale n. 6 del 16 febbraio 2018 è stato istituito il Comune di Borgo Veneto derivante dalla fusione dei tre Comuni di Megliadino San Fidenzio, Saletto, Santa Margherita d'Adige. Dal 22/01/2024, con Legge Regionale n. 35 del 29.12.2023 è stato istituito il Comune di Santa Caterina D'Este derivante dalla fusione dei comuni di Carceri e Vighizzolo D'Este. Pertanto, da questa data i comuni gestiti sono 55 (46 comuni della provincia di Padova e 9 comuni della provincia di Vicenza). A partire dal 01.12.2017 la società Centro Veneto Servizi S.p.A. ha cambiato denominazione in *acquevenete* S.p.A. a seguito della fusione per incorporazione della società Polesine Acque S.p.A. (Gestore del s.i.i. nel territorio del Consiglio di Bacino "Polesine") nella società Centro Veneto Servizi S.p.A. Con delibera n. 8 di reg. del 08.03.2018 l'Ente d'Ambito ha preso atto di tale fusione, riconoscendo che il soggetto risultante dall'operazione di aggregazione, effettuata con procedure trasparenti, succede nei rapporti facenti capo alle società preesistenti, proseguendo nelle gestioni dei servizi idrici integrati fino alla scadenza già stabilita per le predette società.
- **Sub-ambito c.d. AVS (ora Viacqua S.p.A.)**: provvedimento assembleare n. 5 del 21.03.2006 di affidamento del servizio *in house* ai sensi dell'art. 113 co. 5 lett. c) del T.U.E.L. al gestore AVS S.p.A., nel territorio di 38 comuni della provincia di Vicenza per il periodo 2006-2026. Con effetto dal 31 dicembre 2017 è operante nel territorio la società Viacqua S.p.A., nata dal processo di aggregazione del gestore Acque Vicentine S.p.A che ha incorporato la società Alto Vicentino Servizi S.p.A. Viacqua S.p.A. succede nei rapporti facenti capo alle società preesistenti, proseguendo nelle gestioni dei servizi idrici integrati fino alla scadenza già stabilita per le predette società;
- **Sub-ambito c.d. ACQUE VICENTINE (ora Viacqua S.p.A.)**: provvedimenti assembleari n. 6 del 20.07.2007 e n. 11 del 28.09.2007 di affidamento del servizio *in house* ai sensi dell'art. 113 co. 5 lett. c) del T.U.E.L. al gestore AIM Vicenza Acqua S.p.A. (dal 2008 cambio di denominazione in Acque Vicentine S.p.A.), nel territorio di 31 comuni della provincia di Vicenza per il periodo 2007-2026. Dal 17/02/2018, con Legge Regionale n. 5 del 16 febbraio 2018 è stato istituito il Comune di Barbarano Mossano derivante dalla fusione dei Comuni di Barbarano e Mossano. Dal 22/01/2024, con Legge Regionale n. 33 del 29.12.2023 è stato istituito il Comune di Sovizzo derivante dalla

fusione dei comuni di Sovizzo e Gambigliano. Con effetto dal 31 dicembre 2017 è operante nel territorio la società Viacqua S.p.A., nata dal processo di aggregazione del gestore Acque Vicentine S.p.A che ha incorporato la società Alto Vicentino Servizi S.p.A.. Viacqua S.p.A. succede nei rapporti facenti capo alle società preesistenti, proseguendo nelle gestioni dei servizi idrici integrati fino alla scadenza già stabilita per le predette società.

Con deliberazione assembleare n. 4 di reg. del 16.04.2019 il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha approvato l'istanza per l'estensione della durata dell'affidamento fino al 31.12.2036;

- **Sub-ambito c.d. ACEGASAPS:** con deliberazione assembleare n. 3 di reg. del 21.03.2006 l'Ente d'Ambito ha preso atto del mantenimento della concessione vigente in capo al gestore AcegasAps S.p.A. (ora AcegasApsAmga S.p.A.), rispettivamente nel comune di Abano Terme sino al 2015 e nel comune di Padova sino al 2028, ai sensi dell'art. 113, comma 15 bis del D.Lgs. 267/2000². Successivamente, a seguito della fusione per incorporazione di APGA S.r.l. (gestore salvaguardato sempre nell'Ambito Bacchiglione) in AcegasAps S.p.A., con deliberazione assembleare n. 10 del 28.09.2007, l'Ente d'Ambito ha stabilito di prendere atto che AcegasAps S.p.A., conserva i diritti e gli obblighi che avrebbero avuto separatamente le due società, ai sensi dell'art. 2504 bis del codice civile, e rimane dunque titolare, sino alla naturale scadenza, degli affidamenti del servizio idrico integrato secondo il regime proprio delle due società prima dell'aggregazione. Pertanto, al gestore risultante dalla fusione, è riconosciuto il diritto al mantenimento delle preesistenti concessioni comunali nei dieci Comuni serviti nel periodo di salvaguardia dal gestore APGA srl sino alla loro naturale scadenza fissata al 31.12.2030. Per quanto riguarda la gestione del servizio nel Comune di Abano Terme, all'avvenuta scadenza l'Ente d'Ambito con la deliberazione Assembleare n. 4 di reg. del 22.03.2016 ha ratificato la deliberazione del Comitato Istituzionale n. 59 del 09.07.2015 e contestualmente ha prorogato fino alla data del 31.12.2016 la gestione in capo ad AcegasApsAmga S.p.A. Infine, con la deliberazione n. 17 di reg. del 30/11/2016 è stato prorogato il mantenimento della gestione del SII nel Comune di Abano Terme in capo alla società AcegasApsAmga S.p.A. nelle more dell'individuazione del gestore unico d'Ambito.

4. L'affidamento del servizio idrico integrato al gestore Viacqua S.p.A.

L'art. 151 del D. Lgs. 152/2006 prevede che il rapporto tra l'EGA ed il gestore del servizio idrico integrato sia regolato da una Convenzione predisposta dall'EGA sulla base delle convenzioni tipo, con relativi disciplinari, adottate dall'Autorità nazionale di regolazione.

L'art. 153 dello stesso decreto dispone che le infrastrutture idriche di proprietà degli enti locali sono affidate in concessione d'uso gratuita, per tutta la durata della gestione, al gestore del servizio idrico integrato, il quale ne assume i relativi oneri nei termini previsti dalla convenzione e dal relativo disciplinare.

² Ai sensi dell'art. 35 co. 11 della L. 448 del 28.12.2001, A.P.S. S.p.A. rientra nella fattispecie delle c.d. società quotande, ovvero quelle i cui Enti locali soci abbiano già deliberato al 1° gennaio 2002 di avviare il procedimento di quotazione in borsa da concludere entro il 31.12.2003. Tale fattispecie normativa è equiparabile a quella prevista dal comma 15 bis del novellato art. 113 del T.U.E.L. ove si disciplina il proseguimento della titolarità delle concessioni nel caso di società già quotate, in quanto entrambe le disposizioni rispondono all'esigenza, di sicuro interesse pubblico, di tutela della consistenza patrimoniale degli Enti locali soci e di garanzia degli investimenti effettuati ed effettuandi dai risparmiatori in borsa.

Le immobilizzazioni, le attività e le passività relative al servizio idrico integrato, ivi compresi gli oneri connessi all'ammortamento dei mutui oppure i mutui stessi, al netto degli eventuali contributi a fondo perduto in conto capitale e/o in conto interessi, sono trasferite al Gestore, che subentra nei relativi obblighi. Di Tale trasferimento si tiene conto nella determinazione della tariffa, al fine di garantire l'invarianza degli oneri per la finanza pubblica. Il gestore è tenuto a subentrare nelle garanzie e nelle obbligazioni relative ai contratti di finanziamento in essere o ad estinguergli, ed a corrispondere al gestore uscente un valore di rimborso definito secondo i criteri stabiliti dall'Autorità.

Con Deliberazione assembleare n. 5 del 21.03.2006 il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha riconosciuto alla società Alto Vicentino Servizi S.p.A. il possesso dei requisiti necessari per la qualificazione di "in house providing", ai sensi dell'art. 113 co. 5 lett. c) del T.U.E.L, affidandole pertanto in forma diretta il servizio idrico integrato nel territorio dei 38 comuni soci. Successivamente con la deliberazione n. 11 del 28.09.2007 l'Assemblea d'Ambito ha riconosciuto anche alla società AIM Vicenza Acqua S.p.A. (poi diventata Acque Vicentine S.p.A.) il possesso dei requisiti necessari per la qualificazione di "in house providing", ai sensi dell'art. 113 co. 5 lett. c) del T.U.E.L, affidandole in forma diretta il servizio idrico integrato nel territorio dei 31 comuni soci.

La gestione è conforme alla normativa pro tempore vigente, ai sensi di quanto previsto dall'art. 172 del d.lgs. 152/2006 come modificato dall'art. 7 del D.L. n. 133/2014 (c.d. Decreto "Sblocca Italia").

Tant'è che tali affidamenti *in house* sono stati sottoposti nell'anno 2009, da parte dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture (AVCP), al procedimento volto ad accertare l'osservanza della normativa per l'affidamento del S.I.I. risultando conformi alle disposizioni di legge e alla giurisprudenza prevalente in materia.

Con atto notarile del 19.12.2017 è stata formalizzata la fusione per incorporazione della società Alto Vicentino Servizi S.p.A. nella società Acque Vicentine S.p.A, con efficacia dal 31 dicembre 2017.

La società post aggregazione è stata denominata Viacqua S.p.A.

Ai sensi dell'art. 2504-bis c.c., Viacqua S.p.A. ha assunto tutti i diritti e gli obblighi della società incorporata Alto Vicentino Servizi S.p.A., proseguendo nella totalità dei suoi rapporti giuridici, attivi e passivi, anteriori alla fusione.

Tale fusione ha coinvolto due gestori ricadenti nello stesso bacino Bacchiglione, di fatto la società post aggregazione è subentrata nella gestione delle due società affidatarie del S.I.I. nel rispetto di quanto deliberato dal Consiglio di Bacino Bacchiglione nel 2006 e nel 2007.

Con delibera n. 7 di reg. del 08.03.2018 l'Ente d'Ambito ha preso atto di tale fusione, riconoscendo che il soggetto risultante dall'operazione di aggregazione, effettuata con procedure trasparenti, succede nei rapporti facenti capo alle società preesistenti, proseguendo nelle gestioni dei servizi idrici integrati fino alla scadenza già stabilita per le predette società come previsto dall'art. 3 bis comma 2 bis del DL 13/8/2011 n. 138, convertito con modifiche dalla L 14/09/2011 n. 148.

Il gestore Viacqua S.p.A. è affidatario del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Bacchiglione all'interno del perimetro amministrativo dei seguenti Comuni:

Tabella 2: Comuni gestiti

Numero	Comune	Codice ISTAT
1	Albettone (VI)	024002
2	Altavilla Vicentina (VI)	024004
3	Arcugnano (VI)	024006
4	Arsiero (VI)	024007
5	Barbarano Mossano (VI)	024124
6	Bolzano Vicentino (VI)	024013

Numero	Comune	Codice ISTAT
7	Breganze (VI)	024014
8	Bressanvido (VI)	024016
9	Brogliano (VI)	024017
10	Caldogno (VI)	024018
11	Caltrano (VI)	024019
12	Calvene (VI)	024020
13	Camisano Vicentino (VI)	024021
14	Carrè (VI)	024024
15	Castegnero (VI)	024027
16	Castelgomberto (VI)	024028
17	Chiuppano (VI)	024030
18	Cogollo del Cengio (VI)	024032
19	Cornedo Vicentino (VI)	024034
20	Costabissara (VI)	024035
21	Creazzo (VI)	024036
22	Dueville (VI)	024038
23	Fara Vicentino (VI)	024040
24	Grisignano di Zocco (VI)	024046
25	Grumolo delle Abbadesse (VI)	024047
26	Isola Vicentina (VI)	024048
27	Laghi (VI)	024049
28	Lastebasse (VI)	024050
29	Longare (VI)	024051
30	Lugo di Vicenza (VI)	024053
31	Malo (VI)	024055
32	Marano Vicentino (VI)	024056
33	Monte di Malo (VI)	024063
34	Montecchio Precalcino (VI)	024062
35	Montegalda (VI)	024064
36	Montegaldella (VI)	024065
37	Monteviale (VI)	024066
38	Monticello Conte Otto (VI)	024067
39	Nanto (VI)	024071
40	Noventa Vicentina (VI)	024074
41	Pedemonte (VI)	024076
42	Piovene Rocchette (VI)	024078
43	Posina (VI)	024080
44	Quinto Vicentino (VI)	024083
45	Recoaro Terme (VI)	024084
46	Salcedo (VI)	024090
47	San Vito di Leguzzano (VI)	024096
48	Sandriga (VI)	024091
49	Santorso (VI)	024095
50	Sarcedo (VI)	024097

Numero	Comune	Codice ISTAT
51	Schio (VI)	024100
52	Sossano (VI)	024102
53	Sovizzo (VI)	024103
54	Thiene (VI)	024105
55	Tonezza del Cimone (VI)	024106
56	Torrebelvicino (VI)	024107
57	Torri di Quartesolo (VI)	024108
58	Trissino (VI)	024110
59	Valdagno (VI)	024111
60	Valdastico (VI)	024112
61	Valli del Pasubio (VI)	024113
62	Velo d'Astico (VI)	024115
63	Vicenza (VI)	024116
64	Villaga (VI)	024117
65	Villaverla (VI)	024118
66	Zanè (VI)	024119
67	Zugliano (VI)	024122

In data 17/12/2018 prot. CdB “Bacchiglione” n. 1734/2018 il Gestore Viacqua S.p.A. ha presentato nota avente come oggetto: “Istanza di riequilibrio”.

Lo scrivente Consiglio di Bacino ha provveduto ad istruire ed analizzare questa istanza, da cui ne è scaturita la delibera assembleare n. 4 di reg. del 16.04.2019 avente ad oggetto “Approvazione istanza per l'estensione del termine di affidamento della gestione alla società Viacqua S.p.A. ai sensi del combinato disposto degli artt. 5, 20, 21 e 22 della convenzione vigente”, con la quale si è modificato l'art. 5, comma 1) della Convenzione fissando la durata dell'affidamento fino al 31.12.2036.

La presente delibera è stata trasmessa all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in data 17.04.2019 con nota ns. prot. n. 512.

L'Ente d'Ambito con propria deliberazione n. 9 di reg. del 15.12.2020 ha provveduto ad aggiornare le predisposizioni tariffarie ai sensi della delibera ARERA 580/2019/R/IDR per il terzo periodo regolatorio MTI-3, trasmettendole all'Autorità per la successiva approvazione.

Con la deliberazione 30 novembre 2021, 551/2021/R/IDR l'Autorità ha approvato gli specifici schemi regolatori, recanti le predisposizioni tariffarie per il periodo 2020-2023, proposti dal Consiglio di Bacino dell'Ambito Bacchiglione, tuttavia con riferimento al gestore Viacqua S.p.A. e all'istanza per l'estensione della durata dell'affidamento approvata da questo Ente, l'ARERA ha trasmesso la deliberazione 551/2021/R/IDR alla Regione Veneto ai fini della valutazione degli eventuali seguiti di competenza ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'articolo 172, comma 4, del D. lgs. 152/06. Inoltre, nelle more delle valutazioni da parte della Regione Veneto, l'Autorità ha richiesto al Consiglio di Bacino di procedere, nell'ambito dell'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie per le annualità 2022 e 2023, all'adeguamento dei documenti di pianificazione (programma degli interventi e piano economico finanziario) elaborando i medesimi per una durata commisurata alla scadenza dell'affidamento originariamente previsto per la società Viacqua S.p.A. (2026).

Avverso la deliberazione ARERA 551/2021/R/IDR, limitatamente alla parte in cui si esprime in merito alle misure di riequilibrio decise dal Consiglio di Bacino e segnatamente sulla estensione della durata degli affidamenti del SII al gestore Viacqua S.p.A. questo Ente ha notificato ricorso all'Autorità in data

28.01.2022. Anche il gestore Viacqua S.p.A., ha presentato ricorso contro la deliberazione ARERA 551/2021/R/IDR, previa concessione di misura cautelare ex art. 55, co. 10, c.p.a.

La Regione Veneto, nel merito delle valutazioni richieste dall'Autorità con la delibera 551/2021/R/IDR, ha fornito riscontro alla stessa con nota prot. n. 238564 del 25.05.2022, specificando che:

- “appare chiara la volontà del Consiglio di Bacino Bacchiglione di proseguire nel percorso finalizzato al gestore unico d'Ambito, sancita in molteplici atti già emessi dal medesimo Ente. Tale percorso dovrà essere necessariamente di medio – lungo termine, in modo da non creare situazioni di criticità del settore, sia a livello di gestione degli aconti titolo, sia a livello di sostenibilità economico finanziaria di un affidamento che ad oggi comprende anche le opere del Mo.S.A.V. – S.A.Ve.C. La volontà di giungere all'affidamento al gestore unico è testimoniata peraltro dal progressivo accorpamento delle gestioni esistenti avvenuto nel corso degli ultimi anni nell'A.T.O. “Bacchiglione”;
- “E' chiaramente giustificata dal Consiglio di Bacino la decisione, già presa anni orsono, e comunicata a codesta Autorità, di prolungare la concessione dei due gestori *acquevenete* S.p.A. e Viacqua S.p.A. con la necessità di salvaguardare l'equilibrio economico finanziario in relazione alla realizzazione degli investimenti previsti, peraltro di importanza strategica anche per la Regione. Tale possibilità appare coerente con le disposizioni regolamentarie di ARERA, sancite in particolare dalla Convenzione Tipo di cui alla Deliberazione n. 656/2015/R/idr”.

In ultimo, la Regione fa presente che “il potere sostitutivo previsto dall'art. 172, comma 4, del D. lgs. 152/06, è, comunque, esercitabile nel caso in cui l'Ente di governo non provveda nei termini stabiliti agli adempimenti previsti dai commi 1, 2 e 3 del medesimo articolo. Nel presente caso non risulta che vi sia stata inerzia del Consiglio di Bacino “Bacchiglione” né pare che la Regione possa annullare o dichiarare l'inefficacia degli atti di proroga adottati dall'Ente di governo e approvati *per silentium* da codesta Autorità, potendo intervenire e provvedere in via sostitutiva unicamente qualora si verificasse un'inerzia del Consiglio di Bacino nell'ipotesi, non attuale, che siano caducati gli effetti di tali atti”.

In data 23.02.2022 si è tenuta la camera di consiglio cautelare in relazione al ricorso promosso da Viacqua S.p.A. e tutte le parti sono state concordi nel richiedere che si provveda direttamente alla discussione nel merito sia del ricorso promossa dal gestore che dal nostro Ente, fissando tale udienza al 5 ottobre 2022. In data 05.10.2022 si è tenuta l'udienza pubblica dinanzi al Tar che ha riunito i ricorsi presentati sia da questo Ente che dai gestori *acquevenete* e Viacqua.

In data 02.11.2022 sono state pubblicate le sentenze 2405, 2412 e 2414 che nel dichiarare i ricorsi presentati sia dallo scrivente Ente che dai gestori inammissibili ha comunque specificato che “*nel caso di specie ARERA si è limitata a segnalare alla Regione Veneto l'avvenuta estensione della durata degli affidamenti affinché la Regione stessa, nell'ambito dei propri poteri e secondo autonome valutazioni, verificasse la sussistenza dei presupposti per esercitare i poteri sostitutivi previsti dalla normativa di riferimento. A margine della circostanza (sopravvenuta) per cui la Regione ha ritenuto di non dar corso al procedimento di cui all'art. 172, comma 4 del D.lgs. 152/2006, la “determinazione” di ARERA si è risolta in un mero atto di impulso, sollecitatorio di un diverso procedimento “governato” da un'altra amministrazione, ovvero, appunto, la Regione. Tale atto di impulso non determina alcuna lesione nella sfera giuridica del Consiglio di Bacino ricorrente. I provvedimenti con i quali l'Ente ha autorizzato le estensioni temporali degli affidamenti a Viacqua e Acquevenete sono validi ed efficaci, in quanto non incisi dalla deliberazione di ARERA che sulla questione si è limitata ad effettuare una segnalazione all'amministrazione competente all'esercizio dei poteri sostitutivi, ai sensi dell'art. 172 comma 4 del Codice dell'Ambiente. ARERA non è intervenuta sui predetti provvedimenti, ma ha segnalato*

all'Amministrazione competente una circostanza astrattamente sussumibile sotto il disposto della norma surrichiamata. Tale determinazione non ha alcuna forza autoritativa e, di conseguenza, alcuna portata lesiva. Ne deriva l'assenza di interesse alla relativa impugnazione. Quanto alla parte della deliberazione con cui ARERA ha richiesto all'Ente di procedere - nell'ambito dell'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie per le annualità 2022 e 2023 - all'adeguamento dei documenti di pianificazione (programma degli interventi e piano economico finanziario) elaborando i medesimi per una durata commisurata alle scadenze originariamente pattuite con i gestori Acquevenete e Viacqua, ovvero il 2026, la relativa censura dedotta con il secondo mezzo di gravame è generica e come tale inammissibile. In ogni caso – sotto altro e concorrente profilo – non si vede, anche in tal caso, quale lesione possa comportare la richiesta di aggiornare i documenti di programmazione con un orizzonte temporale al 2026, posto che tale scadenza si colloca all'interno della durata stabilita degli affidamenti approvati dall'Ente ricorrente costituendo dunque un ordinario e obbligato sviluppo della programmazione (anche) fino al 2036".

Lo stesso TAR nella sentenza 2414 inoltre chiarisce che “*La deliberazione impugnata, nella parte in cui ha richiesto al Consiglio di Bacino di procedere, nell'ambito dell'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie per le annualità 2022 e 2023, all'adeguamento dei documenti di pianificazione e di rielaborare il programma degli interventi ed il piano economico-finanziario per la durata originaria dell'affidamento del servizio idrico integrato, con scadenza al 2026, si limita a richiamare il Consiglio di Bacino all'adempimento degli ordinari obblighi di sviluppo della programmazione. Tale richiesta non è idonea ad incidere sulla validità e sull'efficacia della misura di riequilibrio economico-finanziario dell'estensione della durata dell'affidamento del servizio idrico integrato fino al 31 dicembre 2036, disposta dal Consiglio di Bacino in favore della società ricorrente con deliberazione n. 3 del 16 aprile 2019*”.

Di fatto le sopramenzionate sentenze hanno comunque chiarito che “*i provvedimenti con i quali l'Ente ha autorizzato le estensioni temporali degli affidamenti a Viacqua e Acquevenete sono validi ed efficaci*”.

5. La regolazione tariffaria del servizio

I metodi tariffari definiti da ARERA, che si sono succeduti a partire dal 2012, prevedono dei limiti annuali all'incremento dei prezzi. La tariffa costituisce quindi il corrispettivo del servizio idrico integrato ed è determinata tenendo conto della qualità della risorsa idrica, delle infrastrutture esistenti, delle opere e degli adeguamenti necessari al soddisfacimento della domanda ed al raggiungimento degli obiettivi di qualità, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio per assicurare l'equilibrio economico-finanziario della gestione (compresi i costi di funzionamento dell'EGA) secondo il principio del full cost recovery ed applicata in base al principio “chi inquina paga”. Il Piano degli Interventi, di cui il Piano delle Opere Strategiche (POS) costituisce parte integrante e sostanziale, è lo strumento finalizzato all'individuazione degli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano d'ambito, così come declinati anche ai fini della Regolazione della qualità tecnica (RQTI), e alla loro collocazione in un orizzonte temporale di medio lungo termine coincidente con quello del Piano d'Ambito appunto.

Al fine di garantire la sostenibilità finanziaria degli investimenti, il Piano degli interventi deve essere coerente con il Piano economico-finanziario regolatorio e garantire il raggiungimento degli obiettivi della qualità tecnica RQTI.

Il Programma degli Interventi costituisce lo strumento di programmazione individuato dal Consiglio di Bacino su proposta del gestore con cui si definiscono operativamente, per un arco temporale pari almeno

al periodo regolatorio di ARERA (attualmente quadriennale), gli interventi da attuare, i tempi di realizzazione e le fonti di finanziamento.

Il metodo tariffario idrico approvato da ARERA, in ultimo con deliberazione 639/2023/R/idr – MTI-4 per il periodo 2024-2029, definisce le regole per il calcolo del Vincolo ai Ricavi Garantiti (VRG) che spettano al Gestore. Questo valore è così rappresentato:

$$VRG^a = Capex^a + FoNI^a + Opex^a + ERC^a + Rc^a_{TOT}$$

ed è la somma di componenti di costo di natura diversa che sono considerate ammissibili secondo le “regole” ARERA.

Tali costi sono relativi ai:

- costi di capitale (Capex), composti da ammortamenti, oneri finanziari e oneri fiscali, rappresentano il costo per gli investimenti;
- costi operativi (Opex) del servizio che rappresentano una componente significativa e sono suddivisi in tre categorie distinte, individuate in base alla natura del costo: costi operativi endogeni, esogeni e previsionali, ciascuna delle quali segue regole diverse;
- ERC, ovvero i costi ambientali e della risorsa: pur essendo rendicontati distintamente, sono costi operativi per i quali il metodo prevede le medesime distinzioni degli Opex;
- Fondo Nuovi Investimenti è una componente destinata a finanziare i nuovi investimenti;
- i conguagli (Rc).

Sulla base dei dati forniti dal Gestore del SII sia in termini di costi operativi che di investimenti, il Consiglio di Bacino determina con proprio atto deliberativo l’aggiornamento del vincolo ai ricavi del gestore e del moltiplicatore tariffario teta (θ) che il gestore dovrà applicare per le singole annualità per ottenere le articolazioni tariffarie da applicare agli utenti.

6. Dati sulla gestione riferiti all’anno 2024

I dati contabili dell’anno 2024 fanno riferimento al bilancio consuntivo approvato dal Gestore, tuttavia, ai fini di una corretta rappresentazione, si è richiesto al gestore che tali dati - per l’anno oggetto di rilevazione - siano conformi alle disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile, dettate dalla deliberazione ARERA 137/2016/R/COM, avente ad oggetto “Integrazione del Testo integrato unbundling contabile (TIUC) con le disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile (unbundling) per il settore idrico”.

I dati tecnici afferenti al territorio sono riportati nella tabella seguente:

Tabella 3: Dati tecnici

FORNITURA ELETTRICA		ANNO 2024
Energia elettrica, quantità acquistata e consumata	kWh	37.802.186
Energia elettrica, quantità autoprodotta e consumata	kWh	495.551
Costo energia elettrica a bilancio	Euro	8.685.456
Costo medio della fornitura elettrica	Euro/kWh	0,22976

SERVIZIO ACQUEDOTTO		ANNO 2024
Numero di comuni serviti (ComA)	N	67
Popolazione residente servita (PRA)	N	523.829
Volume di acqua fatturato (A20)	m3	34.261.921

SERVIZIO ACQUEDOTTO**ANNO 2024**

Utenze totali (UtT)	N	266.978
Popolazione fluttuante (PFA)	N	60.705
Superficie (SUA)	km2	1.470
Lunghezza rete (L)	km	5.204

SERVIZIO FOGNATURA**ANNO 2024**

Numero di comuni serviti (ComF)	N	67
Popolazione residente servita (PRF)	N	470.428
Lunghezza rete fognaria (LL)	km	2.722
Popolazione fluttuante (PFF)	N	60.705
Superficie (SUF)	km2	1.470

SERVIZIO DEPURAZIONE**ANNO 2024**

Numero di comuni serviti (ComD)	N	67
Popolazione residente servita (PRD)	N	457.222
Popolazione fluttuante (PFD)	N	60.705
Superficie (SUD)	km2	1.470
Abitanti Equivalenti serviti da depurazione	A.E.	557.070

Per quanto riguarda le Fonti di finanziamento si riporta il valore complessivo dei “Mezzi Propri” dato dal totale del patrimonio netto riportato a bilancio comprendente il capitale sociale, la riserva legale, le altre riserve e l’utile di esercizio e dei “Mezzi di Terzi”, che riporta il dato dei:

- finanziamenti a medio-lungo termine, quali debiti verso istituti di credito;
- prestito obbligazionario denominato "Viveracqua Hydrobond", ossia mini bond interamente sottoscritti da una società veicolo e successivamente collocati sul mercato EXTRAMOT PRO, sottoscritti da finanziatori esterni, tra cui la BEI. Le obbligazioni beneficiano di un supporto di credito nella forma di pegno irregolare (c.d. “Credit Enhancement”) oltre che da garanzia SACE, per l’ultima emissione avvenuta nel 2024;
- altre passività correnti che comprendono debiti verso fornitori, altri debiti, la quota a breve dei risconti passivi, ecc.

Il dettaglio delle fonti di finanziamento dell’esercizio 2024 è di seguito riportato.

Tabella 4: Fonti di finanziamento³

ANNO 2024		
Mezzi Propri	Euro	118.829.394

³ I dati inseriti nella presente tabella si basano sui dati consuntivi relativi all’anno 2024, redatti in conformità agli obblighi di separazione contabile stabiliti dalla deliberazione ARERA 137/2016/R/COM (TIUC) per il settore idrico. Si precisa, tuttavia, che tali dati potranno subire modifiche o variazioni in base alla specifica metodologia che ARERA definirà in occasione del primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, ai sensi del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio (MTI-4), che sarà pubblicata entro il 31 dicembre 2025.

MEZZI DI TERZI

ANNO 2024

Finanziamenti a medio-lungo termine	Euro	15.350.858
di cui verso società controllate e collegate e verso controllanti	Euro	0
Tasso medio finanziamenti a medio-lungo termine	%	8,13%
Prestiti obbligazionari	Euro	126.459.644
Tasso medio Prestiti obbligazionari	%	2,37%
Altre passività consolidate	Euro	160.081.435
Finanziamenti a breve termine	Euro	0
di cui verso società controllate e collegate e verso controllanti	Euro	0
Tasso medio Finanziamenti a breve termine	%	0,00%
Altre passività correnti	Euro	50.666.116
Debiti tributari	Euro	3.665.167

Nella tabella di seguito si dà evidenza dei valori rappresentati con riferimento ai dati di conto economico, oltre che delle voci di ricavo e costi caratteristici della regolazione tariffaria.

Tabella 5: Ricavi e costi 2024⁴

ANNO 2024		
	Totale SII	Altre attività idriche (c.d. Attività b)
VALORE DELLA PRODUZIONE (Euro)	99.229.197	838.743
A1) Ricavi delle vendite e delle prestazioni	76.395.126	704.856
<i>di cui da altre imprese del gruppo</i>	0	0
A2) Variazioni rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0
A3) Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	0	0
A4) Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni (inclusi costi del personale)	9.853.586	46.587
<i>di cui per realizzazione allacciamenti idrici e fognari</i>	870.480	
A5) Altri ricavi e proventi	12.980.485	87.300
<i>di cui da altre imprese del gruppo</i>	0	0

ANNO 2024		
	Totale SII	Altre attività idriche (c.d. Attività b)
COSTI DELLA PRODUZIONE (Euro)	76.060.953	1.302.316
B6) Per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	7.147.236	2.780
<i>di cui per materiali per manutenzioni</i>	4.322.532	281
<i>di cui per reagenti</i>	1.778.745	0

⁴ I dati inseriti nella presente tabella si basano sui dati consuntivi relativi all'anno 2024, redatti in conformità agli obblighi di separazione contabile stabiliti dalla deliberazione ARERA 137/2016/R/COM (TIUC) per il settore idrico. Si precisa, tuttavia, che tali dati potranno subire modifiche o variazioni in base alla specifica metodologia che ARERA definirà in occasione del primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, ai sensi del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio (MTI-4), che sarà pubblicata entro il 31 dicembre 2025.

ANNO 2024		
	Totale SII	Altre attività idriche (c.d. Attività b)
		Attività diverse
B7) Per servizi		
energia elettrica da altre imprese del gruppo	24.350.125	897.515
0	0	0
energia elettrica da altre imprese	8.683.103	2.052
0	0	0
ricerca perdite (da terzi)	0	0
0	0	0
ricerca perdite (da altre imprese del gruppo)	253.578	70
0	0	0
smaltimento rifiuti (da terzi)	2.654.818	0
0	0	0
smaltimento rifiuti (da altre imprese del gruppo)	5.158.916	750.280
0	0	0
trasporto e smaltimento fanghi (da terzi)	0	0
0	0	0
trasporto e smaltimento fanghi (da altre imprese del gruppo)	7.599.710	145.113
0	0	0
manutenzioni ordinarie (da terzi)	0	0
0	0	0
manutenzioni ordinarie (da altre imprese del gruppo)	0	0
0	0	0
altri servizi da altre imprese del gruppo	0	0
0	0	0
altri servizi da altre imprese	0	0
	3.113.297	1.962
B8) Per godimento beni di terzi		
di cui per uso impianti di altre imprese del gruppo	0	0
0	0	0
di cui altre spese verso altre imprese del gruppo	0	0
	20.234.742	275.181
B9) Per il personale		
di cui per salari e stipendi	14.695.428	201.275
0	0	0
di cui per trattamento di fine rapporto (inclusa rivalutazione)	975.202	14.567
	17.060.374	111.019
B10) Ammortamenti e svalutazioni		
di cui per altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0	0
0	0	0
di cui per svalutazione dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilità liquide	29.941	0
0	0	0
di cui per Immobilizzazioni immateriali: avviamenti, capitalizzazione concessione, etc.	0	0
	164.765	4
B11) Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci		
	39.784	509
B12) Accantonamenti per rischi		
	2.111.128	0
B13) Altri accantonamenti		
	1.839.502	13.346
B14) Oneri diversi di gestione		
		3.409

Tabella 6: Ulteriore specificazione di ricavi e costi 2024⁵

ULTERIORI SPECIFICAZIONI DEI RICAVI (Euro)	Importo SII+AAI 2024	Voce Bilancio 2024
Ricavi da articolazione tariffaria	73.435.060	A1
Vendita di acqua all'ingrosso	185.457	A1
Fognatura e depurazione di acque reflue industriali	4.872.665	A1
Contributi di allacciamento	276.849	A5
Prestazioni e servizi accessori	630.129	A5

⁵ I dati inseriti nella presente tabella si basano sui dati consuntivi relativi all'anno 2024, redatti in conformità agli obblighi di separazione contabile stabiliti dalla deliberazione ARERA 137/2016/R/COM (TIUC) per il settore idrico. Si precisa, tuttavia, che tali dati potranno subire modifiche o variazioni in base alla specifica metodologia che ARERA definirà in occasione del primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, ai sensi del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio (MTI-4), che sarà pubblicata entro il 31 dicembre 2025.

ULTERIORI SPECIFICAZIONI DEI RICAVI (Euro)	Importo SII+AAI 2024	Voce Bilancio 2024
Vendita di servizi a terzi	21.652	A5
Lavori conto terzi	842.234	A5
Rilascio autorizzazioni allo scarico	29.827	A5
Case dell'acqua	3.237	A5
Contributi in conto esercizio	40.744	A5
Rimborsi e indennizzi	808.563	A5
Ricavi da altre attività (non inclusi nelle suddette voci)	678.391	A5

ULTERIORI SPECIFICAZIONI DEI COSTI (Euro)	Importo SII+AAI 2024	Voce Bilancio 2024
Accantonamenti e rettifiche in eccesso rispetto all'applicazione di norme tributarie	2.151.421	A1 - B13
Costi connessi all'erogazione di liberalità	116.994	B14
Costi pubblicitari e di marketing (incluse le imposte connesse)	295.391	B7
Oneri per sanzioni, penalità, risarcimenti automatici e simili	32.268	B14
Oneri straordinari	206.258	B6 - B7 – B8 - B9 - B14
Spese processuali	144.916	B7
Contributi associativi	98.520	B14
Spese di viaggio e di rappresentanza	43.472	B7
Spese di funzionamento Ente di governo dell'ambito	492.110	B14
Costi di realizzazione degli allacciamenti idrici e fognari	870.480	
di cui della voce B7): lavorazioni eseguite da terzi di tipo labour intensive (ad esempio gestione call center) e consulenze	1.313.143	B7
Uso infrastrutture di terzi		
rimborso mutui di comuni, aziende speciali, società patrimoniali	191.010	B8
altri corrispettivi a comuni, aziende speciali, società patrimoniali	2.277.805	B8
Oneri locali		
canoni di derivazione/sottensione idrica	543.478	B8
contributi per consorzi di bonifica	286.627	B8
Altri oneri locali (Canone unico, IMU, TARI)	187.610	B14

Si precisa che nel prospetto relativo alle “ulteriori specificazioni dei ricavi”:

- i ricavi da articolazione tariffaria sono stati compilati sulla base dei dati fatturati all’utente finale e all’ingrosso.
- nei “rimborsi ed indennizzi” è incluso il valore relativo alla gestione della morosità;

7. Struttura dei corrispettivi applicata all’utenza nel 2024

Con delibera assembleare n. 17 del 13.12.2018, la struttura dei corrispettivi tariffari è variata per via dell’applicazione della nuova articolazione agli utenti dell’Ambito Bacchiglione in conformità alla deliberazione ARERA 665/2017/R>IDR recante il Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI).

Tabella 7: Struttura quota variabile

Ambito tariffario	Servizio idrico	Tipologia d'uso	Sottotipologia	Fascia	Classe di consumo (m³/anno)
VIACQUA S.p.A.	Acquedotto	Uso domestico	Residente * pro capite di tipo standard (3 componenti)	agevolata	0 - 72
				base	73 - 144
				I° eccedenza	145 - 216
				II° eccedenza	217 - 288
				III° eccedenza	oltre 288
			Non residente	base	0 - 144
				I° eccedenza	145 - 216
				II° eccedenza	217 - 288
				III° eccedenza	oltre 288
VIACQUA S.p.A..	Fognatura	Uso domestico	Residente	fascia unica	
			Non residente	fascia unica	
			Approvvigionamento autonomo	fascia unica	
VIACQUA S.p.A.	Depurazione	Uso domestico	Residente	fascia unica	
			Non residente	fascia unica	
			Approvvigionamento autonomo	fascia unica	
VIACQUA S.p.A.	Acquedotto	Uso industriale		base	0 - 144
				I° eccedenza	145 - 300
				II° eccedenza	oltre 300
VIACQUA S.p.A.	Acquedotto	Uso artigianale e commerciale		base	0 - 144
				I° eccedenza	145 - 300
				II° eccedenza	oltre 300
VIACQUA S.p.A.	Acquedotto	Uso agricolo e zootecnico	Agricolo	base	0 - 144
				I° eccedenza	145 - 300
				II° eccedenza	oltre 300
			Zootecnico	fascia unica	
VIACQUA S.p.A.	Acquedotto	Uso pubblico non disalimentabile		base	0 - 144
				I° eccedenza	145 - 300
				II° eccedenza	oltre 300
VIACQUA S.p.A.	Acquedotto	Uso pubblico disalimentabile		base	0 - 144
				I° eccedenza	145 - 300
				II° eccedenza	oltre 300
VIACQUA S.p.A.	Acquedotto	Altri usi	Non potabile	fascia unica	

Ambito tariffario	Servizio idrico	Tipologia d'uso	Sottotipologia	Fascia	Classe di consumo (m³/anno)
VIACQUA S.p.A.	Fognatura	Uso industriale			fascia unica
		Uso artigianale e commerciale			fascia unica
		Uso agricolo e zootecnico			fascia unica
		Uso pubblico non disalimentabile			fascia unica
		Uso pubblico disalimentabile			fascia unica
		Altri usi	Approvvigionamento autonomo		fascia unica
		Altri usi	Non Potabile		fascia unica
<hr/>					
VIACQUA S.p.A.	Depurazione	Uso industriale			fascia unica
		Uso artigianale e commerciale			fascia unica
		Uso agricolo e zootecnico			fascia unica
		Uso pubblico non disalimentabile			fascia unica
		Uso pubblico disalimentabile			fascia unica
		Altri usi	Approvvigionamento autonomo		fascia unica
		Altri usi	Non Potabile		fascia unica

Tabella 8: Struttura quota fissa

Ambito tariffario	Servizio idrico	Tipologia d'uso	Sottotipologia	Fascia
VIACQUA S.p.A.	Acquedotto	Uso domestico	Residente	fascia unica
			Non residente	fascia unica
VIACQUA S.p.A.	Fognatura	Uso domestico	Residente	fascia unica
			Non residente	fascia unica
			Approvvigionamento autonomo	fascia unica
VIACQUA S.p.A.	Depurazione	Uso domestico	Residente	fascia unica
			Non residente	fascia unica
			Approvvigionamento autonomo	fascia unica
VIACQUA S.p.A.	Acquedotto	Uso industriale		fascia unica
		Uso artigianale e commerciale		fascia unica
		Uso agricolo e zootecnico		fascia unica
		Uso pubblico non disalimentabile		fascia unica
		Uso pubblico disalimentabile		fascia unica
		Altri usi	Non Potabile	fascia unica

Ambito tariffario	Servizio idrico	Tipologia d'uso	Sottotipologia	Fascia
VIACQUA S.p.A.	Fognatura	Uso industriale		fascia unica
		Uso artigianale e commerciale		fascia unica
		Uso agricolo e zootechnico		fascia unica
		Uso pubblico non disalimentabile		fascia unica
		Uso pubblico disalimentabile		fascia unica
		Altri usi	Approvvigionamento autonomo	fascia unica
		Altri usi	Non Potabile	fascia unica
<hr/>				
VIACQUA S.p.A.	Depurazione	Uso industriale		fascia unica
		Uso artigianale e commerciale		fascia unica
		Uso agricolo e zootechnico		fascia unica
		Uso pubblico non disalimentabile		fascia unica
		Uso pubblico disalimentabile		fascia unica
		Altri usi	Approvvigionamento autonomo	fascia unica
		Altri usi	Non Potabile	fascia unica

Tabella 9: Struttura quota variabile acquedotto pro capite

VIACQUA - Quota variabile acquedotto pro capite					
Numerosità effettiva componenti utenza (art. 3,4, lett. b) TICSI)		CLASSE DI CONSUMO			
N.	Agevolata (m3/anno)	Base (m3/anno)	I° eccedenza (m3/anno)	II° eccedenza (m3/anno)	III° eccedenza (m3/anno)
1	0 - 24	25 - 48	49 - 72	72 - 96	oltre 96
2	0 - 48	49 - 96	97 - 144	144 - 192	oltre 192
3	0 - 72	73 - 144	145 - 216	217 - 288	oltre 288
4	0 - 96	97 - 192	193 - 288	289 - 384	oltre 384
5	0 - 120	121 - 240	241 - 360	360 - 480	oltre 480
6	0 - 144	144 - 288	289 - 432	433 - 576	oltre 576
7	0 - 168	169 - 336	337 - 504	504 - 672	oltre 672
8	0 - 192	193 - 384	384 - 576	577 - 768	oltre 768
9 e più	0 - 216	217 - 427	428 - 640	641 - 854	oltre 854

8. Report volumi, ricavi ed utenze anno 2024 da articolazione tariffaria

Tabella 10: Struttura corrispettivi, volumi, utenze, ricavi⁶

Bacino tariffario	Tipologia d'uso	Sottotipologia	Servizio idrico	Min di scaglione (m ³ /2024)	Max di scaglione (m ³ /2024)	Volumi (m ³ /anno) 2024	Utenze (numero/anno) 2024	Ricavi 2024
VIACQUA	a) uso domestico	uso domestico residente (procapite standard)	Acquedotto	-	72	1.465.000	28.302	1.454.389
				73	144	753.011		883.090
				145	216	265.000		434.995
				217	288	87.567		175.916
				289		100.374		251.009
			Fognatura			2.087.855	22.502	1.007.345
			Depurazione			2.023.105	21.895	1.896.102
			Acquedotto	-	24	1.129.601	50.957	1.725.293
				25	48	867.899		1.017.824
				49	72	506.112		830.778
				73	96	269.899		542.207
				97		399.548		999.163
			Fognatura			2.785.828	45.429	1.389.698
			Depurazione			2.701.084	44.103	2.619.572
VIACQUA	a) uso domestico	procapite puntuale (2 componenti)	Acquedotto	-	48	2.564.930	55.799	2.675.828
				49	96	1.913.743		2.244.333
				97	144	806.826		1.324.397
				145	192	261.304		524.940
				193		228.269		570.840
			Fognatura			4.909.255	48.289	2.354.936
			Depurazione			4.764.800	46.935	4.438.258
			Acquedotto	-	72	2.591.344	39.271	2.348.892
				73	144	1.575.541		1.847.708
				145	216	442.651		726.607
				217	288	110.346		221.677
				289		97.235		243.159
			Fognatura			4.065.968	33.849	1.932.229
			Depurazione			3.962.151	33.064	3.655.300
VIACQUA	a) uso domestico	procapite puntuale (3 componenti)	Acquedotto	-	96	2.229.081	24.179	1.821.495
				97	192	1.311.444		1.537.989
				193	288	284.914		467.683
				289	384	55.816		112.130
				385		45.859		114.681
			Fognatura			3.283.928	20.571	1.540.556
			Depurazione			3.198.488	20.060	2.911.514

⁶ I dati sui ricavi riportati nella presente tabella si basano su un'estrazione effettuata il 30/09/2025. Si precisa, pertanto, che i valori potranno variare in funzione della data di estrazione, la quale dipende dalla gestione del ciclo di fatturazione.

Bacino tariffario	Tipologia d'uso	Sottotipologia	Servizio idrico	Min di scaglione (m³/2024)	Max di scaglione (m³/2024)	Volumi (m³/anno) 2024	Utenze (numero/anno) 2024	Ricavi 2024
VIACQUA	a) uso domestico	procapite puntuale (5 componenti)	Acquedotto	-	120	726.043	6.356	561.793
				121	240	384.268		450.648
				241	360	69.098		113.424
				361	480	13.957		28.039
				481		14.128		35.330
			Fognatura			968.307	5.225	451.764
						944.673	5.099	855.026
			Depurazione					
VIACQUA	a) uso domestico	procapite puntuale (6 componenti)	Acquedotto	-	144	247.882	1.847	185.100
				145	288	122.205		143.315
				289	432	22.061		36.213
				433	576	4.431		8.902
				577		2.807		7.020
			Fognatura			313.939	1.489	145.862
						307.004	1.456	276.678
			Depurazione					
VIACQUA	a) uso domestico	procapite puntuale (7 componenti)	Acquedotto	-	168	72.616	476	52.872
				169	336	33.129		38.852
				337	504	5.833		9.575
				505	672	1.553		3.120
				673		2.225		5.564
			Fognatura			87.293	381	40.459
						85.573	373	76.929
			Depurazione					
VIACQUA	a) uso domestico	procapite puntuale (8 componenti)	Acquedotto	-	192	19.824	116	14.142
				193	384	9.116		10.691
				385	576	1.532		2.515
				577	768	148		297
				769		22		55
			Fognatura			23.398	92	10.815
						23.247	91	20.836
			Depurazione					
VIACQUA	a) uso domestico	procapite puntuale (>=9 componenti)	Acquedotto	-	216	19.186	98	13.393
				217	427	7.092		8.317
				428	640	1.792		2.942
				641	854	1.143		2.296
				855		1.723		4.309
			Fognatura			26.574	84	12.222
						26.427	84	23.570
			Depurazione					
VIACQUA	a) uso domestico	uso domestico non residente	Acquedotto	-	144	1.962.190	34.399	3.014.160
				145	216	161.906		265.767
				217	288	53.943		108.367
				289		87.700		219.314
						1.971.164	28.886	973.663
			Fognatura			1.897.376	27.920	1.821.999

Bacino tariffario	Tipologia d'uso	Sottotipologia	Servizio idrico	Min di scaglione (m³/2024)	Max di scaglione (m³/2024)	Volumi (m³/anno) 2024	Utenze (numero/anno) 2024	Ricavi 2024
VIACQUA	a) uso domestico	altro 1 (approvvigionamento autonomo domestico)	Acquedotto	-				0
			Fognatura			804.201	6.852	382.636
			Depurazione			771.201	6.558	712.198
VIACQUA	b) uso industriale		Acquedotto	-	144	56.297	491	79.530
				145	300	47.372		94.393
				301		1.157.652		2.943.862
			Fognatura Titolo 4					4.922.197
VIACQUA	c) uso artigianale e commerciale		Acquedotto	-	144	1.918.056	33.418	3.168.595
				145	300	804.056		1.602.152
				301		2.677.391		6.808.496
			Fognatura			4.431.129	25.533	2.110.529
VIACQUA	d) uso agricolo e zootecnico	Sottotipologia 1 di cui al Titolo 3, Articolo 9 del TICSI (zootecnico)	Acquedotto			4.319.457	24.882	3.979.737
				-	144	180	2	266
				145	300	157		313
				301		83		211
VIACQUA	d) uso agricolo e zootecnico		Fognatura			0	0	0
			Depurazione			0	0	0
			Acquedotto	-		965.989	966	591.621
			Fognatura			3.493	18	1.654
VIACQUA	e) uso pubblico non disalimentabile		Depurazione			3.493	18	3.200
			Acquedotto	-	144	195.121	3.453	323.800
				145	300	117.476		234.081
				301		1.295.948		3.295.543
VIACQUA	f) uso pubblico disalimentabile		Fognatura			1.468.566	2.045	670.833
			Depurazione			1.447.738	2.016	1.280.959
			Acquedotto	-	144	56.461	703	85.545
				145	300	23.343		46.513
				301		249.563		634.628
VIACQUA	g) altri usi (categoria residuale)	Sottotipologia 1 di cui al Titolo 3, Articolo 9 del TICSI (acqua non potabile)	Fognatura			307.320	479	140.608
			Depurazione			302.772	464	268.243
			Acquedotto	-		268.739	28	102.057
			Fognatura			730	3	342
VIACQUA	g) altri usi (categoria residuale)	Sottotipologia 2 di cui al Titolo 3, Articolo 9 del TICSI (approvvigionamento autonomo non domestico)	Depurazione			730	3	663
			Acquedotto	-				0
			Fognatura			372.045	631	271.138
			Depurazione			370.845	620	524.179
TOTALE								94.179.407

9. Piano economico-finanziario (PEF)

Considerato che l'art.7, comma 1, del D. Lgs. 201/2022 prevede che “*Nei servizi pubblici locali a rete le autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi, anche ai fini di quanto previsto dagli articoli 10, comma 4, art. 14, comma 2, e art. 17, comma 2*”.

Il Piano Economico Finanziario (PEF), pertanto, fa parte dell'insieme degli atti di cui si compone lo “specifico schema regolatorio” ed è adottato ai sensi dei commi 4.2, lett. b), e 6.1, lett. b), della deliberazione 639/2023/R/IDR, esplicitando il vincolo ai ricavi del gestore (VRG) e il moltiplicatore tariffario teta (θ) che ogni gestore applica in ciascun ambito, per le singole annualità.

In particolare, il PEF regolatorio che completa il pertinente schema regolatorio ARERA, è composto da:

- Piano tariffario;
- Conto economico;
- Stato Patrimoniale;
- Rendiconto finanziario.

Il PEF è redatto coerentemente con i criteri definiti dall'ARERA, in ultimo come da deliberazione 639/2023/R/idr MTI-4, ed hanno l'obiettivo di accertare, con cadenza annuale e per tutto il periodo di affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa con esplicitati i connessi valori del moltiplicatore tariffario (theta) e del vincolo ai ricavi del gestore (VRG).

Il piano, così come redatto, dovrà garantire il raggiungimento dell'equilibrio economico finanziario e, in ogni caso, il rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione, anche in relazione agli investimenti programmati.

Il Piano tariffario è il documento di pianificazione ricompreso nel Piano economico e finanziario (PEF) che definisce la proiezione per tutto il periodo di affidamento, con dettaglio annuale, delle componenti di costo ammesse nel VRG, quantificate ai sensi del metodo tariffario vigente.

Il Conto Economico è inteso come un “conto economico regolatorio” che ha quindi l'obiettivo di accertare unicamente un sostanziale equilibrio economico della gestione nel medio lungo periodo. Non può essere pertanto considerato un documento assimilabile al “conto economico previsionale incluso nel business plan aziendale” che ha, al contrario, lo scopo di misurare il risultato economico atteso (utile o perdita) che scaturisce dalla contrapposizione, in ciascun esercizio, dei ricavi e dei costi (previsti) dell'attività aziendale.

Lo Stato Patrimoniale è compilato nelle voci per le quali si può disporre di informazioni rese disponibili nella rilevazione dei dati propedeutici alla predisposizione tariffaria. In tal senso, in analogia con gli altri documenti di pianificazione, lo Stato patrimoniale si può definire uno “Stato patrimoniale Regolatorio”, non tenendo quindi conto di informazioni di budget di cui solo il gestore dispone.

Il Rendiconto finanziario che ha finalità prettamente regolatorie (da non confondersi quindi con l'analogo documento inserito nei business plan aziendali), volto in particolare ad accertare unicamente un sostanziale equilibrio finanziario della gestione. Il Rendiconto finanziario regolatorio viene predisposto analizzando i flussi di cassa annuali e, qualora emerga un fabbisogno di liquidità conseguente alla realizzazione degli investimenti, si ipotizza la sua copertura con ricorso ad un nuovo finanziamento bancario (tiraggio) nella misura tale da coprire anche gli interessi generati dal finanziamento stesso. La quota capitale annuale da rimborsare è calcolata in base alla liquidità d'esercizio dei flussi di cassa disponibili (la quota capitale da rimborsare dunque si adatta ai flussi di cassa disponibili). Gli oneri

finanziari sono calcolati annualmente sul valore medio del debito residuo (al netto della quota capitale rimborsata) applicando il tasso di interesse ipotizzato.

In sostanza il PEF regolatorio, attraverso il conto economico ed il rendiconto finanziario, redatti in coerenza con gli esiti tariffari riportati nel Piano Tariffario, hanno l'obiettivo generale di verificare che il pertinente schema regolatorio adottato dall'EGA garantisca un sostanziale equilibrio economico e finanziario della gestione fino al termine della concessione. La sussistenza dell'equilibrio economico finanziario della gestione è, pertanto, verificata attraverso i seguenti parametri:

Tabella 11: Equilibrio economico finanziario parametri

1	Il valore residuo è superiore o pari allo stock di debito non rimborsato?	il PEF si intende in sostanziale equilibrio economico e finanziario in quanto l'importo del valore residuo è in grado di coprire l'importo non ammortizzato dei cespiti
2	Il nuovo finanziamento è completamente rimborsato a fine affidamento?	il PEF si intende in pieno equilibrio economico e finanziario in quanto al termine della concessione il gestore non riscontra alcuna passività
3	Il risultato d'esercizio del conto economico è positivo in tutti gli anni di affidamento?	il PEF si intende in pieno equilibrio economico in quanto la gestione non evidenzia perdite d'esercizio in nessun anno pianificato
4	Il flusso di cassa disponibile post servizio del debito del rendiconto finanziario è positivo in tutti gli anni di affidamento?	il PEF si intende in pieno equilibrio economico e finanziario in quanto al termine della concessione il gestore non riscontra alcuna passività

Se si realizzano le condizioni 3 e 4 e almeno una dei punti 1 o 2, il PEF è in equilibrio economico finanziario.

Il PEF regolatorio predisposto per il gestore, ai fini della verifica dell'equilibrio economico e finanziario, può essere valutato in funzione delle seguenti verifiche:

Tabella 12: Sintesi Equilibrio Economico Finanziario

Valore residuo a fine concessione	279.927.844
Stock di debito non rimborsato a fine affidamento (capitale + interessi)	57.539.404
Il valore residuo è superiore o pari allo stock di debito non rimborsato?	SI
Il nuovo finanziamento è completamente rimborsato a fine affidamento?	NO
Il risultato d'esercizio del conto economico è positivo in tutti gli anni di affidamento?	SI
Il flusso di cassa disponibile post servizio del debito del rendiconto finanziario è positivo in tutti gli anni di affidamento?	SI

Secondo le linee metodologiche descritte in precedenza il Piano Economico Finanziario presenta i seguenti risultati:

1. il risultato di esercizio del conto economico è sempre in utile per tutta la durata dell'affidamento, evidenziando quindi un equilibrio economico della gestione;
2. il flusso di cassa disponibile post servizio del debito risulta maggiore o uguale a zero in tutti gli anni di affidamento, garantendo quindi un pieno stato di solvibilità della gestione;
3. risulta rimborsato entro il termine della scadenza della concessione circa il 75% del finanziamento necessario per la realizzazione degli interventi. Il rimanente stock di debito non rimborsato è coperto dal valore residuo di fine affidamento che è pari a circa 280 milioni di euro;

Sulla base delle ipotesi adottate e sopra descritte, si può attestare che il PEF è in equilibrio economico finanziario.

Tabella 13: Schemi regolatori

SCHEMI REGOLATORI		
	UdM	Del. 639/2023/R/IDR
VRG ²⁰²²	euro	87.157.526
pop + 0,25 pop _{flut}	n. abitante	560.398
$\frac{VRG^{2022}}{pop+0,25pop_{flut}} \leq VRG_{PM} (\text{SI}) \text{ oppure } \frac{VRG^{2022}}{pop+0,25pop_{flut}} > VRG_{PM} (\text{NO})$	SI/NO	NO
Nessuna aggregazione o variazione dei processi tecnici significativa: (NO) oppure Presenza di aggregazioni o variazioni dei processi tecnici significative: (SI)	SI/NO	NO
$\sum_{2024}^{2029} IP_a^{\exp} + CFP_a^{\exp}$	euro	350.407.658
RAB _{MTI-3}	euro	287.320.800
$\frac{\sum_{2024}^{2029} IP_a^{\exp} + CFP_a^{\exp}}{RAB_{MTI-3}} \leq \omega (\text{SI}) \text{ oppure } \frac{\sum_{2024}^{2029} IP_a^{\exp} + CFP_a^{\exp}}{RAB_{MTI-3}} > \omega (\text{NO})$	SI/NO	NO
SCHEMA REGOLATORIO (A) SCHEMA REGOLATORIO DI CONVERGENZA (B)	A/B	Schema regolatorio
Ψ	(0,4-0,8)	0,70
SCHEMA REGOLATORIO	(I, II, III, IV, V, VI)	IV

VIAQUA S.P.A.

Tabella 14: Piano tariffario Viacqua S.p.A. 2024-2036

COMPONENTI DI COSTO Opex_Cpx*, PInvnew, ERC													
UdM	ANNO 2024	ANNO 2025	ANNO 2026	ANNO 2027	ANNO 2028	ANNO 2029	ANNO 2030	ANNO 2031	ANNO 2032	ANNO 2033	ANNO 2034	ANNO 2035	ANNO 2036
Opex ^{**}	euro	23.472.362	24.559.038	24.599.168	24.599.168	24.599.168	24.599.168	24.599.168	24.599.168	24.599.168	24.599.168	24.599.168	24.599.168
Opex ^{***}	euro	16.631.156	16.435.467	15.713.804	15.331.978	15.225.675	15.197.604	14.719.239	14.385.156	14.278.094	14.243.636	14.204.527	14.107.923
Opex ^{**+}	euro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Opex ^{**-}	euro	337.250	482.409	526.000	580.000	622.000	665.000	665.000	665.000	665.000	665.000	665.000	665.000
Opex ^{**<}	euro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Opex ^{**>}	euro	553.000	550.000	580.000	580.000	580.000	580.000	580.000	580.000	580.000	580.000	580.000	580.000
Opex ^{**=}	euro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Opex ^{**/}	euro	40.994.348	42.074.033	41.418.972	41.099.768	41.024.843	40.973.775	42.059.529	41.873.473	41.568.636	41.533.919	41.494.989	41.308.203
AMM [*]	euro	7.131.507	8.103.203	8.684.371	9.254.533	9.200.361	8.477.768	8.606.410	8.548.502	8.608.691	7.716.612	8.254.734	11.330.876
CF [*]	euro	8.038.630	8.360.847	9.246.278	10.267.658	10.794.768	11.137.163	10.521.107	10.452.820	9.907.693	9.533.163	9.581.181	12.481.040
ACUT [*]	euro	3.111.500	3.166.550	3.476.420	3.875.070	4.048.847	4.235.072	4.206.500	4.187.150	3.881.100	3.598.490	3.403.450	4.357.910
ACUT ^{**}	euro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Capex [*]	euro	16.281.695	16.846.600	21.410.479	23.458.440	24.043.993	23.895.646	23.288.035	21.239.437	21.737.497	20.873.261	21.299.918	20.789.404
PInv [*]	euro	43.925.269	51.602.821	51.518.846	58.176.138	57.438.060	49.173.268	48.455.506	46.172.582	38.179.193	29.709.000	10.786.000	10.170.000
Capex ^{**}	euro	23.014.635	24.763.254	26.042.908	29.529.067	30.263.731	30.025.508	29.367.482	26.185.351	27.390.268	26.277.158	26.815.101	35.310.410
PInv ^{**}	euro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Capex ^{**/}	euro	17.252.228	18.000.000	19.816.500	21.479.000	22.246.000	22.995.000	23.745.000	24.495.000	25.245.000	25.995.000	26.745.000	27.495.000
RC [*]	euro	13.659.250	12.511.729	12.969.729	12.969.729	12.969.729	12.969.729	12.969.729	12.969.729	12.969.729	12.969.729	12.969.729	12.969.729
RC ^{**}	euro	16.591.225	18.028.384	18.501.348	18.978.807	19.122.965	19.987.812	17.508.513	17.468.030	17.099.994	16.951.297	16.708.122	17.779.479
RC ^{**/}	euro	11.228.238	12.863.167	27.825.362	33.275.975	33.723.945	29.241.796	33.314.811	32.062.662	27.532.546	11.777.688	11.889.143	9.576.088
FONDO NUOVI INVESTIMENTI													
UdM	ANNO 2024	ANNO 2025	ANNO 2026	ANNO 2027	ANNO 2028	ANNO 2029	ANNO 2030	ANNO 2031	ANNO 2032	ANNO 2033	ANNO 2034	ANNO 2035	ANNO 2036
CAP [*]	euro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AMM ^{**}	euro	7.773.829	8.365.343	9.288.667	10.346.553	11.709.129	13.018.096	13.769.527	14.109.698	15.139.237	15.245.833	8.399.268	7.799.741
ACUT ^{**}	euro	3.446.428	3.465.126	3.232.972	3.096.624	3.05.206.8	2.820.083	4.254.664	4.017.119	3.716.468	3.545.553	3.378.556	3.199.402
PInv ^{**}	euro	11.228.238	12.863.167	27.825.362	33.275.975	33.723.945	29.241.796	33.314.811	32.062.662	27.532.546	11.777.688	11.889.143	9.576.088
Sviluppo del VRG predisposto dal soggetto competente (include eventuali rimodulazioni)													
UdM	ANNO 2024	ANNO 2025	ANNO 2026	ANNO 2027	ANNO 2028	ANNO 2029	ANNO 2030	ANNO 2031	ANNO 2032	ANNO 2033	ANNO 2034	ANNO 2035	ANNO 2036
Opex [*]	euro	40.994.348	42.074.033	41.418.972	41.099.768	41.024.843	40.973.775	42.059.529	41.873.473	41.568.636	41.533.919	41.494.989	41.308.203
Capex [*]	euro	18.281.695	19.862.000	21.401.478	23.456.440	24.043.993	23.895.646	23.288.035	21.239.437	21.737.497	20.873.261	21.299.918	20.789.404
ACUT [*]	euro	3.446.428	3.465.126	3.232.972	3.096.624	3.05.206.8	2.820.083	4.254.664	4.017.119	3.716.468	3.545.553	3.378.556	3.199.402
PInv [*]	euro	11.228.238	12.863.167	27.825.362	33.275.975	33.723.945	29.241.796	33.314.811	32.062.662	27.532.546	11.777.688	11.889.143	9.576.088
ERC [*]	euro	59.181.525	105.285.384	18.501.348	18.978.807	19.122.965	19.987.812	17.508.513	17.468.030	17.099.994	16.951.297	16.708.122	17.779.479

VRG^a predisposto dal soggetto competente euro

$(1+\gamma^{\infty})^{-1} \max(0; \Delta \text{Oper})$ euro

INVESTIMENTI	UdM	ANNO 2024	ANNO 2025	ANNO 2026	ANNO 2027	ANNO 2028	ANNO 2029	ANNO 2030	ANNO 2031	ANNO 2032	ANNO 2033	ANNO 2034	ANNO 2035	ANNO 2036
Investimenti al lordo dei contributi	euro	49.322.293	64.999.388	64.758.161	61.933.395	58.974.210	58.020.010	49.886.735	48.075.565	39.279.933	31.269.000	11.785.000	11.000.000	
Contributi	euro	5.397.024	13.386.957	13.236.118	3.672.020	1.316.530	1.364.685	1.213.291	1.468.983	1.100.000	1.500.000	1.000.000	910.000	400.000
Investimenti al netto dei contributi	euro	43.925.269	51.602.821	51.518.845	57.813.376	57.043.060	47.135.305	48.455.500	46.512.682	38.179.953	29.765.000	10.170.000	10.000.000	9.100.000
CNI	euro	368.825.147	388.120.700	416.857.025	461.816.854	504.392.205	542.540.200	562.817.175	575.173.824	577.831.311	575.816.809	580.577.455	650.144.064	652.914.000

CIN₀
OF/CIN

Salvo approvazione della Commissione Europea, si consente di pubblicare i dati di Giustizia Europea e Contabilità speciale del Commissario Unico (Del. 44/2017/Ride)		
	UdM	2024-2029
Fabbisogno di investimenti per adeguamento aggiornamento oggetto di condanne UE dal 19/07/2012 e 19/05/2014	euro	0
Fabbisogno di investimenti coperto da tasse	euro	0
Fabbisogno di investimenti coperto da risorse regionali o altre fonti pubbliche	euro	0
Risorse da destinarre alla contabilità speciale del Commissario Unico	euro	0
Pere del PEG dalla contabilità speciale del Commissario Unico	euro	0
Altri impegni e spese da pubblicare secondo la contabilità speciale del Commissario Unico	euro	0

VALORE RESIDUO A FINE CONCESSIONE		
	UdM	Del 439/2023/Ride
D ₁	euro	1.171.643.819
F _{A₁,1}	euro	541.547.056
CF _P	euro	581.866.402
F _{A₂,2,1}	euro	231.697.684
LC	euro	0

CONTO ECONOMICO

Voce Conto Economico	UdM	ANNO 2024	ANNO 2025	ANNO 2026	ANNO 2027	ANNO 2028	ANNO 2029	ANNO 2030	ANNO 2031	ANNO 2032	ANNO 2033	ANNO 2034	ANNO 2035	ANNO 2036
Ricavi da tariffe	euro	76.697.930	78.382.889	79.804.300	81.894.278	82.552.269	82.339.122	81.229.136	80.730.603	78.922.825	77.876.486	78.502.246	86.609.599	86.869.929
Contributi di allacciamento	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altri ricavi SII	euro	9.294.842	10.389.278	11.846.553	13.256.386	14.083.015	14.429.294	15.524.217	15.642.022	15.863.499	16.518.277	16.507.448	16.135.562	15.973.213
Ricavi da Altre Attività Idriche	euro	440.477	661.347	713.728	763.727	771.125	739.929	759.577	747.969	705.940	659.256	598.675	647.276	639.529
Totale Ricavi	euro	86.433.249	89.433.514	92.364.581	95.914.390	97.406.409	97.508.346	97.512.930	97.120.594	95.492.265	95.608.369	103.392.437	103.482.671	
Costi Operativi (al netto del costo del personale)	euro	34.022.982	34.176.113	33.550.050	33.159.363	33.093.421	33.057.352	32.646.985	32.310.902	32.203.830	32.171.382	32.132.373	31.945.667	31.842.567
Costo del personale	euro	20.829.651	20.829.651	20.829.651	20.829.651	20.829.651	20.829.651	20.829.651	20.829.651	20.829.651	20.829.651	20.829.651	20.829.651	20.829.651
Totale Costi	euro	54.852.633	55.005.764	54.379.701	53.989.015	53.923.073	53.887.004	53.476.636	53.140.553	53.033.482	53.001.033	52.962.024	52.775.319	52.672.218
MOL	euro	31.580.616	34.427.750	37.984.880	41.925.376	43.483.336	43.621.342	44.036.294	43.980.041	42.458.784	42.052.985	42.646.345	50.617.118	50.810.453
Ammortamenti	euro	18.419.589	20.139.941	21.623.833	22.298.054	23.267.457	23.591.096	24.064.552	23.750.986	24.636.993	28.981.323	29.247.594	28.300.713	28.375.451
Reddito Operativo	euro	13.161.027	14.287.809	16.361.046	19.627.322	20.215.879	20.030.246	19.971.742	20.229.055	17.821.790	13.071.662	13.398.751	22.316.405	22.435.002
Interessi passivi	euro	3.897.874	3.310.028	3.242.732	3.598.274	3.932.830	4.214.499	4.420.240	4.462.181	4.426.188	4.354.951	4.196.217	3.920.757	3.461.070
Risultato ante imposte	euro	9.263.153	10.977.781	13.118.315	16.029.048	16.283.050	15.815.747	15.551.503	15.766.874	13.395.602	8.716.711	9.202.534	18.395.648	18.973.931
IRES	euro	2.223.157	2.634.667	3.148.395	3.846.972	3.907.932	3.795.779	3.732.361	3.784.050	3.214.945	2.092.011	2.208.608	4.414.956	4.553.744
IRAP	euro	552.763	600.088	687.164	824.348	849.067	841.270	838.813	849.620	748.515	549.010	562.748	937.289	942.270
Totale imposte	euro	2.775.920	3.234.755	3.835.559	4.671.319	4.756.999	4.637.050	4.571.174	4.633.670	3.963.460	2.641.021	2.771.356	5.352.245	5.496.014
Risultato di esercizio	euro	6.487.233	7.743.025	9.282.755	11.357.729	11.526.051	11.178.697	10.980.329	11.133.204	9.432.142	6.075.691	6.431.178	13.043.404	13.477.918

STATO PATRIMONIALE

ATTIVO	ANNO 2024	ANNO 2025	ANNO 2026	ANNO 2027	ANNO 2028	ANNO 2029	ANNO 2030	ANNO 2031	ANNO 2032	ANNO 2033	ANNO 2034	ANNO 2035	ANNO 2036
A) Crediti verso soci per versamenti ancora dovuti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B) Immobilizzazioni, con separata indicazione di quelle concesse in locazione finanziaria	362.243.601	407.086.550	450.233.092	489.374.481	525.081.234	552.310.148	577.932.331	602.260.910	616.903.870	619.130.547	601.667.953	584.447.240	565.671.790
I - Immobilizzazioni immateriali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II - Immobilizzazioni materiali	362.243.601	407.086.550	450.233.092	489.374.481	525.081.234	552.310.148	577.932.331	602.260.910	616.903.870	619.130.547	601.667.953	584.447.240	565.671.790
III - Immobilizzazioni finanziarie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C) Attivo circolante	52.562.124	44.987.140	43.025.059	43.714.916	43.897.652	43.821.849	43.532.115	43.390.202	42.875.636	42.564.912	44.865.125	52.874.661	59.148.576
I - Rimanenze	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
II - Crediti	52.562.124	44.987.140	43.025.059	43.714.916	43.897.652	43.821.849	43.532.115	43.390.202	42.875.636	42.564.912	44.865.125	52.874.661	59.148.576
III - Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IV - Disponibilità liquide	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D) Ratei e risconti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PASSIVO													
A) Patrimonio netto	111.243.559	118.986.584	128.269.339	139.627.068	151.153.119	162.331.817	173.312.145	184.445.349	193.877.492	199.953.182	206.384.361	219.427.764	232.905.682
I - Capitale	12.023.250	12.023.250	12.023.250	12.023.250	12.023.250	12.023.250	12.023.250	12.023.250	12.023.250	12.023.250	12.023.250	12.023.250	12.023.250
II - Riserva da sopraprezzo delle azioni	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
III - Riserve di rivalutazione	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IV - Riserva legale	2.315.153	2.315.153	2.315.153	2.315.153	2.315.153	2.315.153	2.315.153	2.315.153	2.315.153	2.315.153	2.315.153	2.315.153	2.315.153
V - Riserve statutarie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VI - Altre riserve	82.274.696	90.417.922	96.905.155	104.648.181	113.930.936	125.288.665	136.814.716	147.993.413	158.973.742	170.106.946	179.539.089	185.614.779	192.045.957
VII - Riserva per operazioni di copertura dei flussi finanziari attesi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIII - Utile (perdita) portato a nuovo	8.143.226	6.487.234	7.743.026	9.282.755	11.357.729	11.526.051	11.178.698	10.980.329	11.133.204	9.432.143	6.075.690	6.431.179	13.043.404
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	6.487.233	7.743.025	9.282.755	11.357.729	11.526.051	11.178.697	10.980.329	11.133.204	9.432.142	6.075.691	6.431.178	13.043.404	13.477.916
X - Riserva negativa per azioni proprie in portafoglio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B) Fondi per rischi e oneri	1.810.478	1.810.478	1.810.478	1.810.478	1.810.478	1.810.478	1.810.478	1.810.478	1.810.478	1.810.478	1.810.478	1.810.478	1.810.478
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	716.272	970.086	970.086	970.086	970.086	970.086	970.086	970.086	970.086	970.086	970.086	970.086	970.086
D) Debiti	242.872.836	268.921.037	277.244.387	287.391.766	294.063.114	295.228.469	286.002.942	275.870.288	260.816.913	240.415.800	209.205.181	171.959.718	131.042.574
1) obblighi	97.308.910	110.664.224	117.107.964	123.332.733	127.695.134	130.178.540	126.477.920	122.021.699	115.838.114	106.857.769	94.185.091	75.696.726	55.476.703
2) obblighi convertibili	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3) debiti verso soci per finanziamenti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4) debiti verso banche	112.645.731	120.767.955	122.909.864	127.921.802	131.021.944	132.172.193	127.112.493	122.021.699	115.838.114	106.857.769	94.185.091	75.696.726	55.476.703
5) debiti verso altri finanziatori	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6) acconti	7.617.106	7.617.106	7.617.106	7.617.106	7.617.106	7.617.106	7.617.106	7.617.106	7.617.106	7.617.106	7.617.106	7.617.106	7.617.106
7) debiti verso fornitori	25.101.088	29.871.751	29.609.653	28.520.125	27.728.930	25.260.630	24.795.422	24.209.784	21.525.579	19.083.156	13.217.893	12.949.160	12.472.061
8) debiti rappresentati da titoli di credito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9) debiti verso imprese controllate	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10) debiti verso imprese collegate	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11) debiti verso controllanti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11-bis) debiti verso imprese sottoposte al controllo delle controllanti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12) debiti tributari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13) debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14) altri debiti	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E) Ratei e risconti	155.671.490	172.049.730	202.071.625	226.622.732	248.677.222	265.969.687	285.846.715	304.576.610	318.140.651	325.403.682	322.348.064	318.850.581	313.568.248
Dividend Payout Ratio	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

RENDICONTO FINANZIARIO

Voce_Rendiconto_Finanziario	UdM	ANNO 2024	ANNO 2025	ANNO 2026	ANNO 2027	ANNO 2028	ANNO 2029	ANNO 2030	ANNO 2031	ANNO 2032	ANNO 2033	ANNO 2034	ANNO 2035	ANNO 2036
Ricavi da Tariffe Sil (al netto del FONI)	euro	83.174.461	87.104.571	79.804.300	81.894.278	82.552.269	82.339.122	81.229.136	80.730.603	78.922.825	77.876.486	78.502.246	86.609.599	86.869.929
Contributi di allacciamento	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Altri ricavi Sil	euro	728.861	744.782	803.771	860.078	868.410	833.278	855.405	842.332	795.001	742.427	674.204	728.935	720.212
Ricavi da Altre Attività Idriche	euro	440.477	661.347	713.728	763.727	771.125	739.929	759.577	747.969	705.940	659.256	598.675	647.276	639.529
RICAVI OPERATIVI	euro	84.343.799	88.510.701	81.321.799	83.518.082	84.191.804	83.912.330	82.844.118	82.320.904	80.423.767	79.278.169	79.775.126	87.985.810	88.229.670
Costi operativi	euro	54.852.633	55.005.764	54.379.701	53.989.015	53.923.073	53.887.004	53.476.636	53.140.553	53.033.482	53.001.033	52.962.024	52.775.319	52.672.218
COSTI OPERATIVI MONETARI	euro	54.852.633	55.005.764	54.379.701	53.989.015	53.923.073	53.887.004	53.476.636	53.140.553	53.033.482	53.001.033	52.962.024	52.775.319	52.672.218
Imposte	euro	2.775.920	3.234.755	3.835.559	4.671.319	4.756.999	4.637.050	4.571.174	4.633.670	3.963.460	2.641.021	2.771.356	5.352.245	5.496.014
IMPOSTE	euro	2.775.920	3.234.755	3.835.559	4.671.319	4.756.999	4.637.050	4.571.174	4.633.670	3.963.460	2.641.021	2.771.356	5.352.245	5.496.014
FLUSSI DI CASSA ECONOMICO	euro	26.715.246	30.270.181	23.106.538	24.857.748	25.511.172	25.388.276	24.796.308	24.546.681	23.426.826	23.636.115	24.041.746	29.858.247	30.061.438
Variazioni circolante commerciale	euro	3.640.462	3.640.462	1.687.768	-1.685.232	-973.930	-2.392.498	-175.473	-443.725	-2.169.640	-2.131.698	-6.000.054	-2.495.741	-543.242
Variazione credito IVA	euro	8.434.380	8.851.070	8.132.180	8.351.808	8.419.180	8.391.233	8.284.412	8.232.090	8.042.377	7.927.817	7.977.513	8.798.581	8.822.967
Variazione debito IVA	euro	55.300	55.600	58.000	58.000	58.000	58.000	58.000	58.000	58.000	58.000	58.000	58.000	58.000
FLUSSI DI CASSA OPERATIVO	euro	30.355.708	34.164.457	24.794.306	23.172.516	24.537.802	22.995.779	24.620.835	24.102.956	21.257.186	21.504.417	18.041.692	27.362.506	29.518.196
Investimenti con utilizzo del FoNI	euro	11.220.258	12.626.167	27.825.362	33.275.195	33.732.945	29.241.736	33.314.611	32.062.602	27.532.540	21.538.880	11.777.625	10.999.143	9.570.669
Altri investimenti	euro	38.102.036	52.373.221	36.932.799	28.258.400	25.241.265	21.578.274	16.372.124	16.016.963	11.747.414	9.669.120	7.375	80.857	29.331
FLUSSO DI CASSA ANTE FONTI FINANZIAMENTO	euro	-18.966.585	-30.834.931	-39.963.855	-38.361.079	-34.436.408	-27.824.231	-25.065.900	-23.976.609	-18.022.767	-9.703.583	6.256.692	16.282.506	19.918.196
FoNI	euro	11.220.258	12.626.167	27.825.362	33.275.195	33.732.945	29.241.736	33.314.611	32.062.602	27.532.540	21.538.880	11.777.625	10.999.143	9.570.669
Eventuale anticipazione a CSEA	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Erogazione debito finanziario a breve	euro	24.925.183	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Erogazione debito finanziario medio - lungo termine	euro	-	22.534.634	15.623.059	15.404.089	13.541.721	11.662.726	5.478.700	4.723.098	2.995.736	171.274	-	-	-
Erogazione contributi pubblici	euro	5.397.024	13.396.567	13.239.316	3.672.220	1.536.150	1.646.745	1.231.228	1.466.983	1.100.000	1.500.000	1.000.000	910.000	400.000
Apporto capitale sociale	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FLUSSO DI CASSA DISPONIBILE PER RIMBORSI	euro	22.575.880	17.722.438	16.723.883	13.990.425	14.374.409	14.726.976	14.958.640	14.276.074	13.605.508	13.506.571	19.034.317	28.191.649	29.888.865
Rimborso quota capitale per finanziamenti plessi	euro	15.573.779	14.412.410	13.481.151	10.392.151	10.441.579	10.512.477	10.538.400	9.813.893	9.179.320	9.151.620	9.136.580	2.827.950	2.758.200
Rimborso quota interessi per finanziamenti plessi	euro	3.897.874	3.310.028	2.792.039	2.384.427	2.098.440	1.801.193	1.502.845	1.201.958	961.929	736.315	514.241	306.077	230.321
Rimborso quota capitale per nuovi finanziamenti	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.536.098	15.660.414
Rimborso quota interessi per nuovi finanziamenti	euro	-	-	450.693	1.213.847	1.834.390	2.413.306	2.917.395	3.260.223	3.464.259	3.618.636	3.681.976	3.614.680	3.230.749
Eventuale restituzione a CSEA	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTALE SERVIZIO DEL DEBITO	euro	19.471.653	17.722.438	16.723.883	13.990.425	14.374.409	14.726.976	14.958.640	14.276.074	13.605.508	13.506.571	16.868.895	22.409.121	23.681.093
FLUSSO DI CASSA DISPONIBILE POST SERVIZIO DEL DEBITO	euro	3.104.227	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.165.422	5.782.528
Valore residuo a fine concessione	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	279.927.844
Stock di debito non rimborsato a fine affidamento (capitale + interessi)	euro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	57.539.404

INDICATORI DI REDDITIVITA' E LIQUIDITA'

Indicatore	Udm	
TIR unlevered	%	n.d.
TIR levered	%	n.d.
ADSCR	n.	1.216
DSCR minimo	n.	1.128
LLCR	n.	1.071

10. La regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII)

Il quadro normativo introdotto dall'Autorità per definire la regolazione della Qualità Contrattuale del S.I.I. è composto dai seguenti provvedimenti tra loro correlati:

- la Delibera n. 655/2015/R/idr che ha definito i criteri di regolazione della Qualità Contrattuale (RQSII), introducendo dal 1° luglio 2016 standard specifici e generali di qualità del servizio idrico integrato uniformi su tutto il territorio nazionale che monitorano il numero di prestazioni erogate dal Gestore, i tempi per l'esecuzione delle prestazioni, l'avvio della gestione e la cessazione del rapporto contrattuale con gli utenti;
- la Delibera n. 547/2019/R/idr che ha integrato la regolazione della qualità contrattuale del S.I.I., al fine di rafforzare la tutela degli interessi dell'utenza e la garanzia di adeguati livelli di performance dei gestori. Ha ampliato la platea di soggetti nei confronti dei quali i gestori sono tenuti al rispetto della regolazione della qualità contrattuale: oltre alla "persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del S.I.I." anche soggetti, che pur non essendo contrattualizzati, richiedano lo svolgimento di alcune prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione (quali l'esecuzione di allacciamenti e/o preventivi, ovvero risposta a richieste di informazioni);
- la Delibera n. 186/2020/R/idr che ha integrato e modificato la deliberazione n. 547/2019/R/idr, in attuazione della Legge n. 160/2019, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, con cui è stata superata la distinzione tra i casi in cui il ritardo di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni sia attribuibile a responsabilità del gestore e quelli in cui il ritardo sia presumibilmente attribuibile all'utente finale e, di conseguenza, sono stati disposti i seguenti interventi:
 - modifica e integrazione dell'allegato B alla delibera 547/2019/R/idr, con l'aggiornamento del testo della comunicazione da inviare all'utente finale circa la presenza in fattura di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni;
 - riallineamento delle disposizioni di cui all'allegato A alla delibera 655/2015/R/idr (RQSII) e all'allegato A alla delibera 311/2019/R/idr (REMSI), per quanto attiene rispettivamente agli eventuali reclami scritti degli utenti finali e all'informativa prevista in caso di procedure di messa in mora connesse alla fatturazione degli importi di cui al precedente punto;
 - modifica dell'allegato A alla delibera 586/2012/R/idr, al fine di adeguare i contenuti minimi da riportare in bolletta con gli aggiornamenti previsti.
- la Delibera n. 609/2021/R/idr che all'art. 18 dell'allegato A dispone, a partire dal 01/01/2023, il rafforzamento delle tutele per l'utente definendo gli standard specifici relativi ai tentativi di raccolta della misura dei consumi, con riconoscimento di indennizzo automatico all'utente finale in caso di mancato rispetto degli standard stessi;
- la Delibera n. 610/2021/R/idr che ha disciplinato gli obblighi informativi in capo ai gestori nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (sia ove il ritardo di fatturazione sia attribuibile all'operatore sia nel caso di ritardo attribuibile a presunta responsabilità dell'utente), le modalità operative attraverso le quali gli utenti finali possono eccepire la prescrizione del credito del gestore, nonché per presentare eventuali reclami;
- la Delibera 637/2023/R/IDR che ha apportato delle modifiche agli indennizzi spettanti per gli standard specifici previsti dalla RQTI, nello specifico allo standard "continuità del servizio di acquedotto".

In generale la RQSII definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di indicatori consistenti in tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni da assicurare all'utenza, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti. La regolazione delle prestazioni contrattuali si integra con la Carta del Servizio il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dall'Assemblea dei Sindaci con deliberazione n. 6 di reg. del 22.10.2024.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, riferiti alle singole prestazioni erogate all'utenza, l'Autorità introduce indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, mentre per gli standard generali di qualità, riferiti al complesso delle prestazioni, un meccanismo di penalità.

Il sistema di regolazione della qualità contrattuale individua tempi massimi e standard minimi di qualità con particolare riferimento alle modalità di fatturazione, alla rateizzazione dei pagamenti, alla gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste scritte e dei reclami, degli sportelli, del servizio di pronto intervento, all'esecuzione di lavori, alle verifiche del misuratore e del livello di pressione e ai flussi di comunicazione tra i gestori in caso di gestione non integrata del SII.

Inoltre, al fine di garantire certezza alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, sono previsti standard generali e specifici relativi alle fasi di preventivazione dell'allacciamento, attivazione, voltura, riattivazione e disattivazione della fornitura.

Tabella 18: Standard specifici e generali

Standard specifici (30 indicatori)	Indicano il tempo massimo entro cui deve essere effettuata una prestazione individuale all'utente e prevedono l'erogazione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto delle tempistiche previste.
Standard generali (14 indicatori)	Si riferiscono al complesso delle prestazioni rese agli utenti ed indicano la percentuale minima di utenti ai quali deve essere garantita la prestazione richiesta entro un determinato tempo.

Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di predisporre un Registro informatico, contenente informazioni e dati relativi a:

- le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità;
- l'esecuzione delle prestazioni stesse pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico (sportelli fisici e on line, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata);

La documentazione deve essere conservata in modo ordinato e accessibile per un periodo di almeno 5 anni solari successivi a quello della registrazione. La predisposizione del Registro in conformità agli artt. 75 e 76 della RQSII costituisce una garanzia di tracciabilità e verificabilità dei dati.

In particolare, il gestore è tenuto a comunicare le seguenti informazioni, distinte per tipologia di uso, tipologia di prestazione e anno di richiesta:

Tabella 19: Informazioni contenute nel Registro informatico

Prestazioni soggette a livelli specifici e generali	Numero totale di richieste delle prestazioni	Numero totale di richieste delle prestazioni senza rispetto standard	Tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni (escluse quelle non rispettate per cause non imputabili al Gestore)

Appuntamenti	Numero totale di appuntamenti	Numero totale di appuntamenti senza rispetto fascia di puntualità			
Verifica del misuratore e verifica del livello di pressione	Numero totale di verifiche del misuratore e del livello di pressione a seguito delle quali sia accertato il mancato rispetto della normativa vigente				
Sostituzione del misuratore	Numero di misuratori sostituiti a seguito di verifica suddivisi per tipologia di anomalia e guasto	Numero di ripristini del valore corretto del livello di pressione			
Servizio telefonico (Prestazioni soggette a rilevazione mensile)	Numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore e numero di quelle a cui è stata data risposta	Il livello di accessibilità al servizio telefonico (AS)	Il tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	Il livello di servizio telefonico (LS)	
Reclami, richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione scritte (Prestazioni soggette a rilevazione mensile)	Numero di reclami/richieste ai quali non è stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento	Numero di reclami/richieste ai quali è stata data risposta motivata entro lo standard	Numero di reclami /richieste ai quali non è stata data risposta motivata entro lo standard, ma entro l'anno di riferimento, suddividendo per cause di cui all'art. 71.1 (causa di forza maggiore, causa imputabile all'utente o al gestore)	Tempo medio di risposta (escluse quelle non rispettate per cause non imputabili al Gestore)	Numero reclami/richieste dell'anno precedente a cui non è stata data ancora risposta
Indennizzi	Numero totale di indennizzi corrisposti	Ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti			

Ogni anno a febbraio viene aperta ai gestori e agli Enti di governo dell'ambito la raccolta, attraverso un portale dedicato, dei dati e delle informazioni relativi alla qualità contrattuale con riferimento all'anno precedente. L'invio dei dati e delle informazioni è possibile esclusivamente tramite la raccolta on line e deve essere effettuato:

- dai gestori entro il 15 marzo (I fase della raccolta);
- dagli EGA entro il 26 aprile (II fase della raccolta); gli EGA potranno visualizzare i dati forniti dai gestori successivamente all'invio definitivo effettuato dai gestori stessi, e in ogni caso a partire dal 16 marzo, successivamente alla chiusura della I fase della raccolta.

Al fine di mettere a disposizione dell'Autorità una base informativa completa, coerente e congrua entro la data di chiusura della raccolta (26 aprile), è richiesto all'EGA, che ravvisi la necessità che il gestore rettifichi o integri i dati forniti nel corso della I fase della raccolta, di attivarsi affinché il medesimo gestore formuli tempestivamente richiesta di riapertura della compilazione in modalità "Rettifica" (secondo le indicazioni dettagliate al paragrafo 3.9 del Manuale d'uso della presente raccolta dati).

Il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha inviato ad ARERA, rispettando i tempi, i dati di qualità contrattuale relativi all'anno 2024.

Nella tabella che segue si riporta la numerosità delle prestazioni contrattuali erogate per l'anno 2024.

Tabella 20: Standard generali e specifici di qualità contrattuale anno 2023 registrati dal gestore

INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE (Delibera 655/2015/R/IDR RQSII Allegato A - Art.78): STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' CONTRATTUALE ATO BACCHIGLIONE							
Indicatore	Tempi Previsti dall'Autorità	Standard	Indennizzi o Base di Calcolo	Richieste Eseguite in Tempo	Richieste Eseguite Fuori Tempo	Rispetto dello Standard	Indennizzi previsti
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10 giorni	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore (art. 5/6/19)	30 euro	0	0		
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10 giorni	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore (art. 5/6/19)	30 euro	0	0		
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20 giorni	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore (art.5/6/19)	30 euro	1.116	7	99,38%	7
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	20 giorni	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di messa a disposizione del preventivo da parte del gestore (art.5/6/19)	30 euro	205	10	95,35%	10
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15 giorni	Tempo che intercorre tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione dell'utente del contratto di fornitura da firmare (art. 8/9)	30 euro	74	0	100%	0
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20 giorni	Tempo che intercorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione dell'utente del contratto di fornitura da firmare (art. 8/9)	30 euro	0	0		
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	≤ 30 giorni	Tempo che intercorre tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente e la data di completamento dei lavori da parte del gestore con contestuale messa a disposizione dell'utente del contratto di fornitura da firmare (art. 8/9)	90% delle singole prestazioni	753	2	99,74%	Standard generale
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	≤ 30 giorni	Percentuale minima di allacci fognari complessi (art.9)	90% delle singole prestazioni	174	5	97,21%	Standard generale

**INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE (Delibera 655/2015/R/IDR RQSII Allegato A - Art.78):
STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' CONTRATTUALE
ATO BACCHIGLIONE**

Indicatore	Tempi Previsti dall'Autorità	Standard	Indennizzi o Base di Calcolo	Richieste Eseguite in Tempo	Richieste Eseguite Fuori Tempo	Rispetto dello Standard	Indennizzi previsti
Tempo di attivazione della fornitura	5 giorni	Tempo che trascorre tra la data di stipula del contratto e la data effettiva di attivazione da parte del gestore (art. 10)	30 euro	1.610	0	100%	0
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5 giorni	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa (art. 11)	30 euro	4.097	0	100%	0
Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10 giorni	Tempo che passa tra la data di ricevimento di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa (art.11)	30 euro	0	0		
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2 giorni feriali	Tempo tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al gestore e la data riattivazione della fornitura da parte del gestore stesso (art.12)	30 euro	137	0	100%	0
Tempo di disattivazione della fornitura	7 giorni	Tempo che trascorre tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente e la data di disattivazione della fornitura da parte del gestore (art.14)	30 euro	4.243	1	99,98%	1
Tempo di esecuzione della voltura	5 giorni	Tempo che passa tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente (art.17)	30 euro	11.049	0	100%	0
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	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	0	0		
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20 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 (art. 5/6/19)	30 euro	0	0		

**INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE (Delibera 655/2015/R/IDR RQSII Allegato A - Art.78):
STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' CONTRATTUALE
ATO BACCHIGLIONE**

Indicatore	Tempi Previsti dall'Autorità	Standard	Indennizzi o Base di Calcolo	Richieste Eseguite in Tempo	Richieste Eseguite Fuori Tempo	Rispetto dello Standard	Indennizzi previsti
Tempo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni	Tempo che trascorre tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del gestore (art. 23)	30 euro	0	0		
Tempo di esecuzione dei lavori complessi	≤ 30 giorni	Percentuale minima di lavori complessi (art.23)	90% delle singole prestazioni	0	0		Standard generale
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati (art.26)	30 euro	7.485	2	99,97%	2
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7 giorni	Tempo che intercorre tra il giorno in cui il gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento (art.24)	90% delle singole prestazioni	6.915	195	97,40%	Standard generale
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	Tempo che intercorre 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 (art.25)	95% delle singole prestazioni	0	0		Standard generale
Tempo d'intervento per la verifica del misuratore	10 giorni	Tempo che passa tra la dati di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento sul misuratore da parte del gestore (art.28)	30 euro	56	0	100%	0
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 del relativo esito (art.29)	30 euro	0	0		
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30 giorni	Tempo che intercorre tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente del relativo esito (art.29)	30 euro	50	0	100%	0
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10 giorni	Tempo che trascorre tra la data di messa a disposizione dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il gestore intende sostituire il misuratore stesso (art.30)	30 euro	0	0		

**INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE (Delibera 655/2015/R/IDR RQSII Allegato A - Art.78):
STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' CONTRATTUALE
ATO BACCHIGLIONE**

Indicatore	Tempi Previsti dall'Autorità	Standard	Indennizzi o Base di Calcolo	Richieste Eseguite in Tempo	Richieste Eseguite Fuori Tempo	Rispetto dello Standard	Indennizzi previsti
Tempo d'intervento per la verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di intervento del misuratore da parte del gestore (art.31)	30 euro	2	0	100%	0
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10 giorni	Tempo tra la data di effettuazione della verifica e la data di messa a disposizione del relativo esito (art.32)	30 euro	2	0	100%	0
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 (art.33)	90% delle singole prestazioni	720	14	98,09%	Standard generale
Tempo per emissione della fattura	45 giorni solari	Tempo che intercorre tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa (art.36)	30 euro	1.108.895	11	99,99%	11
Tempo per la risposta ai reclami	30 giorni	Tempo che passa tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta (art.46)	30 euro	99	0	100%	0
Tempo per la risposta a richieste scritte d'informazione	30 giorni	Tempo che trascorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data d'invio della risposta motivata scritta (art.47)	30 euro	86	1	98,85%	1
Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifiche di fatturazione	30 giorni	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica fatturazione (art.48)	95% delle singole prestazioni	134	0	100%	Standard generale
Tempo di rettifica di fatturazione	60 giorni	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di accredito della somma non dovuta (art.43)	30 euro	106	0	100%	0
Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	Tempo di attesa agli sportelli (art.53)	95% delle singole prestazioni	4.352	0	100%	Standard generale
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 medesimo viene ricevuto (art.53)	Media sul totale delle prestazioni	4.344	8	99,81%	Standard generale

**INFORMAZIONI ALL'UTENTE FINALE (Delibera 655/2015/R/IDR RQSII Allegato A - Art.78):
STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' CONTRATTUALE
ATO BACCHIGLIONE**

Indicatore	Tempi Previsti dall'Autorità	Standard	Indennizzi o Base di Calcolo	Richieste Eseguite in Tempo	Richieste Eseguite Fuori Tempo	Rispetto dello Standard	Indennizzi previsti
Accessibilità al servizio telefonico (AS)	AS>90%	Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza operatore, moltiplicato per 100 (art.57)	Rispetto in almeno 10 mesi degli ultimi 12 mesi	Rispettato	Rispettato	100%	Standard generale
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA ≤ 240 sec.	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 (art.58)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Rispettato	Rispettato	Rispettato	Standard generale
Livello del servizio telefonico (LS)	LS ≥ 80%	Rapporto tra il numero di chiamata telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamata degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100 (art.59)	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi	Rispettato	Rispettato	Rispettato	Standard generale
Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI ≤ 120 sec.	Tempo 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 (art.62)	90% delle singole prestazioni	16.258	1.579	Rispettato	Standard generale

Il sistema di regolazione della qualità contrattuale è collegato ad un meccanismo di incentivazione, introdotto con successiva deliberazione 547/2019/R/IDR, che si articola in fattori premiali o di penalizzazione da attribuire a ciascuna gestione in ragione delle performance attuate, sulla base dei valori di due macro-indicatori di qualità contrattuale:

- MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale";
- MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio".

In particolare, il macro-indicatore MC1 è composto da 18 indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura; il macro-indicatore MC2 è composto invece da 24 indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza. Insieme, dunque, i macro-indicatori MC1 e MC2 valutano la qualità del servizio reso dal gestore all'utenza.

Per ciascuno dei citati macro-indicatori l’Autorità ha individuato obiettivi annuali di mantenimento e miglioramento, questi ultimi ripartiti in Classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate ed ha previsto che, in sede di prima applicazione, i richiamati obiettivi siano stabiliti sulla base del valore assunto dai macro-indicatori all’anno 2018, per la valutazione cumulativa biennale 2020-2021 (come disposto dalla deliberazione 235/2020/R/IDR).

Sulla base dei livelli iniziali di performance (dati comunicati all’Autorità con riferimento al 2018), per ciascun macro-indicatore sono individuate 3 classi di valori con i relativi obiettivi annuali di mantenimento (classe A) o di miglioramento (classe B o C).

Tabella 21: Valori Macro-Indicatori per obiettivi annuali

Macro-indicatore	Classe	Valori	Obiettivo
MC1 Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	1%
	C	MC1 ≤ 90%	3%
MC2 Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	A	MC2 > 95%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	1%
	C	MC2 ≤ 90%	3%

Il quadro di sintesi dei dati 2024 è stato quindi implementato, con raggruppamento degli indicatori specifici e generali, nei macro-Indicatori MC1 “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale” e MC2 “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio”, ottenuti ai sensi della Delibera ARERA 547/2019/R/IDR.

Per i dati di Qualità Contrattuale del servizio (RQSII) riportati nella tabella sottostante si fa riferimento alla rendicontazione dell’anno 2024 (raccolta dati con cadenza annuale trasmessa all’Autorità in data 24/04/2025).

Tabella 22: Valori Macro-Indicatori anno 2024

Classe		Obiettivo	Eseguite ENTRÒ lo standard	Eseguite OLTRE lo standard per cause imputabili al gestore
MC1	99,894%	A	mantenimento	23.458,000
MC2	97,713%	A	mantenimento	22.744,531

Con Delibera 37/2024/R/IDR l’ARERA ha avviato un procedimento per le valutazioni quantitative, relative al periodo di valutazione delle performance 2022-2023, previste dal meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui al Titolo XIII dell’Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR (RQSII) che, a valle di un complesso e articolato percorso definito da ARERA con la nota metodologica di cui alla Delibera 203/2025/R/IDR, ha portato alla determinazione e alla valorizzazione dei premi e penalità con riferimento al biennio 2022-2023 come pubblicate da ARERA con la Delibera 277/2025/R/IDR avente ad oggetto “Applicazione del meccanismo incentivante della Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato (RQSII) per le annualità 2022-2023. Risultati finali”.

Tabella 23: Delibera 277/2025/R/IDR_Allegato B_Livello di valutazione base

Id ATO_Gestore	ATO	Gestore	Premi (€)	Penali (€)	Macro-indicatore	Stadio
502_14159	ATO B - BACCHIGLIONE	Viacqua S.p.A.	235.935	-	MC1	I
502_14159	ATO B - BACCHIGLIONE	Viacqua S.p.A.	215.239	-	MC2	I
TOTALE			451.174	0		

11. La regolazione della qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI) e il Piano degli Interventi (PdI)

ARERA a partire dal 2018 ha definito un sistema di misura del “comportamento tecnico” dei gestori che fosse anche incentivante per poter conseguire un miglioramento effettivo nella qualità tecnica del SII (delibera ARERA a n.917/2017/R/idr).

Nell’ambito della disciplina relativa alla regolazione della qualità tecnica, l’Autorità pertanto ha definito un sistema di indicatori composto da:

- prerequisiti, intesi come le condizioni qualitative minime che i gestori devono raggiungere ai fini della valutazione del loro livello tecnico (disponibilità e affidabilità dei dati comunicati, in particolare di quelli relativi alla misura, conformità alla normativa sulla qualità dell’acqua distribuita e conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue);
- indicatori ai quali sono associati standard specifici di qualità (relativi al servizio di acquedotto), cioè, riferiti alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale. Il mancato rispetto di questi standard di norma prevede l’applicazione di indennizzi automatici;
- standard generali di qualità tecnica (relativi al servizio di acquedotto, di fognatura e di depurazione), cioè, riferiti al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali. Al rispetto di questi standard è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità.

Questi ultimi indicatori generali di qualità tecnica sono stati denominati “macro-indicatori”. Ad essi sono poi associati alcuni “indicatori semplici”, con lo scopo di facilitare maggiormente le valutazioni sui livelli raggiunti dai gestori.

Di seguito si elencano i macro-indicatori definiti dalla regolazione e i rispettivi obiettivi che mirano a perseguire:

- 1) il macro-indicatore M0, relativo alla capacità di resilienza del sistema degli approvvigionamenti idrici, volto a monitorare l’efficacia attesa del complesso sistema degli approvvigionamenti a fronte delle previsioni in ordine al soddisfacimento della domanda idrica nel territorio gestito, che si suddivide in:
 - M0a: resilienza idrica a livello di gestione del servizio idrico integrato (calcolata come rapporto tra i consumi del servizio idrico integrato, incluse le perdite di rete, e la disponibilità idrica della gestione medesima);
 - M0b: resilienza idrica a livello sovraordinato (calcolata come rapporto tra i consumi per tutti gli usi, incluse le perdite di rete, e la disponibilità idrica complessiva del territorio considerato);
- 2) il macro-indicatore M1, relativo alle perdite idriche, volto alla conservazione della risorsa idropotabile nel servizio di acquedotto e ad un uso efficiente della stessa (servizio di acquedotto);
- 3) il macro-indicatore M2, relativo alle interruzioni del servizio acquedottistico, cui è associato l’obiettivo di mantenimento della continuità nell’erogazione del servizio all’utenza (servizio di acquedotto);

- 4) il macro-indicatore M3, sulla qualità dell'acqua potabile erogata, volto a garantire la tutela delle utenze dal punto di vista delle caratteristiche qualitative della risorsa idropotabile (servizio di acquedotto);
- 5) il macro-indicatore M4, sull'adeguatezza del sistema fognario, cui è associato l'obiettivo di minimizzazione dell'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue, ovvero la minimizzazione degli sversamenti in ambiente (servizio di fognatura);
- 6) il macro-indicatore M5, legato allo smaltimento dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque reflue in discarica, con l'obiettivo della minimizzazione dell'impatto ambientale (servizio di depurazione);
- 7) il macro-indicatore M6, qualità dell'acqua depurata, cui è associato l'obiettivo di minimizzazione dell'impatto ambientale associato allo smaltimento dei reflui in uscita dai trattamenti depurativi (servizio di depurazione).

Per ogni macro-indicatore viene quantificata la prestazione del gestore suddivisa in 4 o 5 livelli di giudizio e, in base a soglie predefinite da ARERA, viene associato un punteggio espresso in lettere (A essendo il valore massimo legato a un comportamento virtuoso, D oppure E il valore più basso). Se il macro-indicatore è in classe A il gestore deve mantenere nel biennio successivo tale livello; se invece si trova in una classe inferiore, allora deve prodursi in uno sforzo gestionale o di investimento per migliorare secondo una percentuale definita da ARERA.

Al rispetto degli standard generali di qualità tecnica è legato un meccanismo di incentivazione ex-post articolato in fattori premiali o di penalizzazione economica da attribuire in base ai risultati raggiunti dagli operatori rispetto al sistema di macro-indicatori ed indicatori semplici.

I dati richiesti devono essere rilevati e comunicati separatamente per ogni ATO in cui il gestore opera. L'Ente di governo dell'ambito (EGA), a completamento delle azioni di verifica e convalida dei dati trasmessi dai gestori, è tenuto a comunicare all'Autorità nazionale i dati di qualità tecnica, in relazione ai valori assunti nell'anno precedente, al fine di valutare il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi di regolazione della qualità tecnica fissati ex-ante da ARERA.

Il Consiglio di Bacino Bacchiglione ha inviato ad ARERA, rispettando i tempi, i dati di qualità tecnica relativi all'annualità 2024.

Di seguito si riporta un estratto riepilogativo relativo all'esito della raccolta dati di Qualità Tecnica trasmessi; nella tabella riepilogativa, viene riportato il valore base relativo all'anno 2023, con la definizione degli obiettivi per le annualità 2024-2025, e il valore a consuntivo relativo all'annualità 2024 trasmesso:

Tabella 24: Riepilogo RQTI: identificazione obiettivi 2024-2025

Macro-indicatore		Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
M0	Presenza prerequisito Preq4M0	Adeguato			Adeguato	
	M0a	0,57			0,59	
	M0b	0,36			0,54	
	DISP	198.854.348	199.848.620	200.847.863	97.441.536	
	Classe	C	C	C	C	
	Obiettivo RQTI	+0,5% di DISP	+0,5% di DISP			
	Valore obiettivo DISP	199.848.620	200.847.863			
	Raggiungimento obiettivo					
	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
M1	Presenza prerequisito Preq1	SI			SI	
	Presenza prerequisito Preq4M1	Adeguato			Adeguato	
	M1a	8,92	8,75	8,57	9,69	
	M1b	33,22%	32,56%	31,90%	37,66%	
	Classe	B	B	B	C	
	Obiettivo RQTI	-2% di M1a	-2% di M1a			
	Valore obiettivo M1a	8,75	8,57			
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
M2	Presenza prerequisito Preq4M2	Adeguato			Adeguato	
	M2	0,39	0,39	0,39	0,37	
	Classe	A	A	A	A	
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	Mantenimento			
	Valore obiettivo M2					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
M3	Presenza prerequisito Preq2	SI			SI	
	Presenza prerequisito Preq4M3	Adeguato			Adeguato	
	M3a	0,0000%	0,0000%	0,0000%	0,0000%	
	M3b	5,14%	4,73%	4,44%	4,40%	
	M3c	0,349%			0,341%	
	Classe	D	C	C	C	
	Obiettivo RQTI	-8% di M3b	-8% di M3b			
	Valore obiettivo M3a					
	Valore obiettivo M3b	4,73	4,44%			
	Valore obiettivo M3c					
	Raggiungimento obiettivo					
	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
M4	Presenza prerequisito Preq3 _{M4}	SI			SI	
	Presenza prerequisito Preq4 _{M4}	Adeguato			Adeguato	
	M4a	5,48	4,93	4,93	12,89	
	M4b	1,92%	1,92%	1,79%	1,92%	
	M4c	13,46%	13,46%	13,46%	0,00%	
	Classe	E	C	C	E	
	Obiettivo RQTI	-10% di M4a	-7% di M4b			
	Valore obiettivo M4a	4,93				
	Valore obiettivo M4b		1,79%			
	Valore obiettivo M4c					
M5	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{M5}	SI			SI	
	Presenza prerequisito Preq4 _{M5}	Adeguato			Adeguato	
	MF _{tq,disc} (Σ MF _{tq,disc,imp})	1.142,58	1.131,15	1.119,84	232,11	
	%SS _{tot}	22,4%			23,4%	
	M5	5,32%			1,20%	
	Classe	B	B	B	A	
	Obiettivo RQTI	-1% di MF _{tq,disc}	-1% di MF _{tq,disc}			
	Valore obiettivo MF _{tq,disc}	1.131,15	1.119,84			
M6	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				
	Presenza prerequisito Preq3 _{M6}	SI			SI	
	Presenza prerequisito Preq4 _{M6}	Adeguato			Adeguato	
	M6	7,89%	7,10%	6,39%	5,49%	
	Classe	C	C	C	C	
	Obiettivo RQTI	-10% di M6	-10% di M6			
	Valore obiettivo M6	7,10%	6,39%			

Macro-indicatore		Valori 2023 per definizione obiettivi	Definizione obiettivo 2024	Definizione obiettivo 2025	Valori 2024 consuntivi	Valori 2025 consuntivi
RIU	Presenza prerequisito Preq3 _{M6}	SI			SI	
	Presenza prerequisito Preq4 _{M6}	Adeguato			Adeguato	
	RIU					
	Classe					
	Obiettivo MTI-4					
	Valore obiettivo RIU					
	Raggiungimento obiettivo					
	Anno di riferimento per definizione obiettivi	2023				

Con Delibera 39/2024/R/IDR l'ARERA ha avviato un procedimento per le valutazioni quantitative, relative al periodo di valutazione delle performance 2022-2023, previste dal meccanismo di incentivazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato di cui al Titolo 7 della deliberazione 917/2017/R/IDR (RQTI) che, a valle di un complesso e articolato percorso definito da ARERA con la nota metodologica di cui alla Delibera 181/2025/R/IDR, ha portato alla determinazione e alla valorizzazione dei premi e penalità con riferimento al biennio 2022-2023 come pubblicate da ARERA con la Delibera 225/2025/R/IDR avente ad oggetto “Applicazione del meccanismo incentivante della Regolazione della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI) per le annualità 2022-2023. Risultati finali”.

Di seguito si riporta un estratto con indicati premi e penalità relativi al Gestore Viacqua S.p.A. suddivisi per macro-indicatore di Qualità Tecnica:

Tabella 25: Delibera 225/2025/R/IDR – Allegato B

Id ATO_Gestore	ATO	Gestore	Premi (€)	Penali (€)	Macro-indicatore	Stadio
502_14159	ATO B - BACCHIGLIONE	Viacqua S.p.A.	534.719	-	M1	II
502_14159	ATO B - BACCHIGLIONE	Viacqua S.p.A.	126.038	-	M2	I
502_14159	ATO B - BACCHIGLIONE	Viacqua S.p.A.	-	25.262	M3	II
502_14159	ATO B - BACCHIGLIONE	Viacqua S.p.A.	913.424		M4	II e IV
502_14159	ATO B - BACCHIGLIONE	Viacqua S.p.A.	2.128.326		M5	II e IV
502_14159	ATO B - BACCHIGLIONE	Viacqua S.p.A.	-	887	M6	II
TOTALE			3.702.507	26.149		

Di seguito, si riporta una descrizione dei vari investimenti infrastrutturali inseriti nel Piano Interventi del Gestore Viacqua S.p.A. per il periodo 2024-2036 associati ai macro-indicatori.

- Investimenti infrastrutturali associati al Macro-indicatore M0:

Di concerto tra i gestori dell'ambito Bacchiglione (AeegasApsAmga, acquevenete e Viacqua) è stata eseguita un'analisi congiunta di tutti i sistemi acquedottistici non indipendenti e collegabili ai fini di valutare le azioni che debbano essere intraprese per contenere gli effetti degli eventi emergenziali, ovvero, il verificarsi della impossibilità di recapitare l'acqua all'utenza perché non più disponibile a causa dei cambiamenti climatici o di fenomeni di inquinamento. L'analisi è stata condotta a supporto dell'indicatore M0b in quanto calcolato considerando l'intera area ricadente nell'Ato Bacchiglione. Al fine di aumentare

la disponibilità idrica a livello sovraordinato è necessario che tutti e tre i sistemi siano interconnessi in modo efficace.

Nella seguente tabella e figura sono riassunti i dati dei principali sistemi di approvvigionamento oggetto del presente studio: ogni sistema “Sx” è caratterizzato da un centro di produzione “Px” e da centri di domanda “Dx”. Per i sistemi di S2 Vicenza e S4 Adige, considerata la notevole l'estensione geografica, è stato necessario distinguere più centri di produzione (n.2 per Adige) e più centri di domanda (n.2 sia per Adige che per Vicenza).

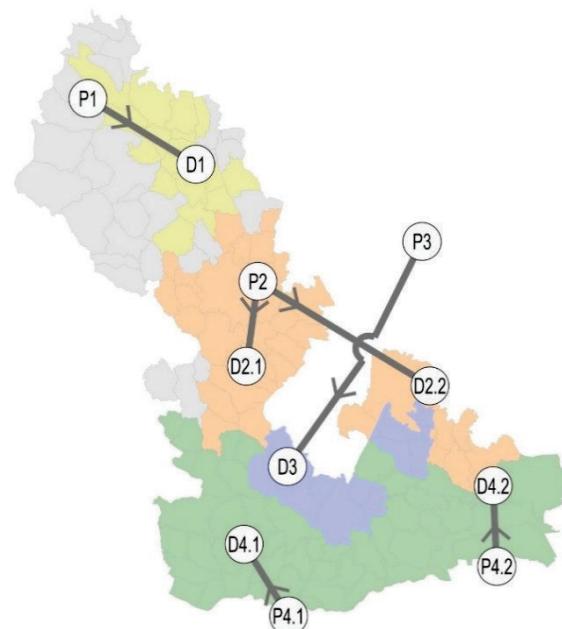


Figure 1 Principali sistemi di approvvigionamento: S1 Astico (giallo), S2 Vicenza (arancione), S3 Camazzole (blu), S4 Adige (verde); in grigio gli altri comuni dell'ATO Bacchiglione

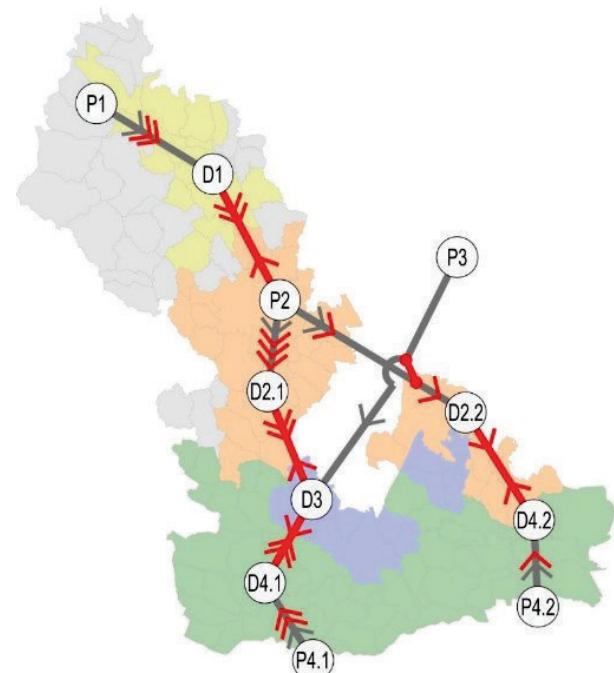
Sistema di approvvigionamento		Popolazione servita	Capacità produttiva (P – l/s)	Domanda 2022 (D22 – l/s)	Domanda 2040 (D40 – l/s)	Domanda 2050 (D50 – l/s)
S ₁	Astico	115.000	570	453	390	412
S ₂	S _{2.1} Vicenza (Viacqua)	239.000	1.370	1.009	937	875
	S _{2.2} Vicenza (AcegasApsAmga)	274.000	1.540	1.564	1.383	1.376
S ₃	Camazzole	101.000	525	447	372	368
S ₄	S _{4.1} Adige (acquevenete)	147.000	820	611	566	539
	S _{4.2} Adige (AcegasApsAmga)	23.000	250	124	121	118
TOTALE		899.000	5.075	4.152	3.719	3.639

La pianificazione degli interventi strategici dell'ATO Bacchiglione è rivolta al superamento strutturale degli scenari emergenziali di media-lunga durata. Dal punto di vista temporale si ipotizza che gli interventi strategici individuati potranno essere in esercizio dal 2040.

Nel seguito sono stati analizzati in particolare eventi che comportano l'impossibilità di utilizzare un sistema di approvvigionamento per un lungo periodo (es. inquinamento falda da PFAS) quindi il 100% dell'acqua proveniente da quel sistema non risulta disponibile. L'analisi di questo scenario emergenziale è stata sviluppata simulando l'indisponibilità di un sistema alla volta e individuando l'interconnessione acquedottistica (elementi in rosso nelle seguenti immagini) in grado di consentire il superamento della criticità introdotta. Tale analisi risulta fondamentale per verificare la funzionalità delle interconnessioni già esistenti e per individuarne di nuove, con lo scopo di rispondere agli scenari di emergenza considerati.

Gli scenari analizzati sono dunque:

- **Caduta del sistema S1 Astico:** a medio termine l'evento comporta un deficit acquedottistico di 390 l/s (corrispondente alla domanda dei 115'000 abitanti serviti dall'acquedotto dell'Astico al 2040); osservando le disponibilità residue nei sistemi limitrofi è possibile ipotizzare di realizzare/potenziare le interconnessioni da S2.1-Vicenza (contributo di 433 l/s);
- **Caduta del sistema S2 Vicenza:** l'impossibilità di emungere acqua dalla falda del vicentino comporta la necessità di individuare risorse in grado di soddisfare la richiesta di Vicenza insieme ai comuni limitrofi e della città di Padova per un totale di circa 510.000 abitanti a cui corrisponde una portata a medio termine di 2270 l/s. In questo caso il deficit deve essere superato utilizzando tutti gli esuberi di produzione dell'ATO Bacchiglione e quindi risulta necessario realizzare/potenziare le interconnessioni da tutti gli altri sistemi di approvvigionamento. Si evidenzia che le risorse utili non riescono a garantire il superamento della criticità, neanche in condizioni medie quando il deficit scende a circa 500 l/s; in tale circostanza si ritiene necessario attivare l'emungimento di Padova – Brentelle secondo la massima portata concessa di 310 l/s ed individuare altre risorse disponibili sul territorio (es. potenziamento e collegamento acquedotto Agno);
- **Caduta del sistema S3 Camazzole:** l'evento comporta un deficit acquedottistico di 372 l/s. Anche in questo caso, osservando le disponibilità residue è possibile ipotizzare di realizzare/potenziare le interconnessioni da S4.2 Adige (254 l/s) e S2.1 Vicenza (433 l/s);
- **Caduta del sistema S4 Adige:** un inquinamento sul fiume Adige e la conseguente impossibilità di potabilizzare le acque da esso prelevate, comporta un deficit acquedottistico di 687 l/s. Il grosso deficit richiede il “soccorso” da quasi tutto il territorio dell'ATO Bacchiglione: risulta necessario realizzare/potenziare le interconnessioni S2 Vicenza (per un totale di 640 l/s) e S3 Camazzole (fino a 153 l/s).



Nella immagine a lato viene riportato l'inviluppo degli interventi individuati per il superamento delle criticità precedentemente analizzate; da essa è possibile osservare l'importanza delle condotte di interconnessione (il numero di frecce “>” su ogni collegamento corrisponde al numero di volte in cui quella specifica condotta è stata utilizzata per il superamento delle criticità) tra i principali sistemi di approvvigionamento dell'ATO Bacchiglione e la necessità di mantenere in piena funzionalità i principali siti di produzione (centrali di potabilizzazione, campi pozzi, ecc.).

Gli interventi inseriti nel Piano delle Opere Strategiche rispondono alle diverse criticità del sistema potenziando o proponendo nuove interconnessioni tra i sistemi. Questo tipo di approccio, sebbene non abbia un effetto diretto sull'aumento della disponibilità idrica prevista dall'indicatore M0, consente di aumentare la resilienza di tutto il sistema a servizio del territorio dell'ATO Bacchiglione, facilitando l'approvvigionamento in caso di emergenza del territorio dell'ambito.

Al fine di migliorare le performance nell'ambito del macro-indicatore M0, il piano degli interventi prevede:

- interconnessioni tra sistemi acquedottistici che interconnettono fonti di captazione diverse;

- interventi per il riuso delle acque depurate.

Nel 2023 il Consiglio di Bacino ha richiesto di essere assegnatario dei fondi disponibili nel Piano Nazionale di Interventi Infrastrutturali e per la Sicurezza del Settore Idrico (PNISSI) pubblicato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) - per un importo pari a € 29.800.000 – per i seguenti interventi gestiti da Viacqua che sono stati inseriti nell’elenco degli interventi ammessi pubblicato il 18/06/2024 dal MIT, il cui decreto attuativo non è ancora stato emesso:

- Vicenza, interconnessione sistemi acquedottistici Bertesina-Moracchino attraverso Strada delle Casone/Ponti di Debba;
- Vicenza, potenziamento adduzione idrica da centrale di Viale Trento;
- Interconnessione sistemi principali di adduzione Viacqua - Acque Venete e sostituzione dorsale di adduzione Orgiano - Sossano - Campiglia dei Berici – Agugliaro.

- Investimenti infrastrutturali associati al Macro-indicatore M1:

Al fine di migliorare le performance nell’ambito del macro-indicatore M1, il piano degli interventi prevede:

- interventi generalizzati di sostituzione e adeguamento delle reti idriche sulla base delle risultanze e valutazioni tecniche connesse all’attività di gestione delle reti e monitoraggio degli interventi manutentivi;
- attività di ricognizione, distrettualizzazione e ricerca perdite;
- sostituzione massiva dei contatori d’utenza.

Per quanto riguarda il valore delle perdite idriche percentuali riscontrato va sottolineato che il territorio settentrionale del gestore Viacqua è caratterizzato dalla presenza di numerose sorgenti montane, che necessiterebbero di un monitoraggio più accurato in termini di quantità d’acqua che viene prelevata e convogliata nelle condotte di distribuzione e quantità d’acqua che invece si disperde sul territorio, andando ad alimentare comunque le falde idriche esistenti.

Inoltre, sono stati riproposti gli investimenti per la distrettualizzazione e ricerca perdite della rete idrica nel territorio, al fine di efficientare il sistema di gestione della rete idrica esistente. In tale contesto, si segnala che il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ha riconosciuto al Consiglio di Bacino Bacchiglione un contributo pari a € 33.465.490,00 per finanziare il progetto “SUSTAINABLE WATER MANAGEMENT – RETI DI DISTRIBUZIONE AMBITO BACCHIGLIONE” presentato congiuntamente agli altri Gestori dell’ambito AcegasApsAmga e acquevenete nell’ambito del PNRR M2C4 – I4.2 “Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell’acqua, compresa la digitalizzazione ed il monitoraggio delle reti” che prevede la distrettualizzazione della rete acquedottistica del consorzio della valle dell’Astico. Nello specifico, Viacqua ha ricevuto un finanziamento pari a € 9.765.490, per un progetto avente importo complessivo pari a € 12.265.490,00 (finanziamento da tariffa del S.I.I. pari a € 2.500.000).

In aggiunta, si segnala che Viacqua ha ricevuto un finanziamento dal Consorzio IRICAV DUE per la risoluzione delle interferenze tra gli impianti idrici e le reti di distribuzione di Viacqua con la nuova linea ferroviaria nell’ambito della realizzazione della Linea AV/AC Verona – Padova “Lotto 1” e “Lotto 2” pari a € 1.596.255.

In ottemperanza a quanto sancito dalla deliberazione n. 332/2020/R/IDR avente ad oggetto la procedura di valutazione delle richieste di deroga dei termini relativi alla sostituzione degli strumenti di misura del servizio idrico integrato, ex-articolo 18, comma 5, del decreto del Ministero dello sviluppo economico 21 aprile 2017, n. 93, è stata presentata istanza di deroga dei termini con nota prot. n. 1165 del 16/09/2020. Nel piano degli interventi sono previsti due interventi di sostituzione degli strumenti di misura, di cui uno finanziato nell’ambito del PNRR M2C4 – I4.2 “Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione

dell'acqua, compresa la digitalizzazione ed il monitoraggio delle reti” ed uno denominato “Smart metering/sostituzione massiva contatori”.

- Investimenti infrastrutturali associati al Macro-indicatore M2:

Al fine di migliorare le performance nell'ambito del macro-indicatore M2, il piano degli interventi prevede:

- opere di messa in sicurezza del sistema di adduzione esistente che prevedono la creazione di sistemi idrici di adduzione che interconnettono fonti di captazione diverse, per eliminare i disagi correlati alle interruzioni del servizio per la popolazione residente. Numerosi di questi interventi pianificati sono stati inseriti nel Piano delle Opere Strategiche, in quanto trattasi di interventi che riguardano l'interconnessione e l'adeguamento delle reti di adduzione strategiche;
- interventi di ampliamento o nuova realizzazione di impianti e serbatoi;
- capitoli generici di manutenzione straordinaria su impianti e serbatoi, che verranno realizzati sulla base delle risultanze e valutazioni tecniche connesse all'attività di gestione delle reti e monitoraggio degli interventi manutentivi.

Nel 2023 il Consiglio di Bacino ha richiesto di essere assegnatario dei fondi disponibili nel Piano Nazionale di Interventi Infrastrutturali e per la Sicurezza del Settore Idrico (PNISSI) pubblicato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) - per un importo pari a € 9.100.000 – per il seguente intervento gestito da Viacqua che è stato inserito nell'elenco degli interventi ammessi pubblicato il 18/06/2024 dal MIT, il cui decreto attuativo non è ancora stato emesso:

- Valle dell'Astico, raddoppio adduttrice idrica e potenziamento consortile fognario Arsiero-Piovene;

- Investimenti infrastrutturali associati al Macro-indicatore M3:

Al fine di migliorare le performance nell'ambito del macro-indicatore M3, il piano degli interventi prevede:

- interventi strategici ricadenti nel territorio gestito da Viacqua necessari per interconnettere il sistema acquedottistico esistente con il sistema idrico MOSAV, al fine di garantire acqua potabile di buona qualità alle aree interessate da contaminazione da sostanze PFAS e aumentare il grado di sicurezza del sistema acquedottistico esistente (“Valle dell’Agno, nuove fonti di approvvigionamento e realizzazione opere di attingimento da connettere all'esistente condotta consortile”, “Vicenza, tratta A6-A18 di interconnessione Vicenza Ovest – Mosav”, “Valle dell’Agno, riqualificazione ed estensione rete di adduzione Recoaro Terme e ricerca nuove fonti località Asnicar”, “Valle dell’Agno, ampliamento serbatoio consortile "Colombara" (PFAS Almisano)” e “Recoaro Terme, impianto di filtrazione per le sorgenti "Borga" e "Sella"). Tali interventi sono in parte finanziati da contributo Ministero-Regione a partire dall'anno 2021 per un importo complessivo pari a € 13.150.000;
- impianti di filtrazione di acqua ad uso potabile. In particolare, si segnalano gli interventi di installazione di impianti di sistemi di filtrazione a carbone attivo granulare (GAC) presso alcune centrali di produzione a Vicenza, Caldognو, Costabissara e nella Valle dell’Agno volti sia al miglioramento della qualità delle acque attualmente prelevate e distribuite sia alla prevenzione da possibili inquinamenti (sostanze PFAS e nuovi inquinanti emergenti) delle falde da cui i pozzi delle centrali attingono;

Nel 2023 il Consiglio di Bacino ha richiesto di essere assegnatario dei fondi disponibili nel Piano Nazionale di Interventi Infrastrutturali e per la Sicurezza del Settore Idrico (PNISSI) pubblicato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) - per un importo pari a € 8.000.000 – per il seguente

intervento gestito da Viacqua che è stato inserito nell'elenco degli interventi ammessi pubblicato il 18/06/2024 dal MIT, il cui decreto attuativo non è ancora stato emesso:

- Vicenza, potenziamento del sistema di adduzione Zona Industriale Vicenza Ovest.

In aggiunta si segnala che, nell'ambito del programma LIFE dell'Unione Europea, nel 2022 Viacqua, in qualità di partner di un consorzio internazionale, è risultato aggiudicatario di un finanziamento del 60% del budget complessivo pari a € 5.000.000 per la realizzazione dell'intervento LIFE CAPTURE. Nello specifico, Viacqua disporrà di un budget complessivo pari a circa € 286.000 (finanziati circa € 171.000), la cui quota parte di investimenti sarà pari a circa € 150.000 (€ 90.000) con l'obiettivo di sviluppare e verificare sul campo una tecnologia che mineralizza i composti PFAS presenti nella matrice acquosa tramite processi di fotoelettrocatalisi avanzata.

- Investimenti infrastrutturali associati al Macro-indicatore M4:

La vulnerabilità del territorio dell'alto vicentino, con particolare riferimento alla pregiata risorsa idropotabile sotterranea in un acquifero ancora indifferenziato, fa sì che venga data importanza strategica agli interventi di fognatura, attraverso il collettamento di tutte le località principali e il relativo trattamento depurativo. Tenuto conto che la situazione degli impianti è più che buona così come il tasso di copertura del servizio di fognatura negli agglomerati, per perseguire il raggiungimento dell'obiettivo di preservare la risorsa idrica sotterranea da scarichi non collettati o non correttamente trattati è fondamentale prevedere interventi di riabilitazione delle reti fognarie miste non conformi alla normativa vigente: nel territorio sono presenti ancora scarichi di reti fognarie sprovvisti di trattamento terminale depurativo, che recapitano direttamente su corsi d'acqua superficiali creando notevoli disagi dal punto di vista igienico-ambientale e di servizio all'utenza, oltre all'elevata criticità ambientale.

Al fine di migliorare le performance nell'ambito del macro-indicatore M4, il piano degli interventi prevede:

- separazioni e/o potenziamento delle reti fognarie di tipo misto;
- sostituzioni di reti fognarie ammalorate e vetuste;
- opere di adeguamento degli sfioratori alla normativa vigente e dotarli di opportuni sistemi di rilevamento automatico delle attivazioni;
- studi relativamente alle acque parassite.

Relativamente agli interventi infrastrutturali rientranti nel presente macro-indicatore, si segnala che Viacqua ha ricevuto i seguenti finanziamenti:

- dal Consorzio IRICAV DUE per la risoluzione delle interferenze tra la rete fognaria e gli impianti di sollevamento di Viacqua e la nuova linea ferroviaria nell'ambito della realizzazione della Linea AV/AC Verona – Padova “Lotto 1” e “Lotto 2” pari a € 3.580.467;
- dalla Regione Veneto per la realizzazione del prolungamento del collettore ARICA a valle della città di Cologna Veneta pari a € 986.019,36.

- Investimenti infrastrutturali associati al Macro-indicatore M5:

Allo stato attuale, il gestore smaltisce una buona percentuale di fanghi da depurazione in discarica, a causa dei valori di sostanze inquinanti che si riscontrano nei fanghi prodotti e derivanti dalle acque reflue in entrata agli impianti di depurazione, che non permettono il riutilizzo/recupero degli stessi; questo è dovuto principalmente al tipo di territorio ad alta vocazione industriale, con presenza di molti poli industriali che utilizzano svariati quantitativi di sostanze inquinanti per la loro produzione.

Al fine di migliorare le performance nell'ambito del macro-indicatore M5, il piano degli interventi prevede, principalmente, interventi necessari per l'accentramento dei processi depurativi presso impianti di grosse dimensioni, con la contestuale dismissione degli impianti di depurazione di minore entità, al fine di recapitare i reflui in poli depurativi più efficienti. In particolare, vale la pena menzionare gli interventi

per dismettere gli impianti di depurazione minori dell'agglomerato di Vicenza i cui reflui verranno intercettati e collettati al depuratore intercomunale di Casale.

Attraverso gli interventi di accentramento dei processi depurativi presso impianti di grosse dimensioni, con la contestuale dismissione degli impianti di depurazione di minore entità, si potranno ottenere dei benefici in termini di efficienza nel trattamento dei fanghi di smaltimento. Infatti, mediante gli interventi puntuali di adeguamento degli impianti di depurazione esistenti, sarà possibile nel tempo depurare in maniera più spinta tali reflui, utilizzando processi chimici e tecnologie più appropriate.

In tale contesto, si segnala che il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Ecologica ha riconosciuto al Consiglio di Bacino Bacchiglione un contributo pari a € 9.277.474,69 nell'ambito del PNRR M2C1.1.II.1 – LINEA C per finanziare il progetto “Impianto di essiccamiento termico dei fanghi da depurazione reflui civili per il depuratore “Casale”” facente parte del più ampio intervento “Depuratore di Casale, riorganizzazione del sistema depurativo agglomerato di Vicenza”.

In aggiunta, Viacqua ha ricevuto un finanziamento dal Consorzio IRICAV DUE per una parte dell'intervento “Castelgomberto, dismissione impianto di depurazione "Valle" e realizzazione nuove dorsali di fognatura” che risolve l'interferenza della rete fognaria esistente con una cassa di espansione di futura realizzazione nel Comune di Sovizzo in qualità di opera di compensazione idraulica nell'ambito della realizzazione della Linea AV/AC Verona – Padova “Lotto 2” per un importo pari a € 1.300.000.

- **Investimenti infrastrutturali associati al Macro-indicatore M6:**

Al fine di migliorare le performance nell'ambito del macro-indicatore M6, il piano degli interventi prevede, principalmente, interventi di adeguamento o potenziamento dei principali impianti di depurazione esistenti, con lo scopo di migliorare il controllo dei processi depurativi e ridurre i costi di gestione.

In particolare, nel piano degli interventi è stato riproposto aggiornato l'intervento pluriennale riguardante l'adeguamento dell'agglomerato di Vicenza, con la previsione di dismettere numerosi impianti di depurazione minori e accentrare il processo depurativo dei reflui presso l'impianto di depurazione di Casale. L'intervento viene riproposto nella sua interezza, per un importo complessivo pari a circa € 70.000.000,00, e prevede le seguenti opere riconducibili al macro-indicatore M5:

- “Impianto di essiccamiento termico dei fanghi da depurazione reflui civili per il depuratore “Casale”” per un importo complessivo pari a circa € 19,0 milioni;
- Conversione dell'impianto di depurazione di Sant'Agostino per un importo complessivo pari a circa € 8,0 milioni;
- Realizzazione del Collettore-sud necessario per collettare i reflui confluenti all'impianto di depurazione di Sant'Agostino verso l'impianto di depurazione di Casale per un importo complessivo pari a € 22,2 milioni.

Di seguito si riporta una sintesi degli importi degli investimenti pianificati nel territorio di competenza:

Tabella 26: Sintesi investimenti

QUADRO COMPLESSIVO INVESTIMENTI VIACQUA

INVESTIMENTI PIANIFICATI	2024-2029 PIANIFICATI	2030-2036 PIANIFICATI	TOTALI 2024-2036 PIANIFICATI
<u>TOTALE</u>	350.407.659,00	200.719.254,00	551.126.913,00

12. Realizzazione degli investimenti previsti per l'anno 2024

Ai fini della presente relazione si riporta, infine, il risultato relativo all'effettiva realizzazione degli investimenti previsti per l'anno 2024.

Il tasso di realizzazione, tiene conto del fabbisogno di investimenti pianificato per l'anno e degli investimenti realizzati nell'anno, calcolati considerando l'incremento del valore delle immobilizzazioni risultante dalle fonti contabili (inclusivo del valore dei contributi a fondo perduto) e la spesa sostenuta per l'avanzamento delle opere classificate come “lavori in corso”.

Tabella 27: Tasso realizzazione investimenti anno 2024⁷

Tasso di realizzazione	2024
Investimenti PROGRAMMATI lordo contributi	49.322.293
Investimenti REALIZZATI – spesa lordo contributi	49.807.807
Differenza tra spesa e programmato	485.514
Tasso realizzazione	101%

⁷ I dati inseriti nella presente tabella si basano sui dati consuntivi relativi all'anno 2024. Si precisa, tuttavia, che tali dati potranno subire modifiche o variazioni in base alla specifica metodologia che ARERA definirà in occasione del primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, ai sensi del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio (MTI-4), che sarà pubblicata entro il 31 dicembre 2025.