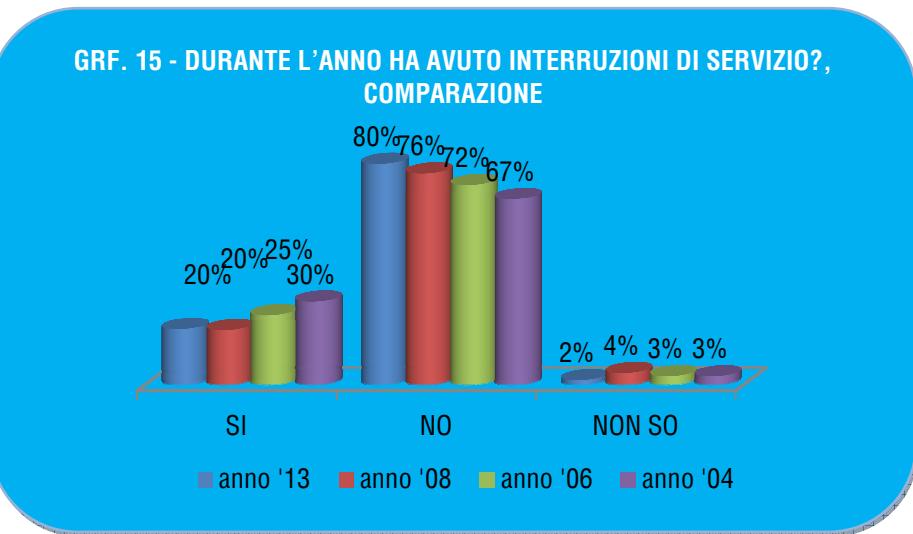


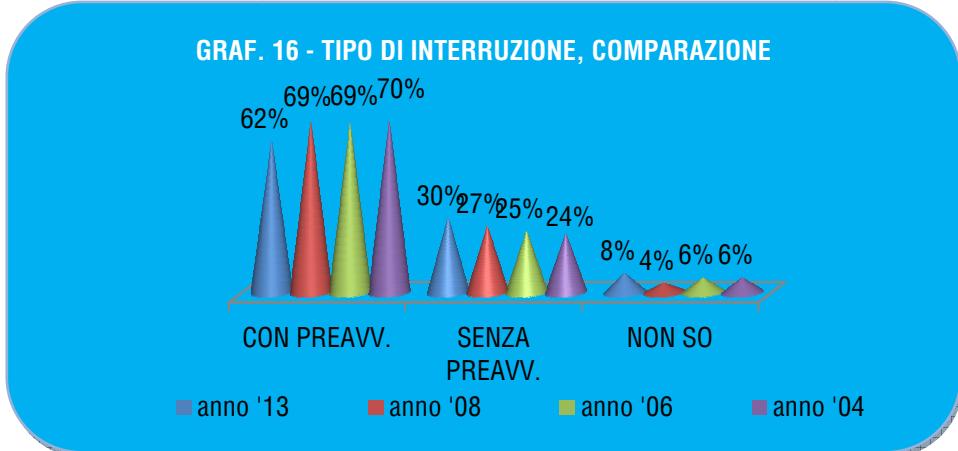
#### Continuità nell'erogazione del servizio acquedotto

La percentuale di coloro che dichiara di aver avuto interruzioni del servizio acquedotto si attesta sui valori del 2008 - dopo aver avuto un progressivo calo, diminuendo dal 30% del 2004 al 20% del 2014. La continuità nell'erogazione è pertanto una qualità del servizio garantita e migliorata nel tempo (GRAF. 15).



Perfettamente in linea con le indagini precedenti il dato riguardante il preavviso in caso di interruzione del servizio. Coloro che dichiarano di aver avuto interruzioni affermano, per la larga parte, che queste sono state precedute da una specifica ed adeguata comunicazione (GRAF. 16).

Il 30% degli intervistati che risponde 'senza preavviso', in alcuni casi si riferisce a guasti improvvisi o lavori di manutenzione straordinaria necessari a garantire la qualità del servizio, quindi eventi dovuti a cause di forza maggiore non prevedibili con anticipo dal Gestore. Un'altra parte invece ammette di non essere venuto probabilmente a conoscenza della presenza di informazioni in tal senso, forse per disattenzione ovvero a causa di collocazioni marginali dell'abitazione (case sparse, lontane dal centro abitato).



### Bollette comprensibili?

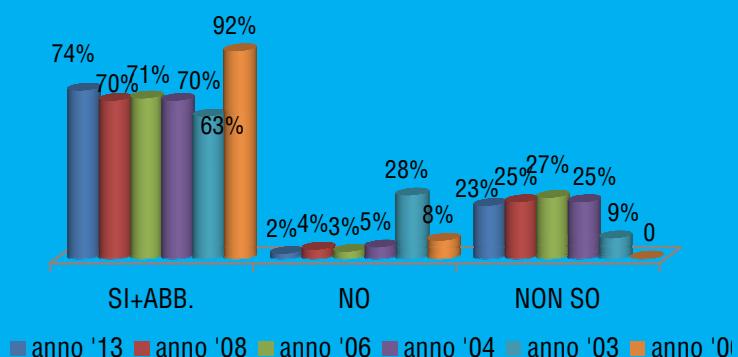
Dalle C.S. svolte nel passato è emerso come dal 2004 in poi gli Utenti abbiano cominciato ad abituarsi alla nuova strutturazione tariffaria entrata in vigore dal 2003.

La presente indagine conferma tale tendenza: i fruitori del Servizio considerano le bollette del SII piuttosto comprensibili.

Anche se la percentuale dei 'SI + ABBASTANZA' è consistente (74%, GRAF. 17), non riesce comunque ad egualare l'ottimo risultato ottenuto nel 2000 (92%): le vecchie bollette, risultavano per gli Utenti di più facile comprensione, perché meno elaborate ed invariate da anni.

La percentuale dei 'non so' (23%) raggruppa diverse categorie di persone quali le utenze condominiali che non hanno la possibilità di visionare la bolletta perché integrata in altre spese, ovvero persone che delegano ad altri componenti della famiglia il pagamento delle bollette, o ancora Utenti che non mostrano interesse nei confronti del problema.

**GRAF. 17 – LE BOLLETTE SONO COMPRENSIBILI?, COMPARAZIONE**

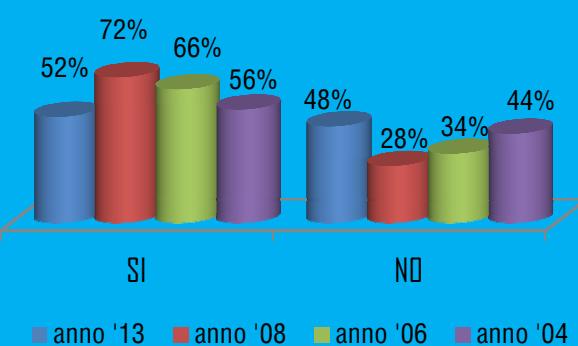


### **LA SPESA PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

#### Conoscenza della spesa del SII

Dal grafico 18 è possibile evidenziare come sia in calo rispetto all'ultima rilevazione la percentuale di coloro che dichiarano di conoscere la spesa annua della propria famiglia per il SII (52% contro il 72% del 2008).

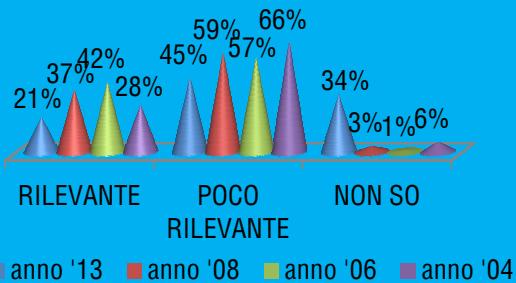
**GRAF. 18 – CONOSCE LA SPESA ANNUA DELLA SUA FAMIGLIA PER IL SII?, COMPARAZIONE**



Chi ha dichiarato di conoscere la spesa annua della propria famiglia per il SII è stato sottoposto a due ulteriori domande di approfondimento: è stato domandato in che modo il costo della bolletta dell'acqua incida sul bilancio familiare (GRAF. 19), e se tale esborso sia adeguato ai servizi forniti (GRAF. 20).

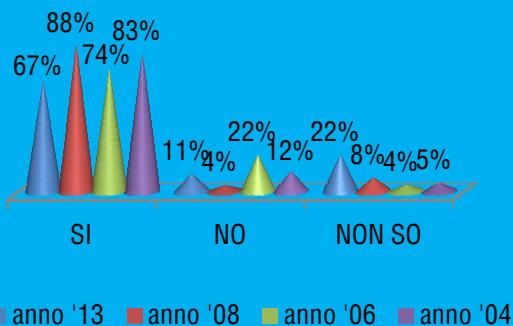
La spesa per il SII è percepita dal 45% degli Utenti come 'poco rilevante', dato in continuo calo rispetto al 2004, mentre è in netto aumento la percentuale dei 'NON SO'.

**GRAF. 19 – TALE SPESA INCIDE SUL BILANCIO FAMILIARE IN MODO:, COMPARAZIONE**



Il costo delle bollette è percepito come adeguato dal 67% degli intervistati, percentuale in diminuzione rispetto al 2008. In aumento il numero di chi non sa dare una risposta (22%).

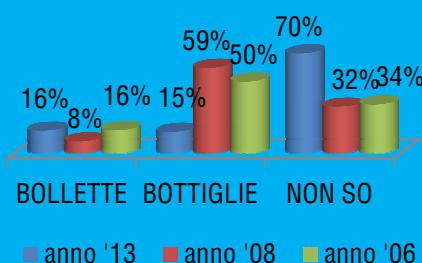
**GRAF. 20 – RITIENE CHE TALE SPESA SIA ADEGUATA AI SERVIZI FORNITI?, COMPARAZIONE**



#### Spesa per le bollette e per l'acquisto dell'acqua in bottiglia

A coloro che dichiarano di consumare acqua minerale, si è chiesto se sia più rilevante la spesa per l'acquisto di quest'ultima o per il pagamento della bolletta (GRAF. 21): in deciso aumento, ancora una volta, il numero di coloro che non sanno esprimere un giudizio, mentre si equivalgono le percentuali relative alle risposte 'BOLLETTE' e 'BOTTIGLIE'.

**GRAF. 21 – SECONDO LEI NELLA SUA FAMIGLIA E' PIU' RILEVANTE LA SPESA PER ANNUA PER:, COMPARAZIONE**

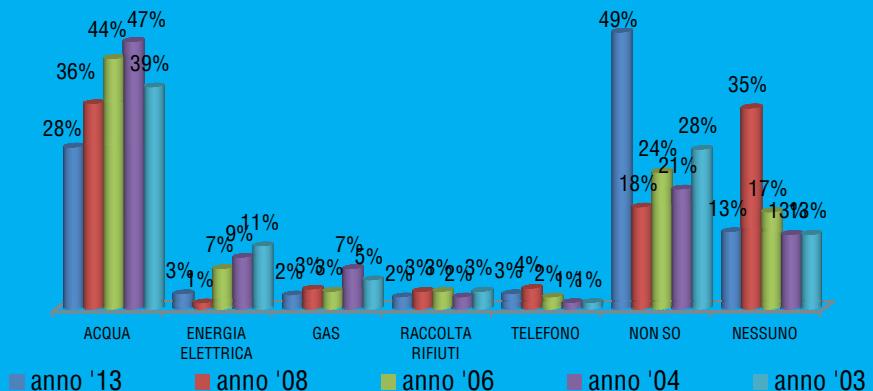


### I servizi fondamentali a confronto

Paragonando i diversi servizi erogati, quello dell'acqua risulta essere caratterizzato dal miglior rapporto qualità/prezzo (28% contro il 3% dell'energia elettrica ed il telefono, ed il 2% di gas e raccolta rifiuti, GRAF. 22).

Rispetto agli anni passati, si rileva un aumento dei 'NON SO', a discapito della risposta 'NESSUNO'.

**GRAF. 22 – DI QUESTI SERVIZI, QUALE RITIENE OFFRA IL MIGLIOR RAPPORTO QUALITA'/PREZZO?, COMPARAZIONE**



In generale si evidenzia come siano decisamente aumentati coloro che dimostrano in più occasioni di non essere preparati sull'argomento 'spesa': si può presupporre che l'alto tasso dei 'NON SO' sia imputabile ad una sopraggiunta stanchezza del campione, in una tipologia di domanda che implica un ragionamento ovvero uno sforzo mentale di comparazione.

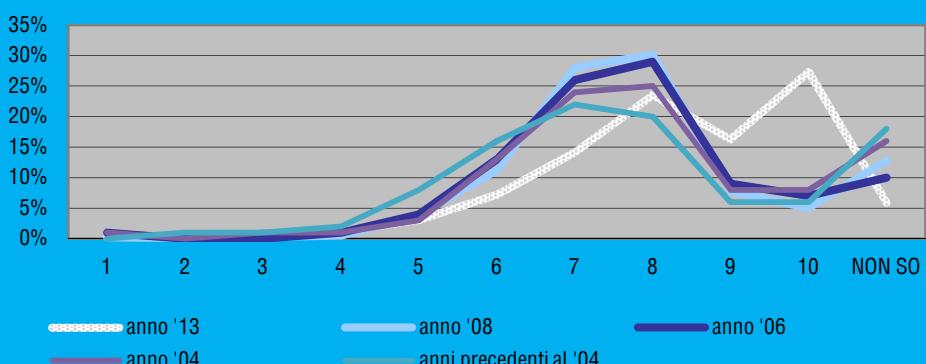
E' necessario anche sottolineare come si sia subissati da telefonate che a vario titolo contattano giornalmente coloro che hanno un abbonamento telefonico: tutto ciò non invoglia gli intervistati nel rispondere alle domande poste, soprattutto quelle più 'impegnative'.

### Un voto per il Servizio Idrico Integrato

Agli Utenti intervistati è stato chiesto di esprimere un voto, da uno a dieci, sul Servizio Idrico Integrato nel suo complesso.

Dall'andamento del grafico 23 pare evidente come siano in continuo aumento i voti di eccellenza ed in diminuzione quelli che indicano situazioni di assoluta carenza di servizio.

**GRAF. 23 – COMPLESSIVAMENTE, COME VALUTA CON UN VOTO DA 1 A 10 IL SII PER L'ANNO 2013?, COMPARAZIONE**



## **9. Rapporti esterni.**

Si sono consolidati i rapporti di collaborazione e confronto con le Autorità d'Ambito costituite in Piemonte. È stata assicurata la partecipazione alle riunioni periodiche del Coordinamento dei Direttori e dei Presidenti delle ATO ed alla Conferenza Regionale delle risorse idriche, istituita dall'art. 13 della L.R. 13/97, ed al relativo Comitato tecnico.

Il Direttore ed il personale dell'A.ato6 hanno partecipato ad incontri e convegni a livello regionale e nazionale.

## **10. AEEG e nuovo metodo tariffario.**

Con il decreto-legge n. 201/11 (il cosiddetto "Salva-Italia"), convertito nella legge n. 214/11, all'Autorità per l'energia elettrica e il gas sono state attribuite competenze anche in materia di servizi idrici. Infatti, l'articolo 21, comma 19, prevede in particolare che: "con riguardo all'Agenzia nazionale per la regolazione e la vigilanza in materia di acqua, sono trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, che vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all'Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481".

Con deliberazione 27 dicembre 2013 643/2013/R/IDR dell'AEEGSI ad oggetto: *"Approvazione del Metodo Tariffario Idrico e delle disposizioni di completamento"*, l'Autorità ha approvato il Metodo Tariffario Idrico per la determinazione delle tariffe del SII; in particolare la suddetta deliberazione prevede che l'Ente d'Ambito adotti il pertinente schema regolatorio, composto dai seguenti atti:

- a) il programma degli interventi (Pdl), ai sensi dell'art. 149, comma 3, del d.lgs.152/06, che specifica gli obiettivi da realizzare sulla base di una puntuale indicazione degli interventi per il periodo 2014-2017,
- b) il piano economico finanziario (PEF), che limitatamente al Piano tariffario e il Rendiconto finanziario, prevede con cadenza annuale per 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;

Nel corso del 2014 in applicazione della normativa citata, l'Autorità d'Ambito n. 6 "Alessandrino" ha predisposto la tariffa del servizio idrico integrato per gli anni 2014, 2015, sulla base della metodologia prevista dalla deliberazione 27 dicembre 2013 643/2013/R/IDR dell'AEEGSI e dei dati inviati dai gestori nell'ambito del procedimento di raccolta dati; tale predisposizione è stata approvata con Deliberazione della Conferenza n. 13/2014.

## **11. Fondo di solidarietà.**

Il Fondo di solidarietà, istituito dall'A.ato6 e dai Gestori dell'ATO 6 è destinato ad attività senza scopo di lucro per la realizzazione di interventi nel settore delle infrastrutture idriche nei Paesi del terzo mondo.

La Conferenza dell'Autorità d'Ambito con propria Deliberazione n° 22 del 15/11/2004 ha approvato il Regolamento dei Contributi dell'A.ato6 per la gestione di iniziative di solidarietà in generale, ed in particolare per svolgere attività senza scopo di lucro per la realizzazione di interventi nel settore delle infrastrutture idriche nei Paesi del Terzo Mondo, con il quale sono stati fissati i criteri e le modalità di erogazione dei contributi.

Nel corso del 2014 sono stati finanziati i seguenti progetti:

### **• PALESTINA: "Progetto costruzione di una nuova rete idrica per l'area residenziale di New Gerico" - 2^PARTE.**

Il progetto è stato proposto dall'Associazione ICS Onlus che lo scopo di promuovere coordinare e realizzare programmi di cooperazione e sviluppo nei Paesi in Via di Sviluppo.

Il progetto prevede l'estensione della rete idrica alle aeree meridionali al fine di garantire l'accesso all'acqua da parte dei cittadini delle nuove abitazioni, sostituendo gli allacci casuali con una vera rete regolata e regolare. Questo obiettivo è destinato a coinvolgere le strutture dei servizi pubblici e sanitari, nonché le residenze individuali. Il progetto prevede la messa in posa delle tubazioni principali in quanto i collegamenti con le abitazioni dovrebbero essere pagate dai cittadini clienti.

Il progetto ha come obiettivo principale il rilancio del ruolo della municipalità, con la creazione di un servizio destinato a coinvolgere circa duemila abitanti, pari al 10% della popolazione complessiva.

L'Autorità d'Ambito finanzierà il progetto per un importo pari ad Euro 50.000.

**• TCHAD: “Progetto acqua e luce per i dispensari di Koumao e di Ouli Bangala”**

Il progetto è stato proposto dall'Associazione Onlus Un chicco per l'Africa di Castellazzo Bormida che opera nel settore della tutela e valorizzazione del territorio, della natura e dell'ambiente per il perseguiti di scopi di solidarietà.

Il presente progetto prevede l'installazione di due pompe elettriche funzionanti a pannelli solari e relativi collegamenti in due pozzi per l'acqua adiacenti ai dispensari medici di Koumao e Ouli Bangala.

L'Autorità d'Ambito finanzierà il progetto con un contributo pari a Euro 53.800.

**• TANZANIA: “Progetto convitto femminile del villaggio Kibaigwa, automazione e regolazione del sistema di pompaggio e distribuzione dell'acqua”**

Il progetto è stato proposto dall'Associazione ICS Onlus – Istituto per la Cooperazione allo Sviluppo; questa è un'associazione di volontari nata per Promuovere coordinare e realizzare programmi di cooperazione e sviluppo nei Paesi in Via di Sviluppo.

Il presente progetto prevede l'automazione e la regolazione del sistema di pompaggio e di distribuzione dell'acqua del pozzo del convitto femminile del villaggio, in particolare l'installazione di un sistema automatico di marcia/arresto della pompa, un dispositivo di controllo del livello dell'acqua, la realizzazione di una copertura per il pozzo, di un allacciamento alla rete idrica locale e la fornitura di una pompa di scorta. Beneficiari del progetto sono le 300 ragazze che abitano il convitto.

L'Autorità d'Ambito finanzierà il progetto con un contributo pari a Euro 6.900.

**• CAMBOGIA: “Progetto costruzione barrage con chiusa per regimazione del canale Kampong Putrea e nuova dotazione di pozzi”**

Il progetto è stato proposto dall'Associazione ICS Onlus – Istituto per la Cooperazione allo Sviluppo; questa è un'associazione di volontari nata per Promuovere coordinare e realizzare programmi di cooperazione e sviluppo nei Paesi in Via di Sviluppo.

Il presente progetto prevede il rifacimento di un tratto del canale di Kampong Putrea e la realizzazione di un barrage con chiusa per la regimazione delle acque del canale, dell'intervento potranno beneficiare 425 famiglie che avranno così la possibilità di irrigare una zona di circa 650 ettari nella stagione delle piogge e 150 nella stagione asciutta. Il progetto prevede inoltre la realizzazione di una pista rurale a servizio e di 15 nuovi pozzi per famiglie bisognose non raggiunte dagli acquedotti.

L'Autorità d'Ambito finanzierà il progetto con un contributo pari a Euro 20.000.

**• TANZANIA: “progetto miglioramento dell'accesso all'acqua e della gestione delle risorse idriche”**

Il progetto è stato proposto dall'Associazione di solidarietà e cooperazione internazionale LVIA; questa è un'associazione che opera per lo sviluppo umano e contro le disuguaglianza mondiali.

Il presente progetto prevede il miglioramento dell'accesso all'acqua e ai servizi igienico-sanitari nella regione di Dodoma, in particolare con aumento della disponibilità di acque sicure; l'aumento dell'educazione della popolazione sull'acqua, l'igiene e le malattie; il rafforzamento delle capacità necessarie per la gestione delle infrastrutture realizzate.

Beneficiari diretti sono circa 3800 persone, abitanti del villaggio dove verrà realizzata la struttura.

L'Autorità d'Ambito finanzierà il progetto con un contributo pari a Euro 50.000.

**• MOZAMBIKO: “progetto apertura fonti di approvvigionamento idrico”**

Il progetto è stato proposto dall'Associazione ICS Onlus – Istituto per la Cooperazione allo Sviluppo; questa è un'associazione di volontari nata per Promuovere coordinare e realizzare programmi di cooperazione e sviluppo nei Paesi in Via di Sviluppo.

Il presente progetto prevede la costruzione e perforazione di 3 pozzi e un percorso di formazione della popolazione interessata; il progetto cerca di garantire la formazione nel campo dell'igiene per valorizzare l'uso corretto dell'acqua potabile e debellare le malattie, prevede la formazione di gruppi per la manutenzione dei pozzi e per la raccolta delle risorse economiche necessarie al proseguimento del progetto su base autonoma

L'Autorità d'Ambito finanzierà il progetto con un contributo pari a Euro 47.500.

**• BURUNDI: “Progetto realizzazione di una vasca per acquedotto – loc. Muray 2^ parte”**

Il Progetto è stato proposto dall'Associazione Ascolta l'Africa; questa è un'associazione costituita da un gruppo di volontari che fanno parte della Casa del Giovane della Parrocchia di San Pietro di Novi Ligure.

Il Progetto prevede il potenziamento delle riserve idriche esistenti attraverso la realizzazione di una nuova vasca di stoccaggio dell'acqua potabile e la posa di una nuova tubazione di distribuzione che affiancherà la tubazione di distribuzione che oggi risulta obsoleta, in più punti deteriorata e dotata comunque di una portata insufficiente per le esigenze della popolazione.

Obiettivo del progetto è quello di ridurre la percentuale di popolazione che non ha accesso duraturo alle fonti di acqua potabile.

L'Autorità d'Ambito finanzierà il progetto per un importo totale pari ad Euro 65.000.

#### • **COSTRUIRE INSIEME: “Progetto acqua e sviluppo”**

Il progetto è stato proposto dall'azienda speciale Costruire Insieme.

Il presente progetto prevede la costituzione di un team di progettazione per promuovere e realizzare progetti nei paesi in via di sviluppo nel settore delle risorse idriche; la ricerca di opportunità di finanziamento di progetti di cooperazione allo sviluppo e la preparazione e la candidatura del progetto.

L'Autorità d'Ambito finanzierà il progetto con un contributo pari a Euro 30.000.

Nel corso del 2014 si sono conclusi i progetti finanziati negli anni precedenti, in particolare:

#### • **PALESTINA: “Progetto costruzione di una nuova rete idrica per l'area residenziale di New Gerico” - 1^PARTE.**

Il progetto è stato proposto dall'Associazione ICS Onlus che lo scopo di promuovere coordinare e realizzare programmi di cooperazione e sviluppo nei Paesi in Via di Sviluppo.

Il progetto prevede l'estensione della rete idrica alle aeree meridionali al fine di garantire l'accesso all'acqua da parte dei cittadini delle nuove abitazioni, sostituendo gli allacci casuali con una vera rete regolata e regolare. Questo obiettivo è destinato a coinvolgere le strutture dei servizi pubblici e sanitari, nonché le residenze individuali. Il progetto prevede la messa in posa delle tubazioni principali in quanto i collegamenti con le abitazioni dovrebbero essere pagate dai cittadini clienti.

Il progetto ha come obiettivo principale il rilancio del ruolo della municipalità, con la creazione di un servizio destinato a coinvolgere circa duemila abitanti, pari al 10% della popolazione complessiva.

L'Autorità d'Ambito ha finanziato il progetto per un importo pari ad Euro 50.000.

I lavori sono terminati nell'aprile 2014.

#### • **CAMBOGIA: “Progetto costruzione barrage con chiusa per regimazione del canale Kampong Putrea e nuova dotazione di pozzi”**

Il progetto è stato proposto dall'Associazione ICS Onlus – Istituto per la Cooperazione allo Sviluppo; questa è un'associazione di volontari nata per Promuovere coordinare e realizzare programmi di cooperazione e sviluppo nei Paesi in Via di Sviluppo.

Il presente progetto prevede il rifacimento di un tratto del canale di Kampong Putrea e la realizzazione di un barrage con chiusa per la regimazione delle acque del canale, dell'intervento potranno beneficiare 425 famiglie che avranno così la possibilità di irrigare una zona di circa 650 ettari nella stagione delle piogge e 150 nella stagione asciutta. Il progetto prevede inoltre la realizzazione di una pista rurale a servizio e di 15 nuovi pozzi per famiglie bisognose non raggiunte dagli acquedotti.

L'Autorità d'Ambito ha finanziato il progetto con un contributo pari a Euro 20.000.

I lavori sono iniziati nel gennaio 2014 e terminati nell'aprile dello stesso anno.

## **12. Attività economico-finanziaria .**

Nel mese di marzo, con Deliberazione n. 10/385 del 31/03/2014 è stato approvato il Piano programma e bilancio pluriennale preventivo economico per il triennio 2014, 2015, 2016, il bilancio preventivo economico per l'anno 2014, il Piano operativo di gestione per l'anno 2014 e la relazione previsionale programmatica per il triennio 2014, 2015, 2016.

Nel mese di maggio, con Deliberazione n. 17/637 del 27-05-2014, la Conferenza ha approvato il conto economico delle spese 2013 e la Relazione al rendiconto.

Così come per gli esercizi precedenti anche per l'esercizio finanziario 2014, in applicazione dell'art. 35 commi 8, 9 e 10 del decreto legge 24 gennaio 2012 n. 1, tutte le Autorità d'Ambito Territoriali Ottimali sono state assoggettate al regime della tesoreria unica, di cui all'art. 1 della legge 720/1984. Tale modifica al sistema di tesoreria ha comportato l'apertura di un conto di tesoreria unica per l'A.ato6 presso la Tesoreria Provinciale dello Stato sezione di Alessandria.

Infine, negli ultimi giorni dell'esercizio 2014 si è provveduto ad assumere gli accertamenti di entrata dei canoni dovuti all'A.ato6, per il funzionamento della struttura, a titolo di Contributi per le Comunità Montane dell'ATO 6 per l'attività di difesa e tutela dell'assetto idrogeologico del territorio montano, e per il fondo di solidarietà da destinarsi ad attività senza scopo di lucro per la realizzazione di interventi nel settore delle infrastrutture idriche nei Paesi del Terzo Mondo, ed ad assumente i conseguenti impegni di spesa per vincolo.