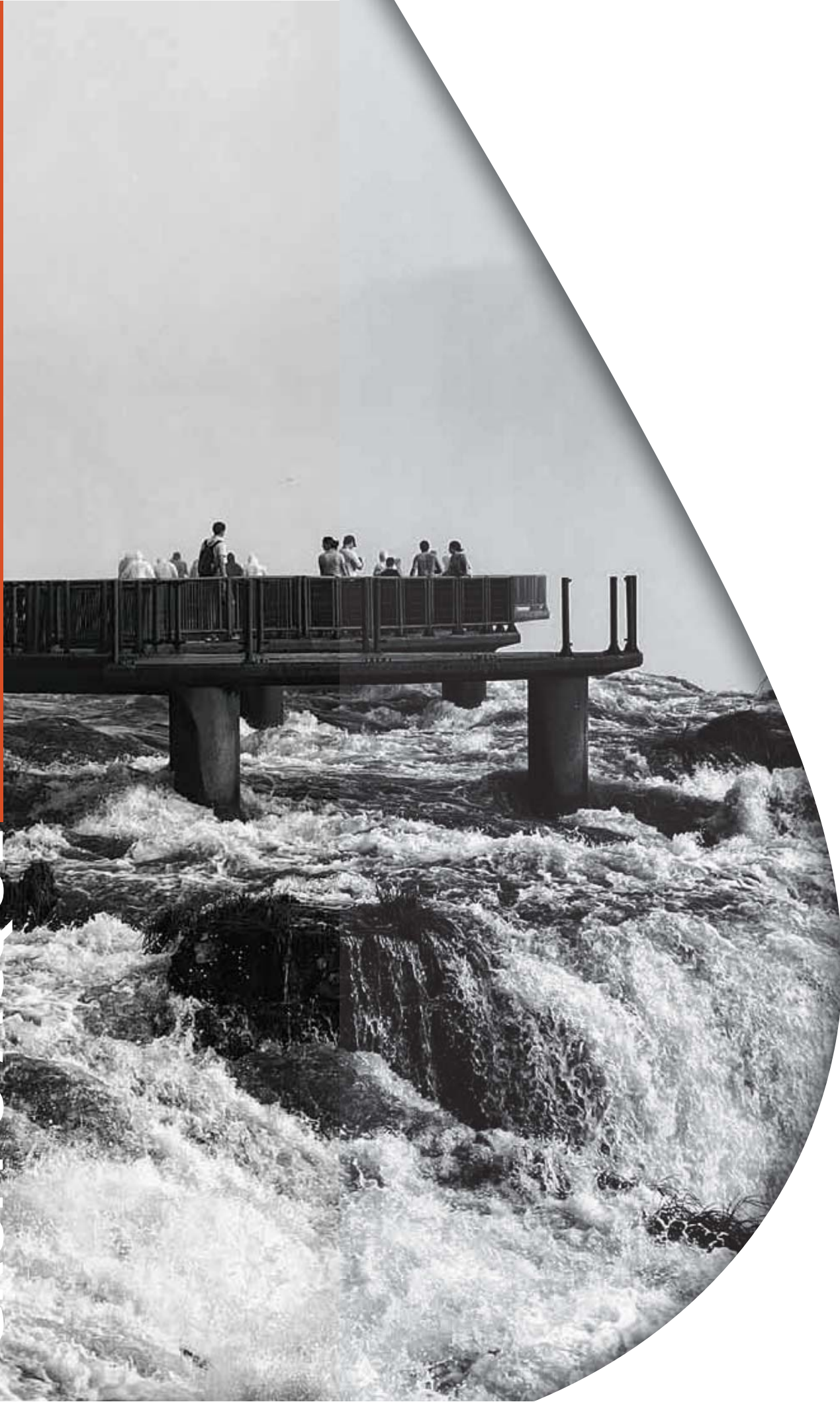


# **BILANCIO DUEMILADODICI**

**GRUPPO ACQUE**



## RELAZIONE SULLA GESTIONE

Signori Soci,

unitamente al bilancio dell'esercizio chiuso al 31.12.2012, redatto secondo quanto previsto dalla legislazione civilistica, sottoponiamo alla Vostra approvazione la presente relazione sulla gestione.

Precisiamo che nella relazione sono fornite tutte le informazioni previste e richieste dall'art. 2428 c.c., nonché quelle indicate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili.

Le informazioni fornite sono quelle ritenute utili ad ottenere un'analisi fedele, equilibrata ed esauriente della situazione patrimoniale e finanziaria della società nonché dell'andamento del risultato della gestione, nel suo complesso e nei vari settori in cui essa ha operato, con particolare riguardo ai costi, ai ricavi e agli investimenti, nonché una descrizione dei principali rischi e incertezze cui la società è esposta.

L'informazione è coerente con le peculiarità dell'oggetto sociale che assume come scopi quelli dell'art. 2602 del c.c. Nello specifico l'ente, senza fini di lucro, con attività prevalentemente interna, è chiamato a prestare servizi specialistici qualificati ai propri soci, contenendo, per quanto possibile, i relativi oneri. D'altra parte le modalità di funzionamento della società prevedono che i soci garantiscano la copertura integrale dei costi sostenuti per i servizi specifici prestati.

L'analisi, coerente con l'entità e la complessità degli affari della società, contiene, nella misura necessaria alla comprensione della situazione della società e dell'andamento e del risultato della sua gestione, le informazioni relative agli investimenti effettuati, ai rischi ed incertezze e ai rapporti con il personale.

### Andamento della Società

Nell'esercizio 2012 trova piena attuazione il processo di riorganizzazione che ha interessato le tre società Billing Solutions s.c. a r.l., C.C.S. Customer Care Solutions s.c. a r.l e I.C.T. Solutions S.r.l.; processo che si è concretizzato con la fusione per incorporazione delle ultime due nella prima che contestualmente ha cambiato la propria ragione sociale in LE SOLUZIONI s.c.ar.l.

Quest'ultima assume compiti, dimensioni e complessità tutt'altro che trascurabili; attualmente sono alle sue dipendenze 156 collaboratori ed ha la capacità di gestire per i propri soci il *ciclo completo di bollettazione*, i *canali di contatto con il cliente (soprattutto call center)*; il *data center ed il networking*.

Le tre società originarie, che prestavano per i propri soci servizi attinenti alla gestione del rapporto tra quest'ultimi ed i propri clienti, nascevano per mettere a fattor comune esperienza, competenza come pure gli investimenti tecnologici necessari nel loro ambito specialistico, ottenendo tangibili benefici in termini di economie di scala, di efficienza e di qualità dei servizi erogati. Su questo terreno Acque SpA, sin dall'inizio, ha trovato un comune sentire con Publiambiente SpA, poi con Publiacqua SpA e, più di recente, con Quadrifoglio SpA.

Con il tempo si è però sentita la necessità di riorganizzare l'intera filiera della gestione del cliente in un unico soggetto, consolidando e irrobustendo questa positiva esperienza, per dare impulso alla razionalizzazione e ottimizzazione dei processi, creando le condizioni per migliorare ulteriormente l'efficienza e l'economicità dei servizi offerti.

In tale contesto, i Vs amministratori hanno profuso il massimo sforzo per realizzare gli obiettivi del piano industriale che aveva supportato il progetto di fusione. I positivi risultati del primo anno di attività confermano la validità delle scelte compiute dai soci nello sviluppo di una struttura integrata di servizi, che persegue l'obiettivo di ottimizzare i costi e migliorare l'efficienza ed efficacia, al fine di garantire ai clienti livelli di qualità sempre più elevati.

### Servizi prestati

La società attua il proprio scopo mutualistico con un'attività prevalentemente interna, fornendo le competenze richieste alle imprese consorziate che usufruiscono, alcune, di tutti i servizi, e altre soltanto di

una parte di essi. L'individuazione dei costi addebitati per le specifiche attività è effettuata mediante la separata contabilizzazione dei peculiari costi e l'applicazione di specifici *driver* per i fattori produttivi comuni. La complessità del sistema e la ragionevole metrica adottata consentono di affermare che i rapporti con i soci sono improntati all'equità.

### Settore Servizi Ciclo Attivo

Il Settore Servizi Ciclo Attivo nel corso del 2012 ha svolto attività di lettura contatori, bollettazione, conservazione sostitutiva, gestione incassi, gestione documentale per i soci clienti. Nella tabella sono riportati i servizi svolti per ciascun socio cliente.

| Servizi forniti               | Soci  |               |              |     |
|-------------------------------|-------|---------------|--------------|-----|
|                               | Acque | Publiambiente | Quadrifoglio | REA |
| Letture contatori             | √     |               |              |     |
| Bollettazione e fatturazione  | √     | √             |              | √   |
| Stampa documenti              | √     | √             | √            |     |
| Rendicontazione incassi       | √     | √             | √            |     |
| Gestione software di servizio | √     | √             |              | √   |
| Servizio Documentale          | √     | √             | √            |     |

#### *Andamento del servizio di lettura dei contatori*

Nell'anno 2012 il servizio di lettura dei contatori, in precedenza affidato a ditte esterne, individuate mediante gara, è stato internalizzato. Le letture dei contatori di Acque SpA vengono svolte da personale di Le Soluzioni, che ora dispone di un apposito reparto di 18 addetti ed un coordinatore. I lettori effettuano esclusivamente fotoletture attraverso un palmare, dotato di geolocalizzatore. La qualità delle letture rilevate è migliorata con l'internalizzazione del servizio (300 letture errate in meno nell'anno). Anche il costo risulta inferiore rispetto a quello applicato sul mercato (almeno 10 centesimi in meno a lettura). A fine anno è iniziata, in via sperimentale, l'attività di lettura anche per Publiacqua, nei Comuni di Pontassieve e Greve in Chianti.

**SERVIZIO DI LETTURA DEI CONTATORI**

| Mesi          | Numero letture effettuate per Acque SpA | Comuni interessati | Risorse impiegate | Media giornaliera per operatore | Numero letture errate | Percentuale di errore |
|---------------|---|--------------------|-------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Gennaio       | 15.781                                  | 5                  | 5                 | 144                             | 43                    | 0,27%                 |
| Febbraio      | 24.220                                  | 6                  | 7                 | 165                             | 57                    | 0,24%                 |
| Marzo         | 26.038                                  | 9                  | 8                 | 148                             | 35                    | 0,13%                 |
| Aprile        | 33.565                                  | 9                  | 8                 | 233                             | 151                   | 0,45%                 |
| Settembre     | 78.478                                  | 15                 | 18                | 218                             | 138                   | 0,18%                 |
| Ottobre       | 85.798                                  | 23                 | 18                | 207                             | 154                   | 0,18%                 |
| Novembre      | 57.138                                  | 15                 | 18                | 159                             | 119                   | 0,21%                 |
| Dicembre      | 95.061                                  | 18                 | 18                | 294                             | 151                   | 0,16%                 |
| <b>Totale</b> | <b>416.079</b>                          | <b>55</b>          | <b>12</b>         | <b>213</b>                      | <b>848</b>            | <b>0,20%</b>          |

Nel corso del 2012 sono state anche realizzate sperimentazioni di telelettura, installando e leggendo contatori con il sistema walk-by di Maddalena, integrato con il palmare, utilizzato per le letture manuali.

*Andamento dei servizi del ciclo attivo*

Nel 2012 sono state effettuate le seguenti attività inerenti al ciclo attivo:

- a. Controllo letture;
- b. calcolo bollette;
- c. controllo importi anomali;
- d. stampa bollette, attualmente effettuata tramite ditte esterne;
- e. recapito al domicilio del destinatario, attualmente effettuato attraverso ditte esterne.
- f. conservazione sostitutiva dei sezionali IVA;
- g. rendicontazione incassi clienti finali;
- h. rettifiche di fatturazione;
- i. fatturazione lavori tecnici.

| Attività                          | Acque     | Publiambiente | Quadrifoglio | REA    |
|-----------------------------------|-----------|---------------|--------------|--------|
| Numero di bollette emesse         | 1.037.016 | 511.438       |              | 17.493 |
| Numero di documenti stampati      | 1.183.011 | 654.594       | 883.425      |        |
| Numero rettifiche di fatturazione | 13.733    | 647           |              |        |
| Numero incassi rendicontati       | 1.132.156 | 530.931       | 943.538      |        |
| Numero fatture emesse             | 1.265     | 124           |              |        |

Con l'introduzione del sistema di consegna con formula certa le ditte recapitiste ci forniscono data, ora e coordinate GPS del luogo di avvenuta consegna della bolletta. Queste informazioni hanno consentito di minimizzare gli errori e di agire in modo specifico e mirato in caso di bollette non consegnate.

Tutto il ciclo è stato svolto per Acque e per Publiambiente, mentre la stampa e la rendicontazione degli incassi è stata svolta per Quadrifoglio. Per le attività sono state impiegate 24 risorse, con oltre 2.100.000 bollette emesse in un anno, oltre 300.000 raccomandate per solleciti di pagamento e oltre 2.000.000 di

incassi rendicontati. Nel 2012 le rettifiche di fatturazione per errori attribuibili a mancati controlli sono state n. 1.937 nel settore idrico. Il costo delle attività di emissione delle bollette è stato di € 0,95 per ogni bolletta di acconto e di € 1,43 per ogni bolletta di saldo. Il costo medio per la rendicontazione degli incassi è stato di € 0,31 per ogni incasso registrato.

Nell'ambito del settore opera un nucleo di analisti e programmatori interni che sono dedicati alla gestione dei software integrati a servizio del ciclo attivo. Tale nucleo opera in stretta sinergia con il fornitore esterno ma, grazie alle competenze acquisite nel tempo, è in grado realizzare piccoli sviluppi e di indicare al fornitore in modo appropriato le esigenze dei soci clienti per nuove implementazioni. In tale attività sono impiegate 6 risorse.

#### Andamento Servizi Gestione Documentale

Nel settore è stata costituita un'unità che si occupa della digitalizzazione di archivi cartacei.

#### SERVIZI GESTIONE DOCUMENTALE

| Attività  | Acque     | Publiambiente | Quadrifoglio |
|---|-----------|---------------|--------------|
| Numero di pdf di bollette prodotti e/o archiviati                   | 1.942.711 | 492.845       | 837.258      |
| Numero di pdf di lettere raccomandata prodotti e/o archiviati       | 279.906   | 127.638       | 40.411       |
| Numero di rendicontazioni di raccomandate effettuate e/o archiviate | 321.806   | 100.831       | 47.063       |
| Numero di pratiche tecnico/commerciali archiviate                   | 40.015    |               |              |

Un software specifico serve da interfaccia per l'acquisizione e l'archiviazione di file sulla piattaforma dedicata alla gestione documentale. Il software permette la fruizione delle immagini dei documenti direttamente dal gestionale di front end utilizzato da Acque e da Publiambiente (al contact center, agli sportelli fisici, ecc.). Nel 2012 sono stati archiviati per Acque e Publiambiente oltre 3.000.000 di documenti ad un costo medio di € 0,25 a documento archiviato, e sono state fornite oltre 60.000 immagini indicizzate a Quadrifoglio affinché potesse autonomamente provvedere all'archiviazione. Per tale attività sono impiegate 3 risorse.

Di seguito una tabella indicante i costi sostenuti per vari servizi prestati dal settore:

| Servizio              | Acque            | Publiambiente    | Quadrifoglio   | REA           | Publiacqua    | Geal       | Publiservizi  |
|-----------------------|------------------|------------------|----------------|---------------|---------------|------------|---------------|
| Gestione letture      | 941.105          |                  |                |               | 18.654        |            |               |
| Gestione documentale  | 64.533           | 19.623           | 11.359         |               |               |            |               |
| Gestione back-office  | 234.450          | 106.434          |                |               |               |            |               |
| Billing               | 1.646.783        | 632.002          | 531.959        | 53.920        |               |            |               |
| Manutenzione software | 396.968          | 83.318           |                |               |               | 484        |               |
| Registrazione incassi | 748.363          | 406.235          | 203.273        |               |               |            |               |
| Recupero crediti      | 468.269          | 162.357          | 41.523         |               |               |            |               |
| Altri                 |                  |                  |                |               |               |            | 15.613        |
| <b>Totale</b>         | <b>4.500.471</b> | <b>1.409.969</b> | <b>788.114</b> | <b>53.920</b> | <b>18.654</b> | <b>484</b> | <b>15.613</b> |

## Settore Servizi Relazioni Clienti

Il Settore Servizi Relazioni Clienti nel corso del 2012 ha svolto attività di contact center, di customer care, di front office e di back office per i soci clienti Publiacqua SpA, Acque SpA, Publiambiente SpA, Quadrifoglio SpA, GEAL SpA. Ha inoltre gestito servizi di emergenza per le società Gaia SpA (attività conclusasi il 31 dicembre 2012) e Toscana Energia Green SpA (attività che cesserà il 30 giugno 2013). Per Acquedotto del Fiore SpA è stato gestito un servizio di invio messaggi.

### Andamento dei servizi per Acque SpA

| SERVIZI PER ACQUE SPA |                          |                          |                        |                        |          |          |          |          |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Servizio              | Chiamate trattabili 2011 | Chiamate trattabili 2012 | Chiamate trattate 2011 | Chiamate trattate 2012 | TMC 2011 | TMC 2012 | TMA 2011 | TMA 2012 |
| Acque Commerciale     | 141.315                  | 157.858                  | 131.562                | 145.500                | 00.04.47 | 00.04.28 | 00.01.05 | 0.01.14  |
| Acque Guasti          | 73.099                   | 84.257                   | 69.300                 | 78.205                 | 00.02.06 | 00.02.18 | 00.00.34 | 0.01.04  |
| Acque Centralino      | 39.554                   | 36.352                   | 36.159                 | 32.392                 | 00.02.09 | 00.01.45 | 00.00.46 | 0.00.48  |

Per il servizio di **numero verde commerciale di Acque**, nell'anno 2012, le chiamate trattabili sono state 157.858, con un incremento dell'11% rispetto al 2011 ed un superamento dei massimali giornalieri contrattuali per 109 giorni. Le chiamate trattate sono state 145.500 (13.938 in più rispetto al 2011), pari al 92% delle chiamate trattabili.

L'aumento del numero di chiamate è stato determinato principalmente dal miglioramento da parte di Acque di alcune procedure, che hanno consentito di gestire direttamente per telefono molte più casistiche (sospensioni bollette per perdita, taratura e riletatura, allacci alla fognatura, posticipi pagamento, rateizzazioni, contratti con clausola).

Il tempo medio di conversazione è migliorato rispetto all'anno precedente, passando da 4,47 a 4,28 minuti, in conseguenza di uno specifico e sistematico lavoro di formazione e di affiancamento. Il tempo medio di attesa è invece cresciuto di 9 secondi rispetto al 2011, soprattutto a causa dell'aumento del numero di chiamate.

Per il servizio di **numero verde guasti di Acque** nell'anno 2012, le chiamate trattabili sono state 84.257, con un incremento del 13% rispetto al 2011. Tale incremento si è concentrato nel mese di febbraio (14.701 chiamate), quando, a seguito delle intense nevicate, si è avuto un periodo prolungato di gelo, che ha provocato la rottura di numerosi contatori e tubazioni. Le chiamate trattate nell'anno sono state 78.205, pari al 93% delle chiamate trattabili. Il tempo medio di conversazione è stato in linea con quello dell'anno precedente (12 secondi in più). Altrettanto si può dire del tempo medio di attesa, se escludiamo il mese di febbraio, che a causa del picco di chiamate ha avuto un tempo medio di attesa più elevato (2,21 minuti). Negli altri 11 mesi il tempo medio di attesa è stato di 47 secondi.

Per il servizio di **centralino di Acque** nell'anno 2012 sono pervenute 36.352 chiamate delle quali 32.392 gestite. Il tempo medio di attesa è stato di 48 secondi, 2 in più del 2011. Il tempo medio di conversazione è stato di 1,45 minuti, in miglioramento di 64 secondi rispetto al 2011.

Per Acque è stata effettuata regolarmente anche un'attività di **invio massivo di messaggi** ai clienti, verso telefoni fissi e mobili. Tali messaggi hanno riguardato sia comunicazioni di interruzioni programmate sia avvisi di mancato pagamento di bollette scadute.

Nel 2012 abbiamo raggiunto con sms 250.716 clienti (202.595 per comunicazioni su gelo contatori e

48.121 per comunicazioni sulla situazione dei pagamenti) e con messaggi vocali 132.646 clienti (93.392 per comunicazioni di interruzioni idriche e 39.254 per comunicazioni sulla situazione dei pagamenti).

Per Acque quindi sono state gestite anche le **richieste di pratiche pervenute via web**, che sono state nell'anno 750 (311 provenienti da utenti dello sportello on line e 439 provenienti dagli operatori degli URP dei Comuni).

Per quanto riguarda le attività di **back office**, è proseguita la stampa, imbustamento e postalizzazione di vulture, subentri, disdette e di copie fatture. Le stampe di pratiche nel 2012 sono state 11.741. Le stampe di copie fatture sono state 7.404.

Infine segnaliamo che prosegue regolarmente l'attività di **sportello** al pubblico presso la sede di Via Marie Curie di Castelfiorentino, dove sono stati gestiti nell'anno 2.791 clienti, con un tempo medio di attesa di 9 minuti e di gestione del cliente di 11 minuti e mezzo.

#### Andamento dei servizi per Publiacqua SpA

| SERVIZI PER PUBLIACQUA SPA |                          |                          |                        |                        |          |          |          |          |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Servizio                   | Chiamate trattabili 2011 | Chiamate trattabili 2012 | Chiamate trattate 2011 | Chiamate trattate 2012 | TMC 2011 | TMC 2012 | TMA 2011 | TMA 2012 |
| Publiacqua Commerciale     | 244.858                  | 280.165                  | 235.726                | 261.023                | 00.04.35 | 00.04.18 | 00.00.48 | 0.01.09  |
| Publiacqua Guasti          | 100.887                  | 138.498                  | 95.393                 | 123.292                | 00.02.18 | 00.02.31 | 00.00.37 | 0.01.44  |
| Publiacqua Centralino      | 34.880                   | 21.190                   | 31.593                 | 19.846                 | 00.01.47 | 00.01.56 | 00.00.20 | 0.00.37  |

Nell'anno 2012 si è registrato un incremento significativo dei volumi di contatti gestiti per il **numero verde commerciale di Publiacqua**. Infatti i giorni in cui il numero di chiamate ha superato i massimali giornalieri contrattuali sono stati 141.

Nel 2010, le chiamate trattabili furono, su base annua, 227.241, con una media mensile di 19.000 chiamate mentre nel 2011 le chiamate trattabili erano state 244.808, con una media mensile di 20.500 chiamate. Nel 2012 le chiamate trattabili sono state 280.165 con una media mensile di circa di 23.300. Nel 2012 l' aumento delle chiamate trattabili è stato quindi, rispetto all' anno precedente, del 13% e del 19% rispetto all'anno 2010. Le chiamate trattate sono state 261.023, pari al 93% delle trattabili. Il tempo medio di attesa è un po' cresciuto rispetto all'anno precedente (21 secondi), a causa dell'incremento di chiamate sopra richiamato. Il tempo medio di conversazione è invece migliorato rispetto all'anno precedente (17 secondi). È da sottolineare che ciò è avvenuto contestualmente con gli importanti cambiamenti di procedura, conseguenti all'avvio del progetto di Publiacqua *Work Force Management* (WFM), che ha permesso di svolgere direttamente al telefono attività in precedenza svolte in post call e back office.

Per il servizio di **numero verde guasti**, nell'anno 2012 le chiamate trattabili sono state 138.498 (37.611 in più rispetto al 2011), delle quali 123.292 sono state quelle trattate (27.899 in più rispetto al 2011), pari all'89%. Questo significativo incremento dei flussi in entrata è da attribuire allo straordinario picco per il gelo di febbraio (quasi 37.000 chiamate in un mese) e ai flussi elevati dei mesi di luglio, agosto e settembre, per i diffusi problemi di carenza idrica, dovuti alla siccità. Il tempo medio di attesa, se escludiamo il mese di febbraio, è stato di poco superiore a quello del 2011: 49 secondi, con un incremento di 12 secondi. Il tempo medio di conversazione è stato di 2 minuti e 31 secondi (13 in più rispetto al 2011). Per il servizio di **centralino di Publiacqua** nell'anno 2012 sono pervenute 21.190 chiamate delle quali



19.846 gestite. Il tempo medio di attesa è stato di 37 secondi ed il tempo medio di conversazione è stato di 1 minuto e 56 secondi.

Per Publiacqua è stata svolta quindi l'attività di **invio massivo di messaggi** ai clienti, verso telefoni fissi e mobili per sollecitare i pagamenti. Nel 2012 abbiamo raggiunto con sms 54.203 clienti e con messaggi vocali 39.834 clienti.

Nel 2012 le pratiche effettuate dai clienti di Publiacqua sono state 29.502. Di queste 21.559 (pari al 73%) sono state gestite dal nostro servizio di contact center e customer care, che in **back office** ha provveduto anche alla stampa, imbustamento e postalizzazione di 20.367 pratiche per i clienti (vulture, subentri, preventivi, contratti, riaperture e chiusure, etc.). Sono inoltre state inviate 20.400 copie di fatture. Quest'ultima attività ha registrato un notevole incremento a causa dell'invio massivo dei messaggi per fatture non pagate.

Nel novembre 2012 abbiamo iniziato a gestire il nuovo **sportello al pubblico di San Casciano**, nel quale sono impegnati con regolarità 2 operatori.

#### Andamento dei servizi per Publiambiente SpA

| SERVIZI PER PUBLIAMBIENTE SPA |                          |                          |                        |                        |          |          |          |          |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Servizio                      | Chiamate trattabili 2011 | Chiamate trattabili 2012 | Chiamate trattate 2011 | Chiamate trattate 2012 | TMC 2011 | TMC 2012 | TMA 2011 | TMA 2012 |
| Publiambiente Numero Verde    | 205.606                  | 197.730                  | 191.312                | 183.099                | 00.04.16 | 00.04.14 | 00.01.03 | 0.01.10  |
| Publiambiente Centralino      | 20.836                   | 15.523                   | 18.924                 | 14.374                 | 00.01.33 | 00.01.39 | 00.00.22 | 0.00.23  |

Sul **numero verde di Publiambiente** sono pervenute 197.730 chiamate offerte ad operatore, delle quali risposte 183.099, pari al 93%. I flussi si sono dunque mantenuti elevati rispetto alle medie storiche, se pur leggermente in decremento rispetto al 2011 (7.876 chiamate in meno). In fatti i giorni in cui è stato superato il massimale contrattuale giornaliero sono stati 292.

I flussi sono stati più intensi nel primo trimestre, in concomitanza con l'attivazione del sistema di raccolta differenziata porta a porta nei Comuni di Gambassi, Montaione, Certaldo e poi da settembre a novembre, quando è stata effettuata la campagna informativa nel Comune di Monsummano Terme.

Il tempo medio di conversazione è stato di 4 minuti e 14 secondi (2 secondi in meno del 2011). Il tempo medio di attesa è stato di 1 minuto e 10 secondi (7 secondi in più del 2011).

È continuata l'attività di post call e back office legata alla Tariffa di Igiene Ambientale. In conseguenza dei contatti al call center sono state postalizzate 11.891 pratiche e 1.509 copie fatture.

Per il servizio di **centralino di Publiambiente** (che serve anche Publiservizi e Le Soluzioni), nell'anno 2012 sono pervenute 15.523 chiamate delle quali 14.374 gestite. Il tempo medio di attesa è stato di 23 secondi ed il tempo medio di conversazione è stato di 1 minuti e 39 secondi.

è proseguita per conto di Publiambiente l'attività di **gestione degli sportelli** presso i Comuni, in concomitanza con l'emissione delle fatture della Tariffa di Igiene Ambientale (TIA), nelle tre settimane precedenti la scadenza delle stesse. A questa si sono affiancate:

- l'attività di contatto a domicilio delle utenze per l'informazione preliminare sul nuovo sistema di raccolta porta a porta, nella fase di attivazione dei diversi Comuni (Gambassi, Montaione, Certaldo e poi di Monsummano Terme).
- l'attività di sportello presso le basi logistiche, aperte temporaneamente da Publiambiente nei Comuni

in cui si sta per introdurre il sistema porta a porta (Gambassi Terme, Montaione, Certaldo e poi di Monsummano Terme).

- l'attività di sportello presso le isole ecologiche ed i centri di raccolta, laddove il nuovo sistema è già stato adottato (Empoli, Vinci, Fucecchio, Montelupo Fiorentino, Montespertoli, Castelfiorentino, Seravalle Pistoiese,).

*Andamento dei servizi per Quadrifoglio.*

| SERVIZI PER QUADRIFOGLIO |                     |                   |                              |                    |
|--------------------------|---------------------|-------------------|------------------------------|--------------------|
| Servizio                 | Chiamate Trattabili | Chiamate trattate | Tempo medio di conversazione | Tempo medio attesa |
| Quadrifoglio TIA         | 41.758              | 37.652            | 00:04:05                     | 0:01:35            |

L'attività di contact center per Quadrifoglio è iniziata nel marzo 2011, con il servizio di informazioni sulla Tariffa di igiene Ambientale, per le utenze non domestiche. Successivamente, nel giugno 2011, il servizio è stato esteso alle chiamate in overflow provenienti dalle utenze domestiche. I dati del 2012 dunque non possono essere comparati con quelli dell'anno precedente. Sul numero verde TIA di Quadrifoglio le chiamate trattabili nel 2012 sono state 41.758 e quelle trattate sono state 37.652. Lo SLA è stato del 92%. Il tempo medio di attesa è stato di 1,35 minuti. Il tempo medio di conversazione è stato di 4,05 minuti. Si è registrato un picco importante nel mese di luglio, con oltre 7.000 chiamate trattabili per il nostro call center, in concomitanza con il recapito dei primi avvisi di pagamento emessi dal Comune di Firenze, che ha deciso di anticipare la previsione normativa nazionale, abbandonando la forma del corrispettivo per il servizio e re-introducendo il tributo.

Nel corso del 2012 si è svolta anche un'attività di **data entry**. Tale attività ha riguardato corrispondenza (2.158 documenti) e protocolli pratiche (10.353 documenti).

Da aprile 2012 abbiamo iniziato a gestire gli **sportelli al pubblico TIA di Quadrifoglio**, nei Comuni di San Casciano, Signa, Calenzano, Campi Bisenzio, Greve, Fiesole, Sesto Fiorentino, Scandicci.

Alla fine del 2012 Quadrifoglio si è avvalso della nostra struttura per la gestione delle attività di contact center, di data entry e di **contatto a domicilio**, nell'ambito del progetto di attivazione del controllo volumetrico dei conferimenti di RSU, realizzato nel quartiere di San Iacopino a Firenze. Il progetto ha riguardato circa 10.000 utenze domestiche e non domestiche, alle quali abbiamo illustrato le nuove modalità di raccolta differenziata e consegnato le chiavi elettroniche necessarie per il conferimento dei rifiuti.

*Andamento dei servizi per GEAL.*

| SERVIZI PER GEAL |                          |                          |                        |                        |          |          |          |          |
|------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Servizio         | Chiamate trattabili 2011 | Chiamate trattabili 2012 | Chiamate trattate 2011 | Chiamate trattate 2012 | TMC 2011 | TMC 2012 | TMA 2011 | TMA 2012 |
| GEAL Commerciale | 12.218                   | 13.028                   | 11.639                 | 12.606                 | 00.02.58 | 00.03.06 | 00.00.30 | 0.00.48  |
| GEAL Guasti      | 6.687                    | 8.043                    | 6.368                  | 7.618                  | 00.02.18 | 00.02.11 | 00.00.28 | 0.00.23  |

Sul **numero verde commerciale** le chiamate trattabili sono state 13.024 (810 in più del 2011) e le chiamate trattate sono state 12.606, pari al 97%. Sono state gestite esclusivamente informazioni com-

merciali. Per il 2013 è previsto l'avvio del servizio anche di inserimento e gestione delle pratiche. Il tempo medio di attesa è stato di 48 secondi (18 in più del 2011). Il tempo medio di conversazione è stato di 3,06 minuti (8 secondi in più del 2011).

Sul numero verde guasti le chiamate trattabili sono state 8.043 e quelle trattate 7.618, pari al 95%. Il tempo medio di attesa è stato 23 secondi (5 in meno del 2011) e quello di conversazione di 2,11 minuti (7 secondi in più del 2011).

Di seguito una tabella indicante i costi sostenuti per vari servizi prestati dal settore:

| Servizio                        | Acque            | Publiambiente    | Quadrifoglio   | Geal          | Publiacqua       | Publiservizi  | Altri          |
|---------------------------------|------------------|------------------|----------------|---------------|------------------|---------------|----------------|
| Gestione centralino             | 42.070           | 32.529           |                |               | 27.909           | 24.164        |                |
| C.C. Commerciale + Back-office  | 606.780          | 554.199          | 192.908        | 48.813        | 1.063.220        |               |                |
| C.C. Guasti                     | 163.733          |                  |                |               | 255.521          |               | 125.262        |
| Gestione comunicazione          | 168.250          |                  |                |               |                  |               |                |
| Gestione sportelli              | 56.153           | 88.826           | 42.262         |               | 8.929            |               |                |
| Gestione PAP centri di raccolta |                  | 676.967          |                |               |                  |               |                |
| <b>Totale</b>                   | <b>1.036.986</b> | <b>1.352.521</b> | <b>235.170</b> | <b>48.813</b> | <b>1.355.579</b> | <b>24.164</b> | <b>125.262</b> |

### Settore Servizi Tecnologici

Il Settore Servizi Tecnologici nel corso del 2012 ha svolto servizi di data center, di networking e di sviluppo software per i soci clienti Acque SpA, Publiacqua SpA, Publiambiente SpA, Publiservizi SpA, Quadrifoglio SpA, GEAL SpA. Ha inoltre gestito alcune attività per le società Ingegnerie Toscane S.r.l. e Gaia SpA. Questo esercizio ha visto un'espansione delle attività sia in termini di soci clienti serviti sia di tipologie di servizi ad essi offerti.

#### *Andamento dei servizi di data center*

Nel 2012 è stata completata l'attività di trasferimento del data center di Empoli nella nuova sede di Via della Maratona. Il **nuovo data center** di Empoli è un centro tecnologico di rilevanza regionale. L'hardware utilizzato è in continuo aggiornamento così come i software. Tutti i maggiori data base sono ospitati all'interno del nuovo data center.

I collegamenti sono in fibra ottica, così come gli switch utilizzati per l'integrazione dei server. Questo garantisce le più alte prestazioni in termini di tempo macchina per qualsiasi elaborazione. I dati sono ridondati sul data center speculare installato presso la sede operativa di Ospedaletto (Pisa), che è ad una distanza maggiore di 50 km, così come previsto dalla normativa sul disaster recovery. Anche questo secondo data center nel 2012 è stato trasferito in sede più idonea a garantire la sicurezza dei dati.

Nelle sedi dove sono ospitati i data center, oltre alle attività tipiche della struttura, vengono gestiti per i soci clienti i servizi di assistenza e manutenzione delle postazioni di lavoro (supporto hardware e software, gestione antivirus, posta elettronica, fax elettronico). Si tratta di un servizio complesso e diversificato, in considerazione della numerosità delle postazioni gestite su una pluralità di sedi di diverse aziende.

Per alcuni dei soci clienti (Gruppo Acque, Publiambiente, Publiservizi) è stata svolta anche un'attività di consulenza sugli acquisti informatici. Per il Gruppo Acque sono proseguite le attività di gestione dello sportello web, di messa in sicurezza dei dati ai fini della conservazione sostitutiva, di gestione delle firme digitali e di manutenzione dei sistemi di videosorveglianza. Ad Acque è stato quindi garantito il supporto sistemistico per l'implementazione del nuovo sistema GIS e WIZ.

#### SERVIZI DI DATA CENTER

| Servizio                 | Gruppo Acque | Ingegnerie Toscane | Publiacqua | Publiservizi | Publiambiente | Quadrifoglio | Altri * |
|--------------------------|--------------|--------------------|------------|--------------|---------------|--------------|---------|
| Numero server utilizzati | 167          | 34                 | 6          | 56           | 54            | 3            | 102     |
| CPU utilizzabili         | 299          | 57                 | 12         | 97           | 90            | 6            | 201     |
| RAM GB                   | 2.268        | 181                | 28         | 451          | 439           | 16           | 1.354   |
| Spazio disco GB          | 46.490       | 20.076             | 7.105      | 26.266       | 19.780        | 7.500        | 29.710  |

\* negli altri sono indicati anche i servizi svolti a favore degli altri settori interni di LeSoluzioni

#### Andamento dei servizi di networking

Nell'ambito dei servizi di networking l'anno 2012 ha visto un consolidamento dell'attività per il Gruppo Acque, per Publiambiente e Publiservizi ed un consistente sviluppo dell'attività per Publiacqua e Ingegnerie Toscane. Si tratta di servizi strategici per i soci clienti, che operano su un bacino molto vasto e con una pluralità di sedi direzionali, amministrative e operative, che devono essere sempre adeguatamente interconnesse. In particolare va sottolineato che Acque e Publiacqua hanno operato attraverso Ingegnerie Toscane ed il supporto tecnico de Le Soluzioni per realizzare un'interconnessione trasparente tra le due reti aziendali.

Nel 2012 è stata completamente aggiornata la piattaforma telefonica del Gruppo Acque e quella di Publiservizi e Publiambiente, che sono state portate tutte alla stessa release. È stata quindi aggiornata la piattaforma di CTI utilizzata dal contact center per tutti i soci clienti.

Nel corso dell'esercizio è stata realizzata la rete dati cablata e wifi della sede di Ingegnerie Toscane di Firenze. Le Soluzioni ha garantito il supporto alla progettazione ed installazione della rete VOIP di Publiacqua, che ha riguardato le diverse sedi di Firenze e Prato. Conclusa la fase di start up, Publiacqua ha quindi affidato a Le Soluzioni la manutenzione e gestione del sistema VOIP. Nell'ambito del progetto Work Force Management, è stato approntato tutto ciò che era necessario, in termini di connettività e telefonia, per rendere funzionante la sala operativa preposta alla pianificazione e dispacciamento degli interventi dei tecnici sul territorio, a seguito di segnalazioni guasti da parte degli utenti. Negli ultimi mesi dell'anno Publiacqua ha scelto Le Soluzioni come partner per la progettazione del WI-FI in tutte le proprie sedi. Il progetto sarà completato nel 2013. Una volta operativo, il sistema consentirà ai tecnici di Publiacqua, di operare in qualunque sede con i propri sistemi mobili, senza doversi collegare alla rete fisica.

**SERVIZI DI NETWORKING**

| Servizio                                | Gruppo Acque | Ingegnerie<br>Toscane | Publiacqua | Publiservizi | Publiambiente | Altri * |
|---|--------------|-----------------------|------------|--------------|---------------|---------|
| Numero sedi                             | 25           | 2                     | 16         | 5            | 16            | 9       |
| Numero apparati di routing utilizzati   | 29           | 3                     |            | 6            | 20            | 23      |
| Numero apparati di switching utilizzati | 45           | 28                    | 120        | 3            | 18            | 33      |
| Numero connessioni in fibra             | 2            | 1                     |            | 1            | 1             | 3       |
| Numero connessioni Linee Standard       | 44           | 2                     |            | 5            | 19            | 10      |

\* negli altri sono indicati i servizi svolti a favore degli altri settori interni di LeSoluzioni

**Andamento servizi di sviluppo software**

La confluenza di esperienze e competenze, maturate nelle precedenti aziende, fa sì che Le Soluzioni disponga di un forte gruppo di analisti e di programmatori, che possono supportare le aziende socie nella definizione e realizzazione dei propri progetti, sia affidati a terzi che realizzati direttamente da Le Soluzioni. Il ruolo di queste risorse può andare dalla consulenza funzionale e tecnologica a quello di project manager, fino alla fornitura di soluzioni chiavi in mano.

Nel 2012 è proseguita la consistente attività di gestione, manutenzione e implementazione di diversi software realizzati per il Gruppo Acque (gestione carte metano, parco auto, gestione commesse di investimento, ordini di intervento, Intranet, sito internet, GIS, etc.). È proseguita l'attività di manutenzione dei siti internet di Publiambiente e Publiservizi. È stata svolta quindi un'attività di consulenza e di supporto sul software per la gestione dei rifiuti.

Per Publiacqua sono stati realizzati due nuovi progetti. Il primo sviluppo ha riguardato il controllo dell'attività di pulizia delle caditoie. Lo scopo principale di questa applicazione era di dare la possibilità a Publiacqua di indicare alle ditte appaltatrici gli interventi da effettuare e di monitorare i lavori da queste effettuati. Il secondo sviluppo ha riguardato la ripartizione dei consumi per le utenze condominiali. È stata realizzata una procedura, consultabile via internet in area riservata, che consente agli amministratori di condominio di poter suddividere la bolletta ricevuta tra tutti i condomini. Per Publiambiente è stata realizzata un'area riservata, con autenticazione dell'utente, per accedere ad alcuni servizi a domanda.

| Servizio                                 | Gruppo Acque | Ingegnerie<br>Toscane | Publiacqua | Publiservizi | Publiambiente | Altri * |
|--|--------------|-----------------------|------------|--------------|---------------|---------|
| Numero progetti gestiti                  | 27           | 3                     | 2          | 1            | 7             | 2       |
| Numero di ticket di manutenzione gestiti | 994          | 14                    |            | 53           | 90            |         |
| Numero di ore impiegate                  | 3.525        | 18                    |            | 38           | 420           |         |

\* negli altri sono indicati i servizi svolti a favore degli altri settori interni di LeSoluzioni

Di seguito una tabella indicante i costi sostenuti per vari servizi prestati dal settore:

| Servizio                         | Gruppo Acque     | Publiambiente  | Quadrifoglio  | Ingegnerie Toscane | Publiacqua     | Publiservizi   | Altri         |
|----------------------------------|------------------|----------------|---------------|--------------------|----------------|----------------|---------------|
| Gestione network                 | 176.535          | 16.312         |               | 19.964             | 30.492         | 30.661         |               |
| Sviluppo e manutenzione software | 563.253          | 40.190         |               | 110.383            | 39.350         | 39.350         |               |
| Gestione data center             | 267.217          | 82.687         | 18.656        | 51.970             | 41.787         | 41.787         | 14.537        |
| Servizio di Help-desk            | 290.640          | 223.351        |               | 91.279             | 64.732         | 25.120         |               |
| <b>Totale</b>                    | <b>1.297.645</b> | <b>362.540</b> | <b>18.656</b> | <b>273.596</b>     | <b>176.541</b> | <b>137.098</b> | <b>14.537</b> |

### Progetti intersettoriali

#### *Adozione sistema gestionale integrato ERP SAP*

Nei primi mesi del 2012 Acque ha deciso di adottare SAP come sistema gestionale integrato aziendale. Questa scelta strategica, che determinerà un grande salto di qualità per Acque, ha reso necessario un consistente lavoro di analisi, progettazione e sviluppo ed ha investito tutti i settori dell'azienda, andando ad impattare sui più importanti processi ed essendo un'occasione unica per l'ottimizzazione delle procedure. Acque si è avvalsa di una società di consulenza specializzata ma ha chiesto a Le Soluzioni di supportarla fortemente in questo progetto, mettendo a disposizione esperienze e competenze informatiche e gestionali e dedicandovi alcune risorse chiave, che hanno svolto un ruolo fondamentale di cerniera tra la struttura aziendale e i consulenti SAP, contribuendo allo sviluppo, secondo le esigenze di Acque e assistendo l'azienda nella fase di start del sistema, avvenuto all'inizio del 2013.

#### *Realizzazione applicazione per mobile per la gestione degli interventi tecnici*

Nel corso del 2012 Acque ha deciso di affidare alle Soluzioni la realizzazione di un progetto mirante ad innovare profondamente la gestione degli interventi sul campo, a seguito di segnalazioni di guasti o interruzioni da parte degli utenti. Nella fase di analisi, progettazione e sviluppo sono state coinvolte, se pur con diversa intensità ed impegno, risorse di tutti i settori de Le Soluzioni, poiché il cambiamento organizzativo riguarda, oltre che il lavoro dei tecnici, anche quello del call center e poiché il nuovo sistema deve integrarsi con il gestionale in uso oggi (FO CRM-Siutex) e con quello che si prevede di adottare a breve (SAP). Il progetto mette al centro del processo il tecnico in campo che, attraverso un semplice smart phone, può disporre di tutte le informazioni contenute nel DB (foto, documenti, schemi tecnici), e aggiornarle direttamente, a seguito del sopralluogo, dando alle ditte che devono intervenire indicazioni precise su tipologia e temi di intervento. Il call center dispone di una situazione sempre aggiornata della situazione degli interventi e, grazie all'apposito questionario, alla cartografia on line e alla documentazione fotografica, può raccogliere in modo più preciso le segnalazioni e rispondere in modo più puntuale agli utenti, evitando di aprire segnalazioni su problematiche già prese in carico dai tecnici ed in corso di risoluzione. Questa nuova modalità organizzativa andrà completamente a regime nel 2013, ma è già applicata dai tecnici che operano nel territorio dell'Empolese Valdelsa.

### *Implementazione e installazione video sportello*

Le Soluzioni ha garantito ad Acque il supporto tecnico necessario (software e network) per l'implementazione e l'installazione di un video sportello, che permette al cliente finale di entrare in comunicazione in **videochiamata** con un operatore del contact center, che lo segue e lo aiuta ad effettuare tutte le pratiche di sportello. Vengono acquisiti mediante **scanner** i documenti del cliente e alla fine della videochiamata, i moduli compilati vengono stampati dal video sportello, firmati dal cliente che li deposita in un apposito contenitore. Il videosportello è stato attivato in via sperimentale presso il «Punto Acque» di Empoli nel marzo 2013.

### *L'organizzazione*

Da un punto di vista amministrativo la società, tra maggio e dicembre, ha implementato il software SAP come sistema ERP, al fine di uniformare tutti gli aspetti contabili e gestionali in un unico ambiente.

Questo progetto ha coinvolto sia il Settore Tecnologico, chiamato a garantire il funzionamento e l'operatività del nuovo sistema, sia gli uffici di Amministrazione Finanza e Controllo e di Affari Generali.

Ulteriore obiettivo, nel mese di settembre, è stato quello di internalizzare ed unificare la gestione del personale tramite la costituzione di un ufficio con due unità dedicate, scegliendo sia il sistema gestionale per la realizzazione delle buste paga sia il sistema di tracciamento delle ore e delle attività svolte al fine di rendicontare e ripartire i costi tra i soci. Lo *start up* effettivo è avvenuto, come per SAP, all'inizio del 2013. L'azienda opera con due CCNL quali: il Gas Acqua per il personale impegnato nelle funzioni di staff e amministrative e nei settori Ciclo Attivo, il Tecnologico e Telecomunicazioni per il personale impegnato nel settore Relazioni Clienti. Per armonizzare i regolamenti societari, la Direzione aziendale ha avviato un progetto per uniformare i criteri per la valutazione e per l'attribuzione del premio di produzione 2013. La società ha costituito un'unità di staff per internalizzare e centralizzare la gestione della Qualità, della Sicurezza e della Privacy.

Si rileva che l'ente di certificazione DNV ha eseguito in maggio un *audit*, che ha portato all'estensione del certificato a suo tempo ottenuto da Billing Solutions s.c.ar.l. all'intero sistema aziendale costituito.

Con il secondo intervento di *audit*, avvenuto nel mese di novembre, l'ente DNV rileva l'integrazione delle procedure aziendali e la maturità del sistema, derivante dalle esperienze positive realizzate nelle già certificate aziende preesistenti la fusione.

Nell'ambito della sicurezza sul lavoro, la nomina di un RSPP interno promuove l'omogeneizzazione dei comportamenti e delle regole e consente di sviluppare in modo costante e programmato le attività di formazione.

Altrettanto si può dire nell'ambito della privacy, dove il presidio interno garantisce la massima cura nella gestione degli aspetti informatici, delle nomine e delle informative.

## **Situazione patrimoniale e finanziaria**

### *Commento e analisi degli indicatori di risultato*

Nel paragrafo che segue, al fine di assolvere alle necessità informative richieste dal primo comma dell'art. 2428 c.c., vengono separatamente analizzate la situazione patrimoniale e finanziaria mediante l'utilizzo di appositi indicatori. Gli indicatori finanziari di risultato appaiono inespessivi tenendo conto delle modalità di determinazione dei ricavi (addebiti ai soci per la copertura integrale dei costi)

Al fine di procedere alla costruzione degli indicatori di seguito descritti, lo schema di Stato Patrimoniale è stato riclassificato sia secondo il criterio funzionale che quello finanziario.

Il Conto Economico è stato invece riordinato secondo il criterio detto "a valore della produzione e valore aggiunto" per meglio evidenziare l'entità dell'apporto fornito ai processi e la valenza per il territorio della nostra realtà.

Ai fini della comparabilità delle voci del bilancio 2012 con quelle dell'esercizio 2011 ricordiamo che quest'ultimo si riferisce all'attività svolta da Billing Solutions Scarl, ora Le Soluzioni Scarl, prima della fusione di cui in premessa. Il confronto degli indicatori risulta comunque coerente.

**STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO (CRITERIO FINANZIARIO)**

| Aggregati                        | 2012             | 2011             |
|----------------------------------|------------------|------------------|
| Immobilizzazioni immateriali     | 911.221          | 200.082          |
| Immobilizzazioni materiali       | 521.646          | 37.09            |
| Immobilizzazioni finanziarie     | –                | 17.250           |
| <b>Attivo fisso</b>              | <b>1.432.867</b> | <b>254.641</b>   |
| Magazzino                        | 46.570           | 12.776           |
| Liquidità differite              | 7.850.437        | 3.666.707        |
| Liquidità immediate              | 558.027          | 268.496          |
| <b>Attivo corrente</b>           | <b>8.455.035</b> | <b>3.947.979</b> |
| <b>Capitale investito</b>        | <b>9.887.902</b> | <b>4.202.620</b> |
| Capitale sociale                 | 250.678          | 120.000          |
| Riserve                          | 1.217.540        | 478.264          |
| <b>Mezzi propri</b>              | <b>1.468.218</b> | <b>598.264</b>   |
| <b>Passività consolidate</b>     | <b>822.364</b>   | <b>442.550</b>   |
| <b>Passività correnti</b>        | <b>7.597.320</b> | <b>3.161.806</b> |
| <b>Capitale di finanziamento</b> | <b>9.887.902</b> | <b>4.202.620</b> |

**STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO (CRITERIO FUNZIONALE)**

| Aggregati  | 2012             | 2011             |
|--|------------------|------------------|
| Attivo immobilizzato (al netto del fondo TFR e rischi) | 610.503          | -187.909         |
| Attivo commerciale                                     | 7.897.007        | 3.679.483        |
| Liquidità  | 558.027          | 268.496          |
| <b>Capitale investito operativo (Cio)</b>              | <b>9.065.538</b> | <b>3.760.070</b> |
| Mezzi propri   | 1.468.218        | 598.264          |
| Passività operative                                    | 5.170.443        | 2.343.697        |
| Passività di finanziamento                             | 2.426.877        | 818.109          |
| <b>Capitale di finanziamento</b>                       | <b>9.065.538</b> | <b>3.760.070</b> |



**CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO**

| Aggregato   | 2012              | %             | 2011             | %             |
|---|-------------------|---------------|------------------|---------------|
| Riaddebiti ai soci  | 12.820.870        | 100%          | 6.820.739        | 100%          |
| Costo dei beni venduti                                      | 213.000           | 1,66%         | 16.331           | 0,24%         |
| <b>Margine di contribuzione</b>                             | <b>12.607.870</b> | <b>98,34%</b> | <b>6.804.408</b> | <b>99,76%</b> |
| Altri costi esterni operativi                               | 5.890.563         | 45,95%        | 4.931.986        | 72,31%        |
| <b>Valore aggiunto (VA)</b>                                 | <b>6.717.307</b>  | <b>52,39%</b> | <b>1.872.422</b> | <b>27,45%</b> |
| Costi del personale   | 6.087.652         | 47,48%        | 1.675.054        | 24,29%        |
| <b>Margine operativo lordo (MOL)</b>                        | <b>629.655</b>    | <b>4,91%</b>  | <b>215.368</b>   | <b>3,16%</b>  |
| Ammortamenti e accantonamenti                               | 588.964           | 4,59%         | 159.183          | 2,33%         |
| <b>Risultato operativo (RO)</b>                             | <b>40.960</b>     | <b>0,32%</b>  | <b>56.185</b>    | <b>0,82%</b>  |
| Risultato dell'area accessoria                              | 108.271           | 0,84%         | 110.541          | 1,62%         |
| Risultato dell'area finanziaria (al netto degli oneri fin.) | 1.933             | 0,02%         | 1.568            | 0,02%         |
| <b>EBIT normalizzato</b>                                    | <b>150.895</b>    | <b>1,18%</b>  | <b>168.294</b>   | <b>2,47%</b>  |
| Risultato dell'area straordinaria                           | 229.738           | 1,79%         | 10.242           | 0,15%         |
| <b>EBIT integrale</b>                                       | <b>380.633</b>    | <b>2,97%</b>  | <b>178.536</b>   | <b>2,62%</b>  |
| Oneri finanziari  | 132.402           | 1,03%         | 57.182           | 0,84%         |
| <b>Risultato lordo (RL)</b>                                 | <b>248.232</b>    | <b>1,94%</b>  | <b>121.354</b>   | <b>1,78%</b>  |
| Imposte sul reddito   | 200.931           | 1,57%         | 93.037           | 1,36%         |
| <b>Risultato netto</b>                                      | <b>47.300</b>     | <b>0,37%</b>  | <b>28.316</b>    | <b>0,42%</b>  |

Gli indicatori finanziari di seguito proposti, integrano l'informativa sin qui fornita in merito all'andamento della società ed ai risultati della stessa conseguiti.

**INDICATORI DI FINANZIAMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI**

|                                   |                         | 2012    | 2011    |
|-----------------------------------|-------------------------|---------|---------|
| Quoziente primario di struttura   | MP / AF                 | 102%    | 235%    |
| Margine secondario di struttura   | (MP + PASS. CONS.) - AF | 857.715 | 786.173 |
| Quoziente secondario di struttura | (MP + PASS. CONS.) / AF | 160%    | 409%    |

I dati di bilancio dell'esercizio 2012 evidenziano sinteticamente un maggior ricorso a debiti finanziari per effetto di ritardi nei pagamenti da parte dei nostri soci. L'esposizione è pertanto coerentemente concentrata sul breve periodo e non ha alterato gli equilibri strutturali.

Sia il quoziente primario di struttura che quello secondario mantengono buoni valori, il patrimonio netto risulta sufficiente a coprire integralmente le attività immobilizzate.

Con riferimento alla composizione delle fonti di finanziamento, i due indicatori che seguono:

- quoziente di indebitamento complessivo;
- quoziente di indebitamento finanziario.

### INDICI SULLA STRUTTURA DEI FINANZIAMENTI

|  |                      | 2012 | 2011 |
|--|----------------------|------|------|
| Quoziente di indebitamento finanziario | PASS. DI FIN.TO / MP | 165% | 137% |

evidenziano un indebitamento complessivo e un indebitamento finanziario elevato.

Ad integrazione di quanto sin qui esposto, si propone una sintetica analisi di liquidità allo scopo di verificare la capacità di mantenere l'equilibrio finanziario nel breve termine, cioè di fronteggiare le uscite attese a breve termine con la liquidità esistente e le entrate attese nel breve periodo.

### INDICATORI DI SOLVIBILITÀ

|                            |                            | 2012    | 2011    |
|----------------------------|----------------------------|---------|---------|
| Quoziente di disponibilità | ATTIVO CORR. / PASS. CORR. | 111%    | 125%    |
| Margine di tesoreria       |                            | 811.145 | 773.396 |
| Quoziente di tesoreria     |                            | 111%    | 124%    |

I dati esprimono una positiva situazione dei due margini pur in presenza di tensioni finanziarie legate alla difficoltà di incasso dei nostri crediti.

#### Investimenti effettuati

La società nel corso dell'esercizio 2012 ha realizzato significativi investimenti resisi necessari al mantenimento di un'alta qualità dei servizi prestati, destinando a tal fine risorse per un ammontare complessivo di € 800.000.

Tale somma è stata principalmente impiegata per investimenti relativi all'implementazione del software gestionale SAP, all'acquisto di sistemi elettronici (computer) e di nuovi software.

#### Informazioni sui principali rischi ed incertezze

La società si trova a dover affrontare una fase contrassegnata da una persistente incertezza del quadro normativo, regolamentare e tariffario relativo ai servizi pubblici locali, condizionando anche i processi d'industrializzazione in corso.

Riguardo al quadro normativo disciplinante il settore ambientale, la scelta operata dal legislatore di abbandonare il sistema tariffario, a suo tempo introdotto dal decreto legislativo n. 22 del 1997, ha determinato nuove incognite per il futuro.

Il Decreto Salva Italia ha introdotto la TARES (Tassa Rifiuti e Servizi) che sarà riscossa direttamente dai Comuni. Questa modifica dello *status quo*, oltre a determinare problemi sul piano economico, finanziario e organizzativo per i gestori, ha acuito l'incertezza sulle prospettive di consolidamento delle attività svolte dalla nostra azienda in questo ambito.

#### *Rischi finanziari e di controparte*

Per l'attività e la peculiare organizzazione dei rapporti economici con i soci, la società non ha particolari rischi finanziari di fonte interna, si è rilevato che le posizioni di maggior criticità attengono a difficoltà finanziarie incontrate dai soci, soprattutto per l'evoluzione e l'incertezza normativa dei rispettivi settori di competenza. Considerata l'origine esogena dei medesimi, non è ragionevole ipotizzare significativi specifici interventi di mitigazione del rischio che possano rivelarsi efficaci nel breve/medio termine.

#### *Rischi di liquidità*

Gli affidamenti e le linee di credito in essere con le banche sono sufficienti ad assorbire i ritardi nei pagamenti dei consorziati, non si segnala alcun rischio di liquidità, reputando sufficienti i mezzi a disposizione per le spese correnti e gli investimenti programmati.

I tassi debitori contrattualizzati con gli Istituti di credito, grazie alla solidità dei propri soci e all'affidabilità che la società ha saputo costituirsi nel corso degli anni, sono tra i migliori ottenibili sul mercato.

#### *Rischi tributari*

Sotto il profilo delle passività tributarie non si segnalano rischi potenziali.

#### *Rischi attinenti al personale*

Non sussistono particolari rischi, o di rilevante entità, inerenti a infortuni sul lavoro o per malattie professionali così come risulta dall'assenza delle relative denunce di infortunio o risarcimento di danni.

#### *Rischi ambientali*

L'attività svolta non comporta la presenza di particolari rischi per danni causabili all'ambiente.

### **Informazioni relative alle relazioni con il personale**

Nell'ambito delle relazioni con il personale, non ci sono situazioni contenziose degne di nota. L'azienda ha iniziato nel 2012 ad uniformare le procedure ed i regolamenti interni, relativi alla gestione del personale, a quelli della capo gruppo Acque. Parallelamente ha avviato il confronto con le OOSS del settore Gas Acqua e del settore Telecomunicazioni sulla prospettiva di armonizzazione delle posizioni dei lavoratori che operano nei due diversi comparti, fermi restando i livelli retributivi standard previsti dai due diversi CCNL. L'azienda ha quindi informato le suddette organizzazioni sindacali sulla persistente incertezza, rispetto al consolidamento delle attività nel settore dei rifiuti. Se nei tre ambiti sopra richiamati si arriverà a conclusioni positive, non si prevedono particolari criticità nelle relazioni con il personale nel corso del 2013.

### **Fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio**

Tra i fatti degni di nota avvenuti nei primi mesi dell'esercizio in corso, va segnalato il protrarsi della discussione a livello legislativo sulla prospettiva di passaggio da TIA a TARES per il pagamento del servizio di raccolta rifiuti da parte dei cittadini. Nel mese di aprile si è giunti ad una definizione del quadro per l'anno 2013, che dovrebbe consentire alla nostra azienda di mantenere in questo esercizio il volume di attività di quello 2012. Tuttavia l'anno 2013 si configura come un anno di transizione e riteniamo che, se non interverranno novità legislative di rilievo, a partire dal 2014 vi sarà una drastica riduzione del volume di attività in precedenza effettuate per la gestione della TIA.

### Rapporti con società controllate e collegate vi precisiamo quanto segue:

La Società è controllata da Acque SpA la quale al termine dell'esercizio ha in essere i seguenti rapporti:

| ESERCIZIO 2012 |           |        |         |         |                         |         |         |                         |                        |
|----------------|-----------|--------|---------|---------|-------------------------|---------|---------|-------------------------|------------------------|
|                | Crediti   | Debiti | Costi   |         |                         | Ricavi  |         |                         | Vendita partecipazioni |
|                |           |        | Beni    | Servizi | Altro: riaddebito costi | Beni    | Servizi | Altro: riaddebito costi |                        |
| ACQUE SpA      | 2.940.886 | 85.003 | 666.479 | 38.542  | 6.380.831               | 195.541 |         | 0                       |                        |

### Sedi secondarie

Al fine di ottemperare alla previsione di cui all'ultimo comma dell'art. 2428 C.C., si precisa che la Società svolge la sua attività oltre che nei locali siti in Empoli, Via Garigliano n. 1 dove ha la sede legale, anche presso la sedi operative di Empoli Via Castelluccio n. 2 e Via Maratona n. 1, Castelfiorentino Via Marie Curie n.7, Pisa Via Bellatalla n.1, Firenze Via Villamagna n.90/c e Via de Sanctis n. 51.

### Previsioni economiche per l'esercizio 2013

L'esercizio 2013 prevediamo che si possa concludere con un risultato sostanzialmente in linea con quello raggiunto nel 2012.

Nel Settore Servizi Ciclo Attivo si può prevedere una contenuta crescita del volume di attività rispetto al 2012. Vi potrà essere un'incremento significativo del numero di letture effettuate, poiché Publiacqua ha previsto di affidare interamente quest'attività a Le Soluzioni, nel secondo semestre 2013. Per quanto riguarda l'attività di fatturazione il piano rilasciato da Acque per il 2013 è simile a quello del 2012 e garantisce un consistente volume di attività, sostanzialmente equivalente a quello dell'anno precedente. Altrettanto si può dire per le altre attività del ciclo attivo svolte per Acque. Uno sviluppo dell'attività è atteso nel servizio di gestione documentale, che è stato ormai strutturato in modo da poter giungere ad una gestione di tutto il così detto "fascicolo cliente".

Diversa è la situazione per quanto riguarda Publiambiente e Quadrifoglio. Il primo trimestre 2013 è stato segnato da una completa incertezza sulle modalità di applicazione della nuova TARES. Con il Decreto del 6 aprile 2013 si è delineato il quadro della transizione verso il nuovo tributo fino alla fine dell'anno. Potranno essere emessi 2 acconti, calcolati come quota parte della TIA pagata l'anno precedente, ed un saldo alla fine dell'anno, con le opportune operazioni di conguaglio ed il versamento della parte aggiuntiva per i così detti servizi indivisibili. I Comuni potranno avvalersi delle aziende che gestiscono i servizi di igiene ambientale per emettere gli avvisi di pagamento.

Publiambiente e Quadrifoglio pertanto continueranno ad avvalersi della nostra società per le attività già ad essa affidate. Le attività dovranno essere comprese in 8 mesi, con scadenze ravvicinate. Pertanto vi saranno significativi picchi di attività. Tuttavia in termini economici il risultato dovrebbe essere in linea con quello dell'anno 2012.

Nel Settore Servizi Relazioni Clienti le attività telefoniche di contact center, customer care e centralino consolidate, che vengono svolte da tempo per Acque e Publiacqua, non dovrebbero vedere nel 2013 cambiamenti di rilievo in termini di volumi gestiti, nel confronto con l'esercizio precedente, che ha visto

incrementi, che possiamo considerare di medio periodo nei servizi commerciali. Sui servizi di emergenza guasti vi potrà essere una diminuzione dei volumi gestiti, in considerazione dell'inverno più mite, che non ha determinato picchi legati a neve o gelo e alla piovosità che dovrebbe consentire alle aziende idriche di gestire con più tranquillità i mesi estivi. Non si prevedono novità rispetto ai volumi di attività di sportello e back office.

Più incerta è la previsione che si può fare rispetto ai flussi di chiamate gestiti per Publiambiente e Quadrifoglio. Certamente vi saranno dei picchi notevoli in alcuni mesi dell'anno, in concomitanza con il recapito degli avvisi di pagamento. Legata a questo vi sarà anche un'intensificata attività di sportello presso i Comuni. Per Quadrifoglio si prevede quindi una prosecuzione dell'attività di data entry e di contatto a domicilio degli utenti legata all'introduzione di nuove modalità di raccolta differenziata (nei Comuni di Firenze, Greve in Chianti, Scandicci, Sesto Fiorentino e San Casciano). Quest'attività dovrebbe in parte compensare la conclusione dell'attività legata all'introduzione del sistema di raccolta porta a porta da parte di Publiambiente.

Nel Settore Servizi Tecnologici si può prevedere per il 2013 un forte consolidamento delle attività svolte per Acque. Molto rilevante resterà l'impegno a supporto del progetto SAP di Acque, che nel corso dell'esercizio continuerà a coinvolgerà diverse risorse sulla parte gestionale e amministrativa e, parallelamente inizierà ad affrontare la parte di gestione clienti. Significativo sarà anche il volume di attività sviluppato per il progetto mobile. Per Publiacqua si prevede un'espansione delle attività avviate nel 2012, sia in ambito hardware e help desk sia in ambito software e network. Il quadro sopra richiamato non consente invece di ipotizzare sviluppi di rilievo nel settore ambientale.

### Risultato dell'esercizio

A seguito di quanto esposto nella presente relazione e nella nota integrativa, che costituisce parte integrante del bilancio, confidiamo di aver fornito un quadro sufficientemente chiaro ed esauriente dell'andamento della gestione nel corso dell'esercizio.

Si rileva che la società chiude con un risultato d'esercizio positivo pari ad € 47.300.

Vi invitiamo ad approvare il bilancio chiuso al 31 dicembre 2012.

per Il Consiglio di Amministrazione

**Il Presidente**



Vassili Campatelli



**BILANCIO DUEMILADODICI**  
**STATO**  
**PATRIMONIALE**  
**E CONTO**  
**ECONOMICO**

**STATO PATRIMONIALE - ATTIVO**

| (importi in euro)  | 31.12.2012       | 31.12.2011       |
|--|------------------|------------------|
| <b>(A) Crediti verso soci per i versamenti ancora dovuti</b> | <b>0</b>         | <b>0</b>         |
| <b>(B) Immobilizzazioni:</b>                                 |                  |                  |
| I <b>Immobilizzazioni immateriali</b>                        |                  |                  |
| 1 Costi di impianto  | 24.947           | 3.378            |
| 3 Diritti Brevetto ind.e diritti utilizzazione opere ingegno | 238.409          | 108.212          |
| 6 Immobilizzazioni in corso e acconti                        | 552.236          | 77.024           |
| 7 Altre immobilizzazioni immateriali                         | 101.632          | 11.467           |
| <b>Totale immobilizzazioni immateriali</b>                   | <b>917.224</b>   | <b>200.082</b>   |
| II <b>Immobilizzazioni materiali</b>                         |                  |                  |
| 4 Altri beni   | 521.646          | 37.309           |
| <b>Totale immobilizzazioni materiali</b>                     | <b>521.646</b>   | <b>37.309</b>    |
| III <b>Immobilizzazioni Finanziarie</b>                      |                  |                  |
| 1 Partecipazioni:  |                  |                  |
| d. altre imprese   | 0                | 17.250           |
| <b>Totale immobilizzazioni finanziarie</b>                   | <b>0</b>         | <b>17.250</b>    |
| <b>Totale immobilizzazioni</b>                               | <b>1.438.870</b> | <b>254.641</b>   |
| <b>(C) Attivo circolante:</b>                                |                  |                  |
| I <b>Rimanenze</b>   |                  |                  |
| 1 Materie prime, sussidiarie e di consumo                    | 40.570           | 12.776           |
| 3 Lavori in corso su ordinazione                             | 0                | 0                |
| <b>Totale rimanenze</b>                                      | <b>40.570</b>    | <b>12.776</b>    |
| II <b>Crediti</b>  |                  |                  |
| 1 Verso consorziati  | 3.939.068        | 1.247.106        |
| Verso altri  | 598.142          | 147.228          |
| Esigibili entro 12 mesi                                      | 4.537.210        | 1.394.334        |
| 4 Verso controllanti   | 2.940.886        | 2.229.635        |
| 4-bis Crediti tributari                                      | 158.966          | 4.678            |
| 4-ter Imposte anticipate                                     | 59.247           | 5.123            |
| 5 Verso altri  | 101.824          | 29.123           |
| Esigibili entro 12 mesi                                      | 101.824          | 29.123           |
| <b>Totale crediti del circolante</b>                         | <b>7.798.131</b> | <b>3.662.892</b> |
| IV <b>Disponibilità liquide</b>                              |                  |                  |
| 1 Depositi bancari e postali                                 | 553.516          | 267.496          |
| 3 Denaro e valori in cassa                                   | 4.511            | 1.000            |
| <b>Totale disponibilità liquide</b>                          | <b>558.027</b>   | <b>268.496</b>   |
| <b>Totale attivo circolante</b>                              | <b>8.396.729</b> | <b>3.944.164</b> |
| <b>(D) Ratei e risconti</b>                                  | <b>52.306</b>    | <b>3.815</b>     |
| <b>TOTALE ATTIVO</b>   | <b>9.887.904</b> | <b>4.202.620</b> |



**STATO PATRIMONIALE - PASSIVO**

| <i>(importi in euro)</i> |  | 31.12.2012       | 31.12.2011       |
|--------------------------|--|------------------|------------------|
| <b>(A)</b>               | <b>Patrimonio netto:</b>                                   |                  |                  |
| I                        | <b>Capitale</b>  | <b>250.678</b>   | <b>120.000</b>   |
| II                       | <b>Riserva da sovrapprezzo azioni</b>                      | <b>1.230</b>     | <b>0</b>         |
| IV                       | <b>Riserva legale</b>                                      | <b>55.316</b>    | <b>30.312</b>    |
| VII                      | <b>Altre riserve</b>                                       | 1.113.694        | 419.636          |
|                          | - avanzo di fusione  | 56.430           | 0                |
|                          | - Riserva straordinaria                                    | 1.057.264        | 419.636          |
| IX                       | <b>Utile dell'esercizio</b>                                | <b>47.300</b>    | <b>28.316</b>    |
|                          | <b>Totale patrimonio netto</b>                             | <b>1.468.218</b> | <b>598.264</b>   |
| <b>(C)</b>               | <b>Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato</b>  | <b>822.364</b>   | <b>442.550</b>   |
| <b>(D)</b>               | <b>Debiti</b>  |                  |                  |
| 4                        | Debiti verso banche  | 2.426.877        | 818.109          |
|                          | <i>esigibili entro 12 mesi</i>                             | 2.407.750        | 818.109          |
|                          | <i>esigibili oltre 12 mesi</i>                             | 19.127           | 0                |
| 7                        | Debiti verso:  |                  |                  |
|                          | fornitori  | 3.207.975        | 1.717.862        |
|                          | consorziati  | 622.682          | 279.085          |
| 11                       | Debiti verso controllanti                                  | 85.003           | 32.213           |
| 12                       | Debiti tributari   | 140.272          | 68.829           |
| 13                       | Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale | 339.830          | 65.493           |
| 14                       | Altri debiti   | 774.682          | 180.215          |
|                          | <b>Totale debiti</b>                                       | <b>7.597.321</b> | <b>3.161.806</b> |
| <b>(E)</b>               | <b>Ratei e risconti</b>                                    | <b>0</b>         | <b>0</b>         |
|                          | <b>TOTALE PASSIVO</b>                                      | <b>9.887.904</b> | <b>4.202.620</b> |

**CONTO ECONOMICO**

| <i>(importi in euro)</i> |   | 31.12.2011        | 31.12.2011       |
|--------------------------|---|-------------------|------------------|
| <b>(A)</b>               | <b>Valore della produzione:</b>                           |                   |                  |
| 1                        | Ricavi delle vendite e delle prestazioni                  | 12.820.870        | 6.820.739        |
| 3                        | Variazione dei lavori in corso su ordinazione             | -13.900           | 0                |
| 4                        | Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni         | 64.713            | 0                |
| 5                        | Altri ricavi e proventi                                   | 143.787           | 116.865          |
|                          | <b>Totale valore della produzione</b>                     | <b>13.015.470</b> | <b>6.937.604</b> |
| <b>(B)</b>               | <b>Costi della produzione:</b>                            |                   |                  |
| 6                        | Per materie sussidiarie e di consumo                      | 254.546           | 21.947           |
| 7                        | Per servizi   | 5.092.135         | 4.698.622        |
| 8                        | Per godimento di beni di terzi                            | 798.427           | 233.363          |
| 9                        | Per il personale  | 6.087.652         | 1.657.054        |
|                          | <i>a. Salari e stipendi</i>                               | <i>4.700.667</i>  | <i>1.227.708</i> |
|                          | <i>b. Oneri sociali</i>                                   | <i>1.114.683</i>  | <i>346.376</i>   |
|                          | <i>c. Trattamento di fine rapporto</i>                    | <i>262.083</i>    | <i>77.817</i>    |
|                          | <i>e. Altri costi</i>                                     | <i>10.220</i>     | <i>5.154</i>     |
| 10                       | Ammortamenti e svalutazioni                               | 588.964           | 159.183          |
|                          | <i>a. Amm.to delle immobilizz. immateriali</i>            | <i>330.079</i>    | <i>133.132</i>   |
|                          | <i>b. Amm.to delle immobilizz. materiali</i>              | <i>221.448</i>    | <i>26.051</i>    |
|                          | <i>d. Svalutazione dei crediti dell'attivo circolante</i> | <i>37.438</i>     | <i>0</i>         |
| 11                       | Variazione rimanenze materie prime,suss., di consumo      | 9.267             | -5.616           |
| 14                       | Oneri diversi di gestione                                 | 35.516            | 6.323            |
|                          | <b>Totale costi della produzione</b>                      | <b>12.866.509</b> | <b>6.770.879</b> |
|                          | <b>Differenza tra valore e costi della produzione</b>     | <b>148.961</b>    | <b>166.725</b>   |
| <b>(C)</b>               | <b>Proventi e oneri finanziari:</b>                       |                   |                  |
| 15                       | Proventi da partecipazione                                | 0                 | 0                |
| 16                       | Altri proventi finanziari                                 | 1.933             | 1.568            |
|                          | <i>d. Proventi diversi dai precedenti</i>                 | <b>1.933</b>      | <b>1.568</b>     |
| 17                       | Interessi ed altri oneri finanziari                       | -132.402          | -57.182          |
|                          | <b>Totale proventi ed oneri finanziari</b>                | <b>-130.468</b>   | <b>-55.614</b>   |
| <b>(E)</b>               | <b>Proventi ed oneri straordinari:</b>                    |                   |                  |
| 20                       | Proventi  | 233.262           | 12.820           |
| 21                       | Oneri   | -3.524            | -2.579           |
|                          | <b>Totale delle partite straordinarie</b>                 | <b>229.738</b>    | <b>10.242</b>    |
|                          | <b>Risultato prima delle imposte</b>                      | <b>248.231</b>    | <b>121.353</b>   |
| <b>22</b>                | <b>Imposte sul reddito dell'esercizio:</b>                | <b>-200.931</b>   | <b>-93.037</b>   |
|                          | <i>a. Correnti</i>  | <i>-217.015</i>   | <i>-90.213</i>   |
|                          | <i>b. Anticipate e differite</i>                          | <i>16.084</i>     | <i>-2.824</i>    |
| <b>23</b>                | <b>UTILE DELL'ESERCIZIO</b>                               | <b>47.300</b>     | <b>28.316</b>    |







**BILANCIO DUEMILADODICI**  
**NOTA**  
**INTEGRATIVA**

**GRUPPO ACQUE**

**GRUPPO ACQUE**



## NOTA INTEGRATIVA AL BILANCIO AL 31 DICEMBRE 2012

### Introduzione

Ai sensi delle disposizioni contenute nel Codice Civile in tema di bilancio di esercizio e in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 2427, si forniscono le informazioni seguenti ad integrazione di quelle espresse dai valori contabili dello Stato Patrimoniale e del Conto Economico prima riportati.

### Struttura del bilancio e principi di carattere generale

Il presente bilancio è stato redatto in forma ordinaria e corredato dalla relazione sulla gestione predisposta dagli amministratori a termini dell'art. 2428 c.c.

Non sono state indicate le voci che non comportano alcun valore, a meno che esista una voce corrispondente nell'esercizio precedente.

Le informazioni richieste dall'art. 2497-bis C.C. con riferimento alla società che esercita l'attività di direzione e coordinamento, sono state riportate in apposita sezione della presente Nota Integrativa.

### Nota sul confronto con l'anno precedente

Ai fini della comparabilità delle voci del bilancio 2012 con quelle dell'esercizio 2011 segnaliamo che l'esercizio 2012 è stato caratterizzato dalla definitiva attuazione di un processo organizzativo concretizzato nella fusione per incorporazione della Società I.C.T. solutions S.r.l e della Società C.C.S. Customer Care Solutions scarl nella Società Billing Solutions Scarl che contestualmente ha modificato la propria ragione sociale in Le Soluzioni Scarl.

### Principi contabili e criteri di valutazione

I principi contabili e i criteri di valutazione adottati per la redazione del bilancio sono stati applicati in base alla vigente normativa civilistica (art. 2423, 2423-bis, 2426 C.C.).

In particolare, il bilancio è stato redatto nel rispetto dei principi generali della prudenza e della competenza, nella prospettiva della continuazione dell'attività, nonché tenendo conto della funzione economica dell'elemento dell'attivo o del passivo considerato.

I principali criteri di valutazione e i principi contabili adottati sono quelli di seguito esposti.

Nel rispetto di quanto richiesto dall'art. 2427 e dalle altre disposizioni del Codice Civile precisiamo quanto segue:

### Immobilizzazioni immateriali

Le immobilizzazioni immateriali sono valutate al costo o al valore di conferimento e sono state ammortizzate sistematicamente in considerazione della loro residua possibilità di utilizzazione che è stata stimata pari agli anni di seguito dettagliatamente elencati:

| IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI              |        |
|---|--------|
| <b>Costi di impianto e di ampliamento</b> |        |
| Spese di costituzione                     | 5 anni |
| <b>Concess. licenze, marchi e diritti</b> |        |
| Software licenza d'uso                    | 3 anni |
| <b>Altre immobilizzazioni immateriali</b> |        |
| Spese pluriennali diverse                 | 3 anni |
| Migliorie su beni di terzi in locazione   | 6 anni |
| Oneri pluriennali                         | 5 anni |

### Immobilizzazioni materiali

Le immobilizzazioni materiali sono esperte in bilancio al valore di conferimento o al costo d'acquisto, maggiorato degli oneri accessori e ammortizzate con l'applicazione di aliquote ritenute congrue in rapporto alla residua possibilità di utilizzazione dei beni.

| IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI                    |        |
|---|--------|
| <b>Attrezzature industriali e commerciali</b> |        |
| Attrezzature                                  | 15%    |
| <b>Altri beni</b>                             |        |
| Mobili e arredi                               | 12%    |
| Macch. Elettroniche                           | 33,33% |
| Hardware                                      | 33%    |

Per i beni acquistati nel 2012 i suddetti coefficienti sono stati ridotti alla metà.

### Crediti e debiti

I crediti sono iscritti al presumibile valore di realizzo. Tutti i debiti sono esposti al valore nominale e rappresentano l'effettiva esposizione della Società; non vi sono debiti assistiti da garanzie reali su beni sociali. Non sono presenti crediti e debiti in valuta estera.

### Disponibilità liquide

Le disponibilità liquide sono valori numerari certi, quindi esperte in bilancio al loro valore nominale.

### Ratei e risconti

I ratei e i risconti comprendono costi e ricavi comuni a due o più esercizi, sono calcolati secondo il criterio della competenza economica e temporale, in ottemperanza al principio di correlazione costi - ricavi dell'esercizio.

### Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato

Il debito per trattamento di fine rapporto del personale dipendente risulta adeguato alle competenze maturate a fine esercizio secondo le disposizioni di legge e contrattuali in vigore, al netto delle anticipazioni erogate ai dipendenti.

### Imposte

Gli stanziamenti per le imposte a carico dell'esercizio sono calcolati sulla base degli oneri previsti dall'applicazione della vigente normativa fiscale. Sussistendo la ragionevole certezza della loro recuperabilità, sono state determinate le imposte anticipate relative a differenze temporanee fra i valori iscritti in bilancio ed i corrispondenti valori riconosciuti ai fini fiscali.



### Costi e ricavi

I ricavi, i proventi, i costi e gli oneri sono esposti in bilancio secondo il principio della competenza temporale al netto dei resi, sconti, abbuoni e premi.

### Analisi delle singole voci

#### Premessa

L'operazione di fusione per incorporazione, citata nelle note introduttive, ha avuto effetto a decorrere dal 1° maggio 2012, mentre le operazioni delle società incorporate sono state imputate al bilancio della società incorporante con decorrenza dal 1° gennaio 2012.

Di seguito si fornisce una sintesi delle attività e delle passività provenienti dalle società incorporate:

| ATTIVO                                |                      |                                      |                  |
|---------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|------------------|
|                                       | I.C.T. Solutions srl | C.C.S. Customer Care Solutions Scarl | Totale           |
| Immobilizzazioni immateriali          | 280.075              | 133.329                              | 413.404          |
| Immobilizzazioni materiali            | 402.435              | 85.130                               | 487.565          |
| Immobilizzazioni finanziarie          | 10.642               | -                                    | 10.642           |
| Rimanenze                             | 50.961               | -                                    | 50.961           |
| Crediti verso la società incorporante | 147.289              | -13.679                              | 133.610          |
| Altri crediti dell' attivo circolante | 1.433.806            | 1.656.444                            | 3.090.250        |
| Disponibilità liquide                 | 290.419              | 218.057                              | 508.476          |
| Ratei & Risconti attivi               | -                    | -                                    | -                |
| <b>Totale</b>                         | <b>2.615.627</b>     | <b>2.079.282</b>                     | <b>4.694.908</b> |

| PASSIVO                              |                      |                                      |                  |
|--------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|------------------|
|                                      | I.C.T. Solutions srl | C.C.S. Customer Care Solutions Scarl | Totale           |
| Patrimonio Netto                     | 709.821              | 140.725                              | 850.546          |
| Fondi per rischi & oneri             | 41.860               | 16.152                               | 58.012           |
| TFR                                  | 170.931              | 147.445                              | 318.376          |
| Debiti verso banche                  | 581.314              | 695.605                              | 1.276.919        |
| Debiti verso la società incorporante | 74.831               | 67.824                               | 142.655          |
| Altri debiti                         | 990.551              | 598.125                              | 1.588.676        |
| Ratei & Risconti passivi             | 38                   | 27                                   | 65               |
| Risultato d' esercizio               | 46.280               | 413.379                              | 459.659          |
| <b>Totale</b>                        | <b>2.615.627</b>     | <b>2.079.282</b>                     | <b>4.694.908</b> |

L'operazione di fusione per incorporazione ha generato un avanzo di fusione di complessivi euro **56.430**, formato come segue:

| AVANZO DI FUSIONE  |         |
|--|---------|
| Capitale sociale I.C.T., C.C.S. e Billing Solutions (ante fusione) | 335.000 |
| Capitale sociale Le Soluzioni (post fusione)                       | 250.678 |
| Disavanzo da annullamento delle partecipazioni                     | 84.322  |
| Costo delle partecipazioni   | -27.892 |
| Avanzo netto da concambio  | 56.430  |

| LESOLUZIONI S.c.ar.l.    |            |
|--------------------------|------------|
|                          | 31.12.2012 |
| Patrimonio Netto         | 1.377.604  |
| Utile di esercizio       | -297.014   |
| Fondo sovrapprezzo quote | -1.230     |
| Riserva straordinaria    | -718.127   |
| Riserva legale           | -54.125    |
| Capitale                 | -250.678   |
| Avanzo di fusione        | 56.430     |

## STATO PATRIMONIALE

### Immobilizzazioni immateriali

Sono costituite dai costi di impianto della Società (spese di costituzione) capitalizzati con il consenso del Collegio Sindacale; da migliorie apportate sull'immobile condotto in locazione ove ha sede la nostra società e da acconti a fornitori riguardanti l'esecuzione di software personalizzati.

I movimenti intervenuti nelle immobilizzazioni immateriali sono riportati nella tabella seguente:

| IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI             |                                 |   |                            |                           |                                      |                |
|--|---------------------------------|---|----------------------------|---------------------------|--------------------------------------|----------------|
|  | Costi di impianto e ampliamento | Diritti di brevetto ind. e diritti di utiliz. opere ingegno | Migliorie su beni di terzi | Spese pluriennali diverse | Immob. In corso e acconti (Software) | Totale         |
| <b>Consistenza esercizio precedente:</b> |                                 |   |                            |                           |                                      |                |
| Costo storico                            | 11.789                          | 1.099.336   | 43.334                     | 0                         | 77.023                               | 1.231.482      |
| Fondo ammortamento                       | -8.411                          | -991.124  | -31.866                    | 0                         | 0                                    | -1.031.400     |
| <b>Consistenza al 31.12.2011</b>         | <b>3.378</b>                    | <b>108.212</b>  | <b>11.468</b>              | <b>0</b>                  | <b>77.024</b>                        | <b>200.082</b> |
| <b>Variazioni dell'esercizio:</b>        |                                 |   |                            |                           |                                      |                |
| Acquisizioni                             | 27.766                          | 131.103   | 40.936                     | 0                         | 434.010                              | 633.816        |
| Immob.proven.da soc. incorporate         | 11.669                          | 671.818   | 184.624                    | 87.925                    | 41.203                               | 997.239        |
| F.di amm. proven.da soc.incorporate      | -10.468                         | -398.566  | -109.773                   | -65.027                   |                                      | -583.834       |
| Spostamenti                              | 0                               | 0   | 0                          | 0                         | 0                                    | 0              |
| Ammortamenti                             | -7.399                          | -274.158  | -42.681                    | -5.840                    | 0                                    | -330.079       |
| <b>Totale variazioni</b>                 | <b>21.569</b>                   | <b>130.196</b>  | <b>73.106</b>              | <b>17.058</b>             | <b>475.213</b>                       | <b>717.141</b> |
| <b>Consistenza esercizio in corso:</b>   |                                 |   |                            |                           |                                      |                |
| Costo storico                            | 51.224                          | 1.902.257   | 268.894                    | 87.925                    | 552.236                              | 2.862.536      |
| Fondo ammortamento                       | -26.278                         | -1.663.849  | -184.321                   | -70.867                   | 0                                    | -1.945.313     |
| <b>Consistenza al 31.12.2012</b>         | <b>24.947</b>                   | <b>238.409</b>  | <b>84.574</b>              | <b>17.058</b>             | <b>552.237</b>                       | <b>917.222</b> |

Le acquisizioni, suddivise per tipologia, sono relative essenzialmente a:

- per le spese di impianto: a compensi professionali inerenti l'operazione di fusione
- per i diritti di brevetto: ad acquisti e implementazioni software dell'ufficio paghe, del call center e del programma di bollettazione.
- per le migliorie su beni di terzi: all'aggiornamento del software *c.u.c.m.* alla versione 8.5.
- Immobilizzazioni in corso e acconti a fornitori: lavori inerenti l'implementazione del software gestionale amministrativo-contabile Sap.

### Immobilizzazioni materiali

Nel corso dell'esercizio sono stati effettuati investimenti in immobilizzazioni materiali per complessivi € 187.731, destinati al normale aggiornamento di beni strumentali utilizzati. I movimenti intervenuti nelle immobilizzazioni materiali sono riportati nella tabella seguente:

| IMMOBILIZZAZIONI MATERIALI                |                             |                               |                  |                             |                               |                |
|---|-----------------------------|-------------------------------|------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------|
|   | Hardware e software di base | Macchine Ufficio Elettr. Base | Mobili ed arredi | Attrezzatura varia e minuta | Impianto di Videosorveglianza | Totale         |
| <b>Consistenza esercizio precedente:</b>  |                             |                               |                  |                             |                               |                |
| Costo storico                             | 191.677                     | 2.184                         | 48.912           | 0                           | 5.799                         | 248.575        |
| Fondo ammortamento                        | -174.826                    | -2.184                        | -31.303          | 0                           | -2.953                        | -211.265       |
| <b>Consistenza al 31.12.2011</b>          | <b>16.853</b>               | <b>0</b>                      | <b>17.609</b>    | <b>0</b>                    | <b>2.846</b>                  | <b>37.309</b>  |
| <b>Variazioni dell'esercizio:</b>         |                             |                               |                  |                             |                               |                |
| Acquisizioni                              | 0                           | 156.256                       | 14.676           | 16.799                      | 0                             | 187.731        |
| Alienazione / dismissione costo storico   | -60.270                     | -28                           | 0                | 0                           | 0                             | -60.298        |
| Alienazione/ fondo ammort. E/o rettifiche | 74.862                      | 15.921                        | 0                | 0                           | 0                             | 90.783         |
| Immob.provenienti da soc. incorporate     | 0                           | 903.923                       | 179.146          | 30.980                      | 0                             | 1.114.049      |
| F.di amm.provenienti da soc. incorporate  | 0                           | -528.197                      | -85.514          | -12.773                     | 0                             | -626.486       |
| Ammortamenti                              | -9.528                      | -176.120                      | -28.152          | -5.907                      | -1.740                        | -221.449       |
| <b>Totale variazioni</b>                  | <b>5.064</b>                | <b>371.755</b>                | <b>80.156</b>    | <b>29.099</b>               | <b>-1.740</b>                 | <b>484.332</b> |
| <b>Consistenza esercizio in corso:</b>    |                             |                               |                  |                             |                               |                |
| Costo storico                             | 131.407                     | 1.062.335                     | 242.734          | 47.779                      | 5.799                         | 1.490.057      |
| Fondo ammortamento                        | -109.492                    | -690.580                      | -144.967         | -18.679                     | -4.693                        | -968.411       |
| <b>Consistenza al 31.12.2012</b>          | <b>21.917</b>               | <b>371.755</b>                | <b>97.767</b>    | <b>29.100</b>               | <b>1.106</b>                  | <b>521.646</b> |

Gli investimenti effettuati sono da ricomprendere nell'ambito del normale aggiornamento tecnologico dei beni strumentali utilizzati.

### Immobilizzazioni finanziarie

La società deteneva il 15% del capitale sociale della Società I.C.T. Solutions S.r.l. con sede in Empoli, con capitale sociale di € 115.000, incorporata nel corso dell'esercizio 2012.

| IMMOBILIZZAZIONI FINANZIARIE |            |               |                |
|------------------------------|------------|---------------|----------------|
|                              | 31/12/2012 | 31/12/2011    | Totale         |
| I.C.T. SOLUTIONS SRL         | 0          | 17.250        | -17.250        |
| <b>Totale</b>                | <b>0</b>   | <b>17.250</b> | <b>-17.250</b> |

### ATTIVO CIRCOLANTE

#### Rimanenze

Al 31.12.2012 le rimanenze sono costituite da materie prime, sussidiarie e di consumo e da lavori in corso su ordinazione.

| RIMANENZE  |               |               |               |
|--|---------------|---------------|---------------|
|  | 31.12.2012    | 31.12.2011    | Variazioni    |
| Materie prime, sussid. e di consumo (mater.c/ ricambi) | 40.570        | 12.776        | 27.794        |
| <b>Totale</b>  | <b>40.570</b> | <b>12.776</b> | <b>27.794</b> |

#### Crediti

Sono costituiti dalle seguenti categorie:

##### *Crediti verso consorziati*

I crediti verso consorziati sono iscritti al loro valore nominale, per la composizione del saldo segue la tabella sottostante:

| CREDITI VERSO CONSORZIATI      |                  |                  |                  |
|--------------------------------|------------------|------------------|------------------|
|                                | 31.12.2012       | 31.12.2011       | Variazioni       |
| Publiambiente SpA              | 2.342.619        | 708.012          | 1.634.607        |
| Rosignano Energia Ambiente SpA | 13.749           | 18.617           | -4.868           |
| Publiacqua SpA                 | 557.560          | 0                | 557.560          |
| G.E.A.L. SpA                   | 16.360           | 0                | 16.360           |
| Quadrifoglio SpA               | 919.895          | 505.264          | 414.631          |
| Publiservizi SpA               | 88.886           | 15.213           | 73.673           |
| <b>Totale</b>                  | <b>3.939.068</b> | <b>1.247.106</b> | <b>2.691.962</b> |

*Crediti verso controllanti*

I crediti verso controllanti comprendono crediti verso la controllante Acque SpA

| CREDITI VERSO CONTROLLANTI               |                  |                  |                |
|--|------------------|------------------|----------------|
|  | 31.12.2012       | 31.12.2011       | Variazioni     |
| Crediti per imposte verso controllante   | 2.940.886        | 2.229.634        | 711.252        |
| <b>Totale crediti verso controllanti</b> | <b>2.940.886</b> | <b>2.229.634</b> | <b>711.252</b> |

*Imposte anticipate*

Trattasi di imposte pagate nell' esercizio, generate da differenze temporanee che anticipano la tassazione.

| IMPOSTE ANTICIPATE             |                                       |          |                 |
|--------------------------------|---------------------------------------|----------|-----------------|
|                                | 31.12.2012                            |          |                 |
|                                | Ammontare delle differenze temporanee | aliquota | effetto fiscale |
| Crediti per Imposte anticipate | 59.247                                | 5.123    | 54.124          |

Le differenze temporanee che hanno comportato la rilevazione di imposte anticipate, sono desumibili dal prospetto che segue.

| IMPOSTE ANTICIPATE                      |                                       |          |                 |
|---|---------------------------------------|----------|-----------------|
|   | 31.12.2012                            |          |                 |
|   | Ammontare delle differenze temporanee | aliquota | effetto fiscale |
| Eccedenze amm.macch. Ufficio ed elettr. | 135.605                               | 27,50%   | 37.291          |
| Contributi utilità sociale non pagati   | 8.921                                 | 27,50%   | 2.453           |
| Perdita fiscali riportabili             | 69.996                                | 27,50%   | 19.249          |
| Altri                                   | 907                                   | 27,50%   | 249             |
| <b>Totale imposte anticipate</b>        |                                       |          | <b>59.247</b>   |

Le imposte anticipate sono state liquidate assumendo per i prossimi esercizi un'aliquota IRES del 27,5% .

### Crediti tributari

Sono costituiti da:

| CREDITI TRIBUTARI                            |                |              |                |
|--|----------------|--------------|----------------|
|  | 31.12.2012     | 31.12.2011   | Variazioni     |
| Credito Ires                                 | 317            | 0            | 317            |
| Credito v/ Erario x rimborsi Ires            | 148.493        | 0            | 148.493        |
| Crediti vs erario x rit.subite interessi c/c | 0              | 0            | 0              |
| Crediti v/ Inail                             | 1.904          | 0            | 1.904          |
| Credito Iva acq. Esig. Differita             | 2.981          | 0            | 2.981          |
| Credito vs Ires x rimb.10% Irap              | 4.678          | 4.678        | 0              |
| Crediti v/ erario ritenute su contributi     | 592            | 0            | 592            |
| <b>Totale</b>                                | <b>158.966</b> | <b>4.678</b> | <b>154.287</b> |

I crediti tributari includono le attività per imposte certe e di ammontare determinato, la voce *Crediti v/ Erario per rimborsi verso Ires* comprende l'importo che la società ha richiesto a rimborso per la maggior IRES versata nel periodo 2007 – 2010, importo emerso a seguito della riconosciuta deducibilità dell' IRAP riferita al costo del personale. In relazione all' esercizio 2011, il relativo credito è confluito nei crediti verso la controllante. Dall' anno 2011 la società partecipa al consolidato fiscale di Acque SpA.

### Crediti verso altri

I crediti verso altri sono iscritti al presumibile valore di realizzo, rappresentato dalla differenza tra il valore nominale degli stessi e le rettifiche iscritte al fondo svalutazione crediti. L'ammontare di questo fondo rettificativo è commisurato all'entità del rischio generico di mancato incasso incombente sulla generalità dei crediti, prudenzialmente stimato in base all'esperienza del passato.

Sono costituiti da:

| CREDITI VERSO ALTRI                            |                |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|
|  | 31.12.2012     | 31.12.2011     | Variazioni     |
| Telecom c/anticipi conversazioni               | 790            | 287            | 503            |
| Irisco c/ anticipi spese postali               | 62.270         | 259            | 62.011         |
| Montelupo c/cred. Corrispondenza               | 0              | 11.237         | -11.237        |
| Dipendenti c/anticipi                          | 0              | 193            | -193           |
| Koine c/anticipo Ftt poste Italiane            | 0              | 10.257         | -10.257        |
| Acqua c/ depositi cauzionali                   | 150            | 0              | 150            |
| Crediti per deposito cauzionale via Bellatalla | 2.626          | 0              | 2.626          |
| Enel c/ depositi cauzionali                    | 810            | 0              | 810            |
| Altri crediti                                  | 312            | 18             | 294            |
| Publmail c/anticipi sped. Postali              | 0              | 6.873          | -6.873         |
| Canoni telefonici anticipati                   | 34.865         | 0              | 34.865         |
| <b>Totale</b>                                  | <b>101.823</b> | <b>29.123</b>  | <b>72.700</b>  |
| Clienti  | 643.719        | 172.346        | 471.373        |
| Fondo svalutazione crediti                     | -45.577        | -25.118        | -20.459        |
| <b>Totale</b>                                  | <b>598.142</b> | <b>147.228</b> | <b>450.914</b> |

Le variazioni intervenute nel "Fondo svalutazione crediti" ricompreso nella voce Crediti verso altri sono le seguenti:

| FONDO SVALUTAZIONE CREDITI |                |          |             |                  |              |
|----------------------------|----------------|----------|-------------|------------------|--------------|
|                            | Saldo iniziale | Utilizzi | Accantonam. | incem.da fusione | Saldo finale |
| Fondo svalutazione crediti | 25.118         | 37.230   | 37.438      | 20.251           | 45.577       |

Si rileva che la società non ha crediti di durata residua superiore a 5 anni e non ha crediti in valuta estera.

#### Disponibilità Liquide

Le disponibilità liquide sono rappresentate dai depositi bancari e postali attivi, dagli assegni esegibili a vista di cui la società è in possesso, dal denaro e dai valori esistenti in cassa alla fine dell' esercizio.

| DISPONIBILITÀ LIQUIDE      |                |                |                |
|----------------------------|----------------|----------------|----------------|
|                            | 31.12.2012     | 31.12.2011     | Variazioni     |
| Depositi bancari e postali | 553.516        | 267.496        | 286.020        |
| Denaro e valori in cassa   | 4.511          | 1.000          | 3.511          |
| <b>Totale</b>              | <b>558.027</b> | <b>268.496</b> | <b>289.531</b> |

#### Ratei e risconti attivi

I risconti attivi sono stati calcolati su:

| RISCONTI ATTIVI                |               |              |               |
|--------------------------------|---------------|--------------|---------------|
|                                | 31.12.2012    | 31.12.2011   | Variazioni    |
| Canoni di manutenzione         | 20.653        | 0            | 20.653        |
| Noleggio                       | 975           | 451          | 524           |
| Abbonamenti riviste            | 665           | 514          | 151           |
| Risconti attivi canoni leasing | 5.494         | 0            | 5.494         |
| Assicurazioni                  | 2.564         | 0            | 2.564         |
| Canoni aggiorn.licenze         | 12.044        | 0            | 12.044        |
| Altri risconti                 | 9.909         | 2.849        | 7.060         |
| <b>Totale</b>                  | <b>52.305</b> | <b>3.815</b> | <b>48.490</b> |



### Patrimonio netto

La composizione e le variazioni intervenute nel patrimonio netto della società sono riportate nella seguente tabella:

| PATRIMONIO NETTO                                 |                  |                            |                |                       |                   |                                 |                              |                  |
|--|------------------|----------------------------|----------------|-----------------------|-------------------|---------------------------------|------------------------------|------------------|
|  | Capitale sociale | Riserva da sovrapp. azioni | Riserva legale | Riserva straordinaria | Avanzo di fusione | Utili (perdite) portati a nuovo | Utile (perdita) di esercizio | Totale           |
| <b>Saldo al 31.12.2010</b>                       | <b>120.000</b>   |                            | <b>30.312</b>  | <b>265.116</b>        |                   |                                 | <b>154.520</b>               | <b>569.948</b>   |
| Assemblea del 23.03.2011, destinazione utile 10: |                  |                            |                |                       |                   |                                 | -154.520                     | -154.520         |
| riserva legale                                   |                  |                            |                |                       |                   |                                 | 0                            | 0                |
| dividendi  |                  |                            |                |                       |                   |                                 | -130.000                     | -150.000         |
| riserva straordinaria                            |                  |                            |                | 154.520               |                   |                                 | 0                            | 154.520          |
| utile dell'esercizio 2011                        |                  |                            |                |                       |                   |                                 | 28.316                       | 132.310          |
| <b>Saldo al 31.12.2011</b>                       | <b>120.000</b>   | <b>0</b>                   | <b>30.312</b>  | <b>419.636</b>        | <b>0</b>          | <b>0</b>                        | <b>28.316</b>                | <b>598.264</b>   |
| Assemblea del 29.03.2012, destinazione utile 11: |                  |                            |                |                       |                   |                                 | -28.316                      | -28.316          |
| riserva legale                                   |                  |                            |                |                       |                   |                                 | 0                            | 0                |
| dividendi  |                  |                            |                |                       |                   |                                 | 0                            | 0                |
| riserva straordinaria                            |                  |                            |                | 28.316                |                   |                                 | 0                            | 28.316           |
| variazioni da atto di fusione del 16.04.2012     | 130.678          | 1.230                      | 25.004         | 609.312               | 56.430            | 0                               | 0                            | 822.654          |
| utile dell'esercizio 2012                        |                  |                            |                |                       |                   |                                 | 47.300                       | 47.300           |
| <b>Saldo al 31.12.2012</b>                       | <b>250.678</b>   | <b>1.230</b>               | <b>55.316</b>  | <b>1.057.264</b>      | <b>56.430</b>     | <b>0</b>                        | <b>47.300</b>                | <b>1.468.218</b> |

La possibilità di utilizzazione e distribuibilità delle varie voci del patrimonio netto è quella di seguito evidenziata:

|                             | Importo        | Possibilità di utilizzazione | Quota disponibile | Utilizzi effettuati nei tre esercizi precedenti |                   |
|-----------------------------|----------------|------------------------------|-------------------|---|-------------------|
|                             |                |                              |                   | Per copertura perdite                           | Per altre ragioni |
| <b>Capitale</b>             | <b>250.678</b> |                              |                   |   |                   |
| Riserve di utili:           |                |                              |                   |   |                   |
| - riserva legale            | 55.316         | B                            |                   |   |                   |
| - riserva straordinaria     | 1.057.264      | A, B,                        | 1.057.264         |   |                   |
| <b>Totale</b>               |                |                              | <b>1.057.264</b>  |   |                   |
| Quota non distribuibile (*) |                |                              | -1.057.264        |   |                   |
| <b>Quota distribuibile</b>  |                |                              | <b>0</b>          |   |                   |

Legenda:  
A - per aumento di capitale; B - per copertura perdite; C - per distribuzione ai soci  
(\*) L'art 24 dello statuto sociale preclude espressamente la possibilità di distribuzione degli utili

### Trattamento di fine rapporto

Le variazioni intervenute nel corso dell'esercizio nel fondo di accantonamento del trattamento di fine rapporto, sono riportate nella tabella seguente:

| TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO |                |               |  |                |                |
|------------------------------|----------------|---------------|--|----------------|----------------|
| Categoria                    | Saldo Iniziale | Utilizzi      | Tfr trasferito dalle società incorporate | Accantonamenti | Saldo finale   |
| Impiegati                    | 442.550        | 38.925        | 318.376                                  | 100.364        | 822.364        |
| <b>Totale</b>                | <b>442.550</b> | <b>38.925</b> | <b>318.376</b>                           | <b>100.364</b> | <b>822.364</b> |

### Debiti

Sono costituiti da:

#### Debiti verso banche

L'esposizione debitoria di breve periodo è costituita da fidi per elasticità di cassa e da fidi per lo smobilizzo di crediti verso i consorziati o altri.

| DEBITI VERSO BANCHE                         |                  |                |                  |
|---|------------------|----------------|------------------|
|   | 31.12.2012       | 31.12.2011     | Variazioni       |
| Debiti verso banche entro 12 mesi           | 2.407.750        | 818.109        | 1.589.641        |
| Debiti v/banche c/ finanziam. oltre 12 mesi | 19.127           | 0              | 19.127           |
| <b>Totale</b>                               | <b>2.426.877</b> | <b>818.109</b> | <b>1.608.768</b> |

#### Debiti verso Consorziati

Sono costituiti da:

| DEBITI VERSO CONSORZIATI                   |                |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|
|  | 31.12.2012     | 31.12.2011     | Variazioni     |
| Publiservizi SpA ( x affitto)              | 377.860        | 273.083        | 104.777        |
| Publiambiente SpA (riaddeb. Costi bancari) | 241.924        | 6.002          | 235.922        |
| Acque SpA                                  | 1.989          | 0              | 1.989          |
| Quadrifoglio                               | 316            | 0              | 316            |
| Publiacqua                                 | 593            |                | 593            |
| <b>Totale</b>                              | <b>622.682</b> | <b>279.085</b> | <b>343.596</b> |

### Debiti verso fornitori

Sono costituiti da:

| DEBITI VERSO FORNITORI  |                  |                  |                  |
|-------------------------|------------------|------------------|------------------|
|                         | 31.12.2012       | 31.12.2011       | Variazioni       |
| Per fatture ricevute    | 2.548.240        | 1.196.784        | 1.351.456        |
| Per fatture da ricevere | 659.735          | 521.079          | 138.656          |
| <b>Totale</b>           | <b>3.207.975</b> | <b>1.717.862</b> | <b>1.490.112</b> |

La significativa riduzione di questa voce del passivo è da mettere in relazione con la riduzione complessiva dei ricavi ed attiene alla normale operatività aziendale.

### Debiti verso controllanti

Sono costituiti da:

| DEBITI VERSO CONTROLLANTI                 |               |               |               |
|---|---------------|---------------|---------------|
|   | 31.12.2012    | 31.12.2011    | Variazioni    |
| Acque SpA per debiti tributari trasferiti | 83.014        | 32.213        | 50.801        |
| Fatture da ricevere per consumi           | 1.989         | 0             | 1.989         |
| <b>Totale</b>                             | <b>85.003</b> | <b>32.213</b> | <b>52.790</b> |

### Debiti tributari

Sono costituiti da:

| DEBITI TRIBUTARI             |                |               |               |
|------------------------------|----------------|---------------|---------------|
|                              | 31.12.2012     | 31.12.2011    | Variazioni    |
| Erario c/rit. lav.dipendente | 118.790        | 43.012        | 75.778        |
| Erario c/ Iva                | 0              | 13.234        | -13.234       |
| Debiti tributari saldo IRAP  | 20.322         | 11.959        | 8.363         |
| Erario Irpef imp. Sostit.11% | 1.161          | 626           | 535           |
| <b>Totale debiti</b>         | <b>140.272</b> | <b>68.829</b> | <b>71.441</b> |

*Debiti verso Istituti di previdenza e di sicurezza sociale*

Sono costituiti da debiti verso gli enti elencati in tabella:

| DEBITI VERSO ISTITUTI DI PREVIDENZA E DI SICUREZZA SOCIALE |                |               |                |
|--|----------------|---------------|----------------|
|  | 31.12.2012     | 31.12.2011    | Variazioni     |
| INPDAP   | 17.091         | 16.127        | 964            |
| INPS   | 303.950        | 40.306        | 263.644        |
| Fondo pensione Pegaso                                      | 15.811         | 8.211         | 7.601          |
| INAIL  | 2.979          | 849           | 2.129          |
| <b>Totale debiti</b>                                       | <b>339.830</b> | <b>65.493</b> | <b>274.337</b> |

*Altri debiti*

Sono costituiti da:

| ALTRI DEBITI              |                |                |                |
|---------------------------|----------------|----------------|----------------|
|                           | 31.12.2012     | 31.12.2011     | Variazioni     |
| Debiti verso il personale | 716.245        | 168.465        | 547.781        |
| Debiti per incasso MAV    | 6.036          | 6.432          | -396           |
| Debiti v/Publisvago       | 8.894          | 3.796          | 5.098          |
| Debiti verso altri        | 43.507         | 1.523          | 41.984         |
| <b>Totale debiti</b>      | <b>774.682</b> | <b>180.215</b> | <b>594.466</b> |

## CONTO ECONOMICO

### Ricavi

La voce ricavi accoglie principalmente gli addebiti effettuati alle società consorziate per le prestazioni ed i servizi resi in corso d' anno. Avendo la società finalità mutualistica gli addebiti sono determinati, attraverso specifici indicatori, per consentire il recupero dei costi sostenuti per le singole prestazioni rese. Per la loro classificazione si rimanda alla tabella seguente:

| RICAVI            |                |                     |                     |                  |  |                  |                  |
|-------------------|----------------|---------------------|---------------------|------------------|--|------------------|------------------|
|                   | Sistema idrico | Raccolta Smalt.Rif. | Servizi sistematici | Call center      | Realizzazione e implementazione software | Altri            | Totali           |
| Anno 2012         | 4.402.521      | 2.373.397           | 1.492.949           | 2.887.500        | 427.717                                  | 1.236.786        | 12.820.870       |
| Anno 2011         | 4.386.366      | 2.387.801           | 0                   | 0                | 0  | 46.572           | 6.820.739        |
| <b>Variazione</b> | <b>16.155</b>  | <b>-14.404</b>      | <b>1.492.949</b>    | <b>2.887.500</b> | <b>427.717</b>                           | <b>1.190.214</b> | <b>6.000.131</b> |

### Altri ricavi e proventi

Nella voce altri ricavi e proventi sono ricompresi i rimborsi relativi ai costi per il distacco del personale ed il recupero delle spese dei dipendenti, riconducibili ai distacchi di personale presso altre società.

| ALTRI RICAVI E PROVENTI                  |                |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|
|  | 31.12.2012     | 31.12.2011     | Variazioni     |
| Recupero costi mensa aziendale           | 0              | 2.716          | -2.716         |
| Rimborso costi distacco personale        | 94.870         | 0              |                |
| Riaddeb. Sp. Postali acque commesse      | 3.642          | 3.490          | 152            |
| Servizi amministrativi soc.gruppo        | 0              | 106.877        | -106.877       |
| Riaddebiti Sp.postali serv. Affrancatura | 0              | 1.259          | -1.259         |
| Vendita materiale c/ clienti acque       | 4.337          | 0              | 4.337          |
| Recupero spese dipendenti                | 33.354         | 0              | 33.354         |
| Contributo regione stabilizz. Lavoro     | 6.000          | 0              | 6.000          |
| Altri ricavi                             | 1.585          | 2.524          | -939           |
| <b>Totale</b>                            | <b>143.787</b> | <b>116.865</b> | <b>-67.947</b> |

### Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni

La voce è costituita dai costi per il personale impiegato dalla Società nella realizzazione ed implementazione del sistema gestionale SAP.

| INCREMENTI DI IMMOBILIZZAZIONI PER LAVORI INTERNI |               |            |               |
|---|---------------|------------|---------------|
|   | 31.12.2012    | 31.12.2011 | Variazioni    |
| Costi per il personale relativo al progetto Sap   | 64.713        | 0          | 64.713        |
| <b>Totale</b>                                     | <b>64.713</b> | <b>0</b>   | <b>64.713</b> |

### Variazioni dei lavori in corso su ordinazione

Sono così composte:

| LAVORI IN CORSO SU ORDINAZIONE             |                |            |                |
|--|----------------|------------|----------------|
|  | 31.12.2012     | 31.12.2011 | Variazioni     |
| Lavori in corso commissionati da Acque SpA | -13.900        | 0          | -13.900        |
| <b>totale</b>                              | <b>-13.900</b> | <b>0</b>   | <b>-13.900</b> |

### Costi per materie prime, sussidiarie e di consumo

Sono così composti:

| COSTI PER MATERIE PRIME, SUSSIDIARIE E DI CONSUMO |                |               |                |
|---|----------------|---------------|----------------|
|   | 31.12.2012     | 31.12.2011    | Variazioni     |
| Ricambi macchine ufficio                          | 5.359          | 353           | 5.006          |
| Acquisti materiali c/ rivendita                   | 87.667         | 0             | 87.667         |
| Cancelleria-stampati                              | 20.204         | 9.276         | 10.928         |
| Carburanti  | 65.887         | 389           | 65.498         |
| Giornali e riviste                                | 626            | 567           | 59             |
| Materiali di consumo PC                           | 46.257         | 11.153        | 35.104         |
| Acquisti vestiario personale                      | 6.283          | 0             | 6.283          |
| Spese varie                                       | 2.710          | 90            | 2.621          |
| Beni inferiori a € 516                            | 19.552         | 120           | 19.432         |
| <b>Totale</b>                                     | <b>254.546</b> | <b>21.947</b> | <b>232.598</b> |

## Costi per servizi

La voce costi per servizi comprende:

| COSTI PER SERVIZI                            |                  |                  |                |
|--|------------------|------------------|----------------|
|  | 31.12.2012       | 31.12.2011       | Variazioni     |
| Letture contatori acqua cartoline ripassi    | 350.365          | 711.937          | -361.572       |
| Spese postali spedizione bollette            | 823.148          | 944.881          | -121.733       |
| Servizio recapito bollette/ solleciti        | 707.606          | 328.325          | 379.281        |
| Spese gestione rid                           | 347.018          | 217.760          | 129.258        |
| Stampa piegatura e conf.to bollette          | 564.058          | 557.515          | 6.543          |
| Spese rendicontazione postali e bancarie     | 266.784          | 296.829          | -30.045        |
| Implementazione software migl.lavori         | 89.717           | 317.027          | -227.310       |
| Letture contatori divis.gen.pilota           | 29.451           | 28.440           | 1.011          |
| Compensi CDA                                 | 51.333           | 43.997           | 7.336          |
| Costo lavoro interinale                      | 170.024          | 33.177           | 136.847        |
| Compensi collegio sindacale                  | 31.416           | 20.462           | 10.954         |
| Servizio mensa personale                     | 63.739           | 52.650           | 11.089         |
| Costi accessori per affitto sede             | 77.158           | 78.166           | -1.008         |
| gestione Data Center                         | 0                | 205.991          | -205.991       |
| Scansione cartoline e rendicontazione        | 13.766           | 24.464           | -10.698        |
| spese datawan rete pbliservizi ict           | 151.702          | 0                | 151.702        |
| compensi co.coc pro div Ccs                  | 119.433          | 0                | 119.433        |
| linee dati fibra ottica div. Ict             | 102.000          | 0                | 102.000        |
| manutenz. Hardware data center               | 72.249           | 0                | 72.249         |
| canoni telefonici linee call center div. Ccs | 71.280           | 0                | 71.280         |
| Canone manutenz. Progress                    | 52.517           | 51.808           | 709            |
| traffico voce serv.call center div. Ccs      | 42.910           | 0                | 42.910         |
| compensi co.co.co                            | 38.866           | 36.499           | 2.367          |
| costo personale distaccato                   | 38.542           | 17.561           | 20.981         |
| consulenza contabile e tributaria            | 35.558           | 13.836           | 21.722         |
| acq.messaggistica prepag.Acque               | 35.082           | 0                | 35.082         |
| acquisti ticket buoni mensa                  | 28.804           | 0                | 28.804         |
| servizi di consulenza sap                    | 25.625           | 0                | 25.625         |
| acquisti contatori acqua                     | 25.228           | 0                | 25.228         |
| consulenza gestioni paghe                    | 24.500           | 10.000           | 14.500         |
| energia elettrica div. Ict                   | 21.749           | 0                | 21.749         |
| addestramento e formazione pers.Ict          | 21.705           | 0                | 21.705         |
| oneri prev. Co.co.co div. Ccs                | 21.358           | 0                | 21.358         |
| spese tenuta buste paga div. Ccs             | 20.412           | 0                | 20.412         |
| manutenz. Voip                               | 18.000           | 0                | 18.000         |
| spese pulizia div. Ict                       | 17.200           | 0                | 17.200         |
| canone manut.Centralino call center          | 17.033           | 0                | 17.033         |
| recapito bollette con georeferenziazione     | 0                | 221.229          | -221.229       |
| recapito racc.te solleciti postalservice     | 0                | 175.437          | -175.437       |
| servizio archiviazione in outsourcing        | 14.136           | 56.561           | -42.425        |
| costi per attività call center quadrifoglio  | 0                | 35.960           | -35.960        |
| attività di body rental consulenza DM        | 6.698            | 33.000           | -26.302        |
| Gestione postazioni di lavoro                | 0                | 31.472           | -31.472        |
| Altri  | 483.967          | 153.641          | 330.326        |
| <b>Totale</b>                                | <b>5.092.137</b> | <b>4.698.622</b> | <b>393.513</b> |

Le variazioni intervenute rispetto all'esercizio precedente sono da ricondurre alla normale operatività aziendale.

### Costi per godimento beni di terzi

I costi per godimento beni di terzi sono così composti:

| COSTI PER GODIMENTO BENI DI TERZI       |                |                |                |
|---|----------------|----------------|----------------|
|   | 31.12.2012     | 31.12.2011     | Variazioni     |
| Canone utilizzo licenze Data Management | 150.102        | 150.102        | 0              |
| Noleggio macchine da ufficio            | 155.902        | 17.439         | 138.463        |
| Noleggio vari                           | 600            | 600            | 0              |
| Noleggi autoveicoli / canone assistenza | 130.247        | 2.995          | 127.252        |
| Leasing                                 | 167.478        | 0              | 167.478        |
| Gestione utenze e assist. Data center   | 20.000         | 0              | 20.000         |
| Canone rischi diversi                   | 4.476          | 0              | 4.476          |
| Manutenzione software                   | 17.803         | 0              | 17.803         |
| Gestione distributore acqua             | 1.431          | 394            | 1.037          |
| Fitti passivi                           | 150.389        | 61.834         | 88.555         |
| <b>Totale</b>                           | <b>798.427</b> | <b>233.363</b> | <b>565.064</b> |

Al 31 Dicembre 2012 la Società ha in essere i seguenti contratti di locazione finanziaria per i quali, ai sensi del n.22 dell'art. 2427 C.C., si forniscono le seguenti informazioni:

| LEASING   |           |
|---|-----------|
| CONTRATTO DI LEASING  | LL 202549 |
| 1) Data della stipula   | 7/25/2004 |
| 2) Descrizione Bene locato: Fabbr.Via M.Curie,7 - Castelfiorentino  |           |
| 3) Durata del contratto (giorni)  | 4384      |
| 4) Canone anticipato  | 5.225     |
| 5) Canoni successivi mensili  | 6.979     |
| 6) Prezzo di riscatto   | 274.050   |
| 7) Quota capitale riferibile ai canoni maturati nel periodo 1/1 - 31/12/12  | 29.495    |
| 8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio   | 5.963     |
| 9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/12  | 264.808   |
| 10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto  | 229.199   |
| 11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura dell'esercizio qualora fosse stato considerato immobilizzazione (valore residuo al 31/12/12) | 680.557   |
| 12) Ammortamento dell'esercizio   | 27.405    |
| 13) Costo totale dell'investimento  | 913.499   |



| <b>CONTRATTO DI LEASING</b>   | <b>LB 210224</b> |
|---|------------------|
| 1) Data della stipula   | 10/14/2006       |
| 2) Descrizione Bene locato: SERVER  |                  |
| 3) Durata del contratto (giorni)  | 1825             |
| 4) Canone anticipato  | 668              |
| 5) Canoni successivi mensili  | 668              |
| 6) Prezzo di riscatto   | 365              |
| 7) Quota capitale riferibile ai canoni maturati nel periodo 1/1 - 31/12/12  | 3.542            |
| 8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio   | 422              |
| 9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/12  | 20.755           |
| 10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto  | 322              |
| 11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura dell'esercizio qualora fosse stato considerato immobilizzazione (valore residuo al 31/12/12) | 365              |
| 12) Ammortamento dell'esercizio   | 12.045           |
| 13) Costo totale dell'investimento  | 36.500           |

| <b>CONTRATTO DI LEASING</b>   | <b>LB 210050</b> |
|---|------------------|
| 1) Data della stipula   | 3/15/2006        |
| 2) Descrizione Bene locato: Sist. Hard IBM UPG  |                  |
| 3) Durata del contratto (giorni)  | 1827             |
| 4) Canone anticipato  | -                |
| 5) Canoni successivi mensili  | 432              |
| 6) Prezzo di riscatto   | 238              |
| 7) Quota capitale riferibile ai canoni maturati nel periodo 1/1 - 31/12/12  | 2.369            |
| 8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio   | 215              |
| 9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/12  | 11.160           |
| 10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto  | 210              |
| 11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura dell'esercizio qualora fosse stato considerato immobilizzazione (valore residuo al 31/12/12) | 238              |
| 12) Ammortamento dell'esercizio   | 7.854            |
| 13) Costo totale dell'investimento  | 23.800           |

| <b>CONTRATTO DI LEASING</b>   | <b>LB 210252</b> |
|---|------------------|
| 1) Data della stipula   | 6/30/2007        |
| 2) Descrizione Bene locato: ROUTERS   |                  |
| 3) Durata del contratto (giorni)  | 1828             |
| 4) Canone anticipato  | -                |
| 5) Canoni successivi mensili  | 1.526            |
| 6) Prezzo di riscatto   | 832              |
| 7) Quota capitale riferibile ai canoni maturati nel periodo 1/1 - 31/12/12  | 7.845            |
| 8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio   | 1.171            |
| 9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/12  | 60.851           |
| 10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto  | 716              |
| 11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura dell'esercizio qualora fosse stato considerato immobilizzazione (valore residuo al 31/12/12) | 55.734           |
| 12) Ammortamento dell'esercizio   | 13.725           |
| 13) Costo totale dell'investimento  | 83.184           |

| <b>CONTRATTO DI LEASING</b>   |  | <b>LB 210031</b> |
|---|--|------------------|
| 1) Data della stipula   |  | 10/14/2006       |
| 2) Descrizione Bene locato: impianto telefonico   |  |                  |
| 3) Durata del contratto (giorni)  |  | 1827             |
| 4) Canone anticipato  |  | 2.609            |
| 5) Canoni successivi mensili  |  | 2.609            |
| 6) Prezzo di riscatto   |  | 1.444            |
| 7) Quota capitale riferibile ai canoni maturati nel periodo 1/1 - 31/12/12  |  | 14.072           |
| 8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio   |  | 1.501            |
| 9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/12  |  | 81.707           |
| 10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto  |  | 1.298            |
| 11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura dell'esercizio qualora fosse stato considerato immobilizzazione (valore residuo al 31/12/12) |  | 100.709          |
| 12) Ammortamento dell'esercizio   |  | 36.109           |
| 13) Costo totale dell'investimento  |  | 144.435          |

| <b>CONTRATTO DI LEASING</b>   |  | <b>LB 210266</b> |
|---|--|------------------|
| 1) Data della stipula   |  | 2/18/2011        |
| 2) Descrizione Bene locato: MONITORS  |  |                  |
| 3) Durata del contratto (giorni)  |  | 1827             |
| 4) Canone anticipato  |  | 4.287            |
| 5) Canoni successivi mensili  |  | 1.522            |
| 6) Prezzo di riscatto   |  | 857              |
| 7) Quota capitale riferibile ai canoni maturati nel periodo 1/1 - 31/12/12  |  | 7.923            |
| 8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio   |  | 1.051            |
| 9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/12  |  | 52.552           |
| 10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto  |  | 744              |
| 11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura dell'esercizio qualora fosse stato considerato immobilizzazione (valore residuo al 31/12/12) |  | 52.869           |
| 12) Ammortamento dell'esercizio   |  | 17.147           |
| 13) Costo totale dell'investimento  |  | 85.734           |

| <b>CONTRATTO DI LEASING</b>   |  | <b>de lage landen</b> | <b>N. 3106163</b> |
|---|--|-----------------------|-------------------|
| 1) Data della stipula   |  |                       | 4/3/2012          |
| 2) Descrizione Bene locato: Centrale Cisco  |  |                       |                   |
| 3) Durata del contratto (giorni)  |  |                       | 1302              |
| 4) Canone anticipato  |  |                       | 1.772             |
| 5) Canoni successivi mensili  |  |                       | 1.772             |
| 6) Prezzo di riscatto   |  |                       | 752               |
| 7) Quota capitale riferibile ai canoni maturati nel periodo 1/1 - 31/12/12  |  |                       | 12.402            |
| 8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio   |  |                       | -                 |
| 9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/12  |  |                       | 62.009            |
| 10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto  |  |                       | 752               |
| 11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura dell'esercizio qualora fosse stato considerato immobilizzazione (valore residuo al 31/12/12) |  |                       | 68.398            |
| 12) Ammortamento dell'esercizio   |  |                       | 6.765             |
| 13) Costo totale dell'investimento  |  |                       | 75.163            |

### Costi per il personale

I costi per il personale ammontano complessivamente a € 6.087.652 e sono così suddivisi:

| COSTI PER IL PERSONALE       |                  |                  |                  |
|------------------------------|------------------|------------------|------------------|
|                              | 2012             | 2011             | Differenza       |
| Salari e stipendi dipendenti | 3.753.271        | 1.064.476        | 2.688.795        |
| Lavoro interinale            | 947.396          | 163.232          | 784.164          |
| Oneri Sociali                | 1.114.683        | 346.376          | 768.307          |
| Trattamento di fine rapporto | 262.083          | 77.817           | 184.266          |
| Altri costi                  | 10.220           | 5.154            | 5.066            |
| <b>Totale</b>                | <b>6.087.652</b> | <b>1.657.054</b> | <b>4.430.599</b> |

Si rileva che nel corso dell'anno 2012 la società ha provveduto ad assumere n. 21 unità. Il numero degli addetti, ripartito per categoria, alla data del 31.12.2012 è il seguente:

| PERSONALE     |            |             |                    |                       |                |            |
|---------------|------------|-------------|--------------------|-----------------------|----------------|------------|
| Categoria     | 01/01/2012 | Assunz. '12 | variaz. Da Fusione | Passaggi di categoria | Cessazioni '12 | 31/12/2012 |
| Quadri        | 1          |             | 1                  |                       |                | 2          |
| Dirigenti     | 0          |             |                    | 1                     |                | 1          |
| Impiegati     | 34         | 1           | 100                | 1                     | 1              | 133        |
| Operai        | 0          | 20          |                    |                       | 0              | 20         |
| <b>Totale</b> | <b>35</b>  | <b>21</b>   | <b>101</b>         | <b>0</b>              | <b>1</b>       | <b>156</b> |

Si riporta nella tabella sottostante la distinzione del personale nelle varie categorie lavorative per sesso:

| PERSONALE     |           |            |            |
|---------------|-----------|------------|------------|
| Categoria     | Donne     | Uomini     | Totali     |
| Quadri        |           | 2          | 2          |
| Dirigenti     | 1         |            | 1          |
| Impiegati     | 41        | 92         | 133        |
| Operai        | 5         | 15         | 20         |
| <b>Totale</b> | <b>47</b> | <b>109</b> | <b>156</b> |

Si riporta il prospetto relativo alla movimentazione della media mensile del personale per le categorie impiegatizie e dirigenziali:

**PROSPETTO PER IL CALCOLO DELLA MEDIA MENSILE DEL PERSONALE**

| Mese                 | Quadri   | Dirigenti | Impiegati  | Operai    |
|----------------------|----------|-----------|------------|-----------|
| Gennaio              | 1        | 0         | 34         | 5         |
| Febbraio             | 1        | 0         | 34         | 7         |
| Marzo                | 1        | 0         | 34         | 8         |
| Aprile               | 1        | 0         | 34         | 8         |
| Maggio               | 2        | 1         | 131        | 8         |
| Giugno               | 2        | 1         | 131        | 8         |
| Luglio               | 2        | 1         | 130        | 8         |
| Agosto               | 2        | 1         | 130        | 8         |
| Settembre            | 2        | 1         | 142        | 18        |
| Ottobre              | 2        | 1         | 141        | 19        |
| Novembre             | 2        | 1         | 131        | 20        |
| Dicembre             | 2        | 1         | 133        | 20        |
| <b>Media mensile</b> | <b>2</b> | <b>1</b>  | <b>100</b> | <b>11</b> |

**Ammortamenti**

Gli ammortamenti delle immobilizzazioni sono così composti:

**AMMORTAMENTI**

|  | 31.12.2012     | 31.12.2011     | Variazioni     |
|--|----------------|----------------|----------------|
| ammortamenti delle immobilizz.ni immateriali | 330.079        | 133.132        | 196.947        |
| ammortamenti delle immobilizz.ni materiali   | 221.448        | 26.051         | 195.397        |
| <b>Totale</b>                                | <b>551.527</b> | <b>159.183</b> | <b>392.344</b> |

**Svalutazioni**

Le svalutazioni sono così composte:

**SVALUTAZIONI**

|   | 31.12.2012    | 31.12.2011 | Variazioni    |
|---|---------------|------------|---------------|
| Svalutazioni dei crediti dell'attivo circolante | 37.438        | 0          | 37.438        |
| <b>Totale</b>                                   | <b>37.438</b> | <b>0</b>   | <b>37.438</b> |

### Variazione rimanenze materie, sussidiarie e di consumo

Si riporta nella tabella sottostante la composizione della variazione delle rimanenze finali, materiali e ricambi:

| VARIAZIONE RIMANENZE MATERIE, SUSSIDIARIE E DI CONSUMO |              |               |               |
|--|--------------|---------------|---------------|
|  | 31.12.2012   | 31.12.2011    | Variazioni    |
| Variation rimanenze finali materiali c/ ricambi        | 9.267        | -5.616        | 14.883        |
| <b>Totale</b>  | <b>9.267</b> | <b>-5.616</b> | <b>14.883</b> |

### Oneri diversi di gestione

Sono così composti:

| ONERI DIVERSI DI GESTIONE            |               |              |               |
|--------------------------------------|---------------|--------------|---------------|
|                                      | 31.12.2012    | 31.12.2011   | Variazioni    |
| Diritto annuale CCIAA                | 2.876         | 937          | 1.939         |
| Sanzioni amministrative indeducibili | 1.068         | 2.592        | -1.524        |
| Oneri vari                           | 31.571        | 2.794        | 28.777        |
| <b>Totale</b>                        | <b>35.516</b> | <b>6.323</b> | <b>29.192</b> |

### Proventi ed altri oneri finanziari

I proventi e gli oneri finanziari dell'esercizio sono stati interamente iscritti nel conto economico e riportati nella tabella che segue:

#### Proventi finanziari

| PROVENTI FINANZIARI          |              |              |            |
|------------------------------|--------------|--------------|------------|
|                              | 31.12.2012   | 31.12.2011   | Variazioni |
| Proventi da partecipazione   | 0            | 0            | 0          |
| Interessi attivi su c/c      | 1.922        | 1.529        | 392        |
| Penalità contrattuali attive | 0            | 39           | -39        |
| altri proventi finanziari    | 12           | 0            | 12         |
| <b>Totale</b>                | <b>1.933</b> | <b>1.568</b> | <b>366</b> |

*Oneri finanziari*

| <b>INTERESSI E ALTRI ONERI FINANZIARI</b>   |                |               |               |
|---|----------------|---------------|---------------|
|   | 31.12.2012     | 31.12.2011    | Variazioni    |
| Interessi passivi su anticipazioni bancarie | 126.033        | 56.259        | 69.774        |
| Interessi passivi su scoperto di c/c        | 5.653          | 923           | 4.730         |
| altri interessi passivi                     | 715            | 0             | 715           |
| <b>Totale</b>                               | <b>132.402</b> | <b>57.182</b> | <b>75.220</b> |

**Proventi straordinari**

La voce "Proventi straordinari" comprende le sopravvenienze attive formate per € 182.801 dal credito IRES derivante dalla riconosciuta deducibilità dell' Irap relativa al costo del lavoro e per € 50.431 da insussistenze di passività.

| <b>PROVENTI STRAORDINARI</b> |                |               |                |
|------------------------------|----------------|---------------|----------------|
|                              | 31.12.2012     | 31.12.2011    | Variazioni     |
| Sopravvenienze attive        | 233.232        | 12.807        | 220.425        |
| Plusvalenze                  | 30             | 13            | 17             |
| <b>Totale</b>                | <b>233.262</b> | <b>12.820</b> | <b>220.442</b> |

**Oneri straordinari**

La voce " Oneri straordinari" è così composta:

| <b>ONERI STRAORDINARI</b> |               |               |             |
|---------------------------|---------------|---------------|-------------|
|                           | 31.12.2012    | 31.12.2011    | Variazioni  |
| Sopravvenienze passive    | -3.524        | -2.579        | -945        |
| <b>Totale</b>             | <b>-3.524</b> | <b>-2.579</b> | <b>-945</b> |

**Imposte sul reddito d'esercizio**

Lo stanziamento dell'anno, pari a € 200.931,00, è costituito dalla previsione dell' IRAP di competenza dell'esercizio per € 217.015,00, ridotto dell' importo delle imposte anticipate di € 16.084,00. Ai fini Ires la Società ha rilevato una perdita riportabile.

La riconciliazione tra il carico d'imposta teorico e quello effettivamente registrato nel Conto Economico è riportata nel seguente prospetto:

**IMPOSTE SUL REDDITO D'ESERCIZIO**

|  | 31.12.2012     |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|
|  | IRES           | IRAP           | Totale         |
| <b>Utile (perdita) ante imposte</b>                  | <b>248.231</b> | <b>248.231</b> |                |
| Differenza nella base imponibile fra IRES e IRAP     |                | 6.025.821      |                |
|  | 248.231        | 6.274.052      |                |
| Aliquota di imposta applicabile                      | 27,50%         | 3,90%          |                |
| Imposte teoriche                                     | 68.264         | 244.688        | 312.952        |
| Effetto delle agevolazioni fiscali                   |                | -41.616        |                |
| Effetto fiscale delle differenze permanenti:         |                |                |                |
| - costi indeducibili                                 | 38.290         | 13.943         |                |
| - altre differenze                                   | -122.637       | 0              |                |
| <b>Carico d'imposta registrato a conto economico</b> | <b>-16.084</b> | <b>217.015</b> | <b>200.931</b> |

**Informativa sull'attività di direzione e coordinamento**

La società è sottoposta all'attività di direzione e coordinamento della Società ACQUE S.P.A. SpA, C.F. 05175700482, con sede in EMPOLI - Via Garigliano 1. I dati essenziali dell'ultimo bilancio approvato sono i seguenti:

**STATO PATRIMONIALE**

|  | 31/12/2011         | 31/12/2010         |
|--|--------------------|--------------------|
| <b>ATTIVO:</b>                                       |                    |                    |
| B Immobilizzazioni                                   | 314.224.297        | 288.965.681        |
| C Attivo circolante                                  | 88.884.930         | 86.090.884         |
| D Ratei e risconti                                   | 2.082.008          | 5.121.544          |
| <b>Totale attivo</b>                                 | <b>405.191.235</b> | <b>380.178.109</b> |
| <b>PASSIVO:</b>                                      |                    |                    |
| A Patrimonio netto                                   | 54.243.342         | 46.215.247         |
| Risultato dell'esercizio                             | 11.331.809         | 12.606.528         |
| B Fondi per rischi e oneri                           | 4.269.076          | 4.954.157          |
| C Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato | 5.226.502          | 5.327.898          |
| D Debiti   | 289.079.072        | 273.332.129        |
| E Ratei e risconti                                   | 41.041.434         | 37.742.150         |
| <b>Totale passivo</b>                                | <b>405.191.235</b> | <b>380.178.109</b> |
| <b>CONTO ECONOMICO</b>                               |                    |                    |
| A Valore della produzione                            | 134.609.104        | 127.985.092        |
| B Costi della produzione                             | -111.711.064       | -105.969.127       |
| C Proventi e oneri finanziari                        | -5.088.844         | -3.550.233         |
| D Rettifiche di valore di attività finanziarie       | -7.107             | 5.290              |
| E Proventi e oneri straordinari                      | -43.522            | 500.250            |
| Imposte sul reddito di esercizio                     | -6.426.758         | -6.364.744         |
| <b>Risultato dell'esercizio</b>                      | <b>11.331.809</b>  | <b>12.606.528</b>  |

**Rapporti con le società del gruppo**

Le operazioni infragruppo sono avvenute a normali condizioni di mercato per quanto concerne gli acquisti effettuati dalla società, mentre i servizi e le forniture ai consorziati sono stati addebitati al costo, in forza del principio della mutualità.

| RAPPORTI COMMERCIALI E DIVERSI |                  |                |          |                  |                         |           |                   |                         |                        |
|--------------------------------|------------------|----------------|----------|------------------|-------------------------|-----------|-------------------|-------------------------|------------------------|
|                                | Crediti          | Debiti         | Costi    |                  |                         | Ricavi    |                   |                         | Vendita partecipazioni |
|                                |                  |                | Beni     | Servizi          | Altro: riaddebito costi | Beni      | Servizi           | Altro: riaddebito costi |                        |
| PUBLIACQUA SpA                 | 557.560          | 593,00         |          | 593              |                         | 1.504.660 | 12.047            |                         |                        |
| PUBLISERVIZI SpA               | 88.886           | 377.860,00     | 0        | 142.465          |                         | 95.330    | 4.112             |                         |                        |
| PUBLIAMBIENTE                  | 2.342.619        | 241.924,00     | 0        | 207.304          | 15.782                  | 2.912.723 | 162.046           |                         |                        |
| ACQUE SpA                      | 2.940.886        | 85.003,00      | 0        | 666.479          | 38.542                  | 6.380.831 | 195.541           |                         |                        |
| QUADRIFOGLIO                   | 919.895          | 316,00         | 0        |                  | 316                     | 738.720   | 284.281           |                         |                        |
| GEAL                           | 16.360           | 0,00           |          |                  |                         | 5.877     | 801               |                         |                        |
| REA                            | 13.749           | 0,00           |          |                  |                         | 53.014    | -                 |                         |                        |
|                                | <b>6.879.955</b> | <b>705.696</b> | <b>-</b> | <b>1.016.841</b> | <b>54.640</b>           | <b>-</b>  | <b>11.691.155</b> | <b>658.828</b>          | <b>-</b>               |

**Altre informazioni**

I compensi spettanti al Consiglio di Amministrazione per l'anno 2012 ammontano in totale a € 51.333; quelli di competenza del Collegio Sindacale sono pari a € 31.416, di cui € 5.250 relativi all'attività di controllo contabile.

Il Bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012, composto da Stato Patrimoniale, Conto Economico e Nota Integrativa, rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria della Società nonché il risultato economico dell'esercizio e corrisponde alle risultanze delle scritture contabili.

Per il Consiglio di Amministrazione  
**Il Presidente**



Vassili Campatelli





**GRUPPO ACQUE**



## RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE BILANCIO AL 31.12.2012

Signori Soci, premesso che è attribuita al Collegio sindacale sia l'attività di vigilanza amministrativa che l'attività di revisione legale dei conti, con la presente relazione Vi rendiamo conto del nostro operato per quanto riguarda le funzioni di controllo legale e controllo contabile.

### Relazione all'assemblea dei soci ai sensi dell'art. 2429, comma 2 c.c. - Attività di vigilanza amministrativa

Nel corso dell'esercizio chiuso il 31/12/2012 abbiamo svolto l'attività di vigilanza prevista dall'art. 2403 del Codice Civile, secondo i principi di comportamento del Collegio sindacale raccomandati dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili.

Il progetto di Bilancio d'esercizio chiuso al 31/12/2012, che l'Organo Amministrativo ci ha fatto pervenire ai sensi dell'art. 2429 del Codice Civile per il dovuto esame, è stato redatto secondo le disposizioni del D.L. n. 127/91 e si compone di:

- Stato patrimoniale
- Conto economico
- Nota integrativa
- Relazione sulla gestione

Il risultato d'esercizio evidenzia un utile di € 47.300, il quale trova riscontro nei seguenti dati sintetici. Segnaliamo, così come già evidenziato dagli Amministratori, che nell'esercizio 2012 ha trovato piena attuazione l'operazione di fusione per incorporazione fra le società Billing Solutions s.c.a r.l., C.C.S. Customer Care Solutions s.c.a r.l. e I.C.T. Solutions s.r.l.

#### STATO PATRIMONIALE

| Descrizione          | Esercizio 2012   | Esercizio 2011   | Scostamento      |
|----------------------|------------------|------------------|------------------|
| IMMOBILIZZAZIONI     | 1.432.867        | 254.641          | 1.178.226        |
| ATTIVO CIRCOLANTE    | 8.367.864        | 3.944.164        | 4.423.700        |
| RATEI E RISCONTI     | 87.171           | 3.815            | 83.356           |
| <b>TOTALE ATTIVO</b> | <b>9.887.902</b> | <b>4.202.620</b> | <b>5.685.282</b> |

| Descrizione  | Esercizio 2012   | Esercizio 2011   | Scostamento      |
|--|------------------|------------------|------------------|
| PATRIMONIO NETTO                                   | 1.468.218        | 598.264          | 869.954          |
| TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO | 822.364          | 442.550          | 379.814          |
| DEBITI   | 7.597.320        | 3.161.806        | 4.435.514        |
| RATEI E RISCONTI                                   | 0                | 0                | 0                |
| <b>TOTALE PASSIVO</b>                              | <b>9.887.902</b> | <b>4.202.620</b> | <b>5.685.282</b> |

#### CONTO ECONOMICO

| Descrizione  | Esercizio 2012 | Esercizio 2011 | Scostamento   |
|--|----------------|----------------|---------------|
| VALORE DELLA PRODUZIONE  | 13.015.470     | 6.937.604      | 6.077.866     |
| COSTI DELLA PRODUZIONE   | 12.866.509     | 6.770.879      | 6.095.630     |
| Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)               | 148.961        | 166.725        | -17.764       |
| Risultato prima delle imposte (A-B+-C+-D+-E)                         | 248.231        | 121.353        | 126.878       |
| Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate | 200.931        | 93.037         | 107.894       |
| <b>Utile (perdite) dell'esercizio</b>                                | <b>47.300</b>  | <b>28.316</b>  | <b>18.984</b> |

### Attività svolte dal Collegio Sindacale nel corso dell'esercizio

Nel corso dell'esercizio in esame abbiamo svolto l'attività di vigilanza prevista dalla legge. Possiamo in particolare asserire che abbiamo vigilato sull'osservanza della legge e dello Statuto sociale e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione.

Nello specifico del nostro operato Vi riferiamo quanto segue:

- abbiamo ottenuto dall'Organo amministrativo, informazioni sull'attività svolta e sulle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale effettuate dalla Società e possiamo ragionevolmente assicurare che le azioni deliberate e poste in essere sono conformi alla legge ed allo statuto sociale e non sono manifestamente imprudenti, azzardate, in potenziale conflitto di interesse o in contrasto con le delibere assunte dall'Assemblea o tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale.
- attraverso la raccolta di informazioni operata presso i responsabili della funzione organizzativa, abbiamo vigilato sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile, constatandone il suo concreto funzionamento. A tale riguardo non abbiamo osservazioni particolari da riferire.
- non abbiamo rilevato l'esistenza di operazioni atipiche o inusuali, anche con riferimento a quelle svolte con società del gruppo o comunque con parti correlate.
- non sono pervenute denunce ex art. 2408 del Codice Civile né esposti da parte di terzi.
- abbiamo partecipato alle assemblee dei soci ed alle riunioni dell'Organo Amministrativo, tutte svoltesi nel rispetto delle norme statutarie e legislative che ne disciplinano il funzionamento e per le quali possiamo ragionevolmente assicurare che le azioni deliberate sono conformi alla legge ed allo Statuto sociale, e non sono tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale.
- nel corso dell'attività di vigilanza svolta, e sulla base delle informazioni ottenute, non sono state rilevate omissioni, fatti censurabili, irregolarità o comunque fatti significativi tali da richiederne la denuncia o la sola menzione nella presente relazione.
- Per quanto sopra evidenziato il Collegio ritiene che l'esercizio sociale presenti nel complesso risultati in linea con le previsioni e con le valutazioni prospettiche esposte dall'Organo amministrativo.

### Informativa sul Bilancio d'Esercizio

Approfondendo l'esame del Bilancio d'esercizio chiuso al 31/12/2012, Vi riferiamo quanto segue:

- ai sensi dell'art. 2426 n. 5 del Codice Civile, il Collegio Sindacale attesta che i costi di impianto e ampliamento iscritti, con il nostro consenso, nell'attivo dello Stato patrimoniale ammontano ad Euro 24.947.
- ai sensi dell'art. 2426 n. 5 del Codice Civile, il Collegio sindacale attesta che non sono stati iscritti nell'attivo dello Stato patrimoniale costi di ricerca, sviluppo e di pubblicità.
- abbiamo vigilato sulla conformità dello stesso alla legge, sia per quanto riguarda la sua struttura sia in riferimento ai contenuti non esclusivamente formali.
- nel procedimento di stesura del bilancio l'Organo amministrativo non si è avvalso della disposizione di cui all'art. 2423, c. 4 del Codice Civile per quanto riguarda le deroghe concesse nella redazione dello stesso.
- il bilancio è conforme ai fatti aziendali ed alle informazioni di cui siamo venuti a conoscenza nello svolgimento delle nostre funzioni.
- attestiamo peraltro di aver adempiuto alla verifica dei criteri di valutazione previsti di cui all'art. 2426 del Codice Civile e di aver sempre indirizzato la propria opera di vigilanza nell'ottica della conservazione dell'integrità del patrimonio sociale.

## Relazione all'assemblea dei SOCI ai sensi dell'art. 14 D.Lgs. 3912010 - Attività di controllo contabile

Abbiamo svolto la revisione contabile del progetto di bilancio chiuso al 31/12/2012.

La responsabilità della redazione del bilancio compete agli amministratori della società; è nostra invece la responsabilità del giudizio professionale espresso sul bilancio e basato sulla revisione contabile. Tale giudizio è infatti il frutto dell'articolata attività di revisione contabile, la quale si estrinseca nel compimento di più fasi successive tra le quali l'ultima è proprio l'emissione del giudizio sul bilancio e sulla sua attendibilità.

Il nostro esame è stato condotto secondo gli statuiti principi di revisione contabile. In conformità agli stessi, la revisione è stata pianificata e svolta al fine di acquisire ogni elemento necessario per accertare se il Bilancio d'esercizio sia viziato da errori significativi o se risulti, nel suo complesso, attendibile. Il procedimento di revisione legale dei conti è stato svolto in modo coerente con la dimensione della società e con il suo assetto organizzativo. Il procedimento di revisione ha compreso l'esame, sulla base di verifiche a campione, degli elementi probativi a supporto dei saldi e delle informazioni contenuti nel Bilancio, nonché la valutazione dell'adeguatezza e della correttezza dei criteri contabili utilizzati e della ragionevolezza delle stime effettuate dagli amministratori.

Riteniamo che il lavoro svolto fornisca una ragionevole base per l'espressione del presente giudizio professionale.

Lo Stato patrimoniale e il Conto economico correttamente presentano a fini comparativi i valori dell'esercizio precedente ancorché riferiti alla sola Billing Solutions s.c. a r.l. Per il giudizio sul bilancio dell'esercizio precedente si fa riferimento alla Relazione emessa in riferimento a tale esercizio.

Sulla base dei controlli espletati e degli accertamenti eseguiti rileviamo, in via preliminare, che il progetto di bilancio sottoposto alle Vostre deliberazioni corrisponde alle risultanze della contabilità sociale e che, per quanto riguarda la forma e il contenuto, gli schemi di Stato patrimoniale e di Conto economico sono stati redatti nel rispetto della vigente normativa e con l'applicazione dei criteri esposti dall'Organo Amministrativo.

La Nota integrativa, nel rispetto dell'art. 2427 del Codice Civile, contiene informazioni sui criteri di valutazione e dettagliate informazioni sulle voci di bilancio.

La Relazione sulla Gestione predisposta dagli Amministratori illustra in modo completo ed esauriente i fatti di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale compiuti nell'esercizio 2012.

In particolare, del nostro operato Vi riferiamo quanto segue:

- in base agli elementi acquisiti in corso d'anno possiamo affermare che nella stesura del bilancio sono stati rispettati i principi di redazione stabiliti dal Codice Civile, ed in particolare il principio della prudenza nelle valutazioni ed il principio di competenza economica.
- i libri ed i registri societari messi a nostra disposizione ed analizzati durante le verifiche periodiche sono stati tenuti secondo quanto previsto dalla normativa vigente; dalla verifica degli stessi abbiamo constatato la regolare tenuta della contabilità sociale, nonché la corretta rilevazione delle scritture contabili e dei fatti caratterizzanti la gestione.
- i criteri adottati nella formazione del progetto di bilancio ed esposti nella Nota integrativa risultano conformi alle prescrizioni di cui all'art. 2423 del Codice Civile e pertanto consentono di dare una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale ed economica della società.
- Vi possiamo confermare che non si sono verificati casi eccezionali che imponessero di disapplicare singole norme di legge in ordine alla rappresentazione veritiera e corretta del bilancio (art. 2423, 4° comma, del Codice Civile) o in ordine ai criteri di valutazione (art. 2423-bis, ultimo comma, del

Codice Civile).

- in base agli elementi acquisiti e ai controlli effettuati possiamo affermare che sussiste il presupposto della continuità aziendale.
- la responsabilità della redazione della relazione sulla gestione in conformità a quanto previsto dalle norme di legge compete all'organo amministrativo. È di nostra competenza l'espressione del giudizio sulla coerenza della relazione sulla gestione con il bilancio, come richiesto dall'art. 14, comma 2, lettera e), del D.lgs. n. 39/2010.

A tal fine, abbiamo svolto le procedure indicate dal principio di revisione allo scopo emanato dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili. A nostro giudizio la relazione sulla gestione è coerente con il bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2012.

### Conclusioni

In considerazione di quanto evidenziato e tenendo conto delle informazioni ricevute dalla società, nulla osta all'approvazione da parte dell'assemblea del Bilancio chiuso al 31/12/2012, così come formulato dall'Organo Amministrativo.

Empoli, 18 Marzo 2013

IL COLLEGIO SINDACALE

Dott. Rag. Gino Valenti – Presidente

Rag. Giuseppe Rotunno – Sindaco effettivo

Dott. Vittorio Nardini – Sindaco effettivo





**GRUPPO ACQUE**





## VERBALE DELLA RIUNIONE DELL'ASSEMBLEA DEI SOCI DEL 9 MAGGIO 2013

### Verbalizzazione dei punti 2 e 3 dell'ordine del giorno

Alle ore 17,00 l'assemblea prosegue, alla presenza dei Signori Soci, Amministratori e Sindaci già indicati nel verbale redatto per atto pubblico dal Notaio Lucia Periccioli relativo al primo punto in agenda (modifica dello statuto sociale), per discutere e deliberare sugli argomenti di cui ai numeri 2 e 3 dell'ordine del giorno.

Il Presidente Vassili Campatelli invita a partecipare alla seduta il consulente della società Rag. Luca Cecconi e il Dott. Simone Biagini, dipendente, che viene chiamato a svolgere le funzioni di Segretario.

Con riferimento all'argomento al secondo punto all'ordine del giorno il Presidente del Consiglio di amministrazione illustra ai soci il bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2012 dal quale emerge un utile netto di € 47.300,00. Successivamente il Presidente del Collegio Sindacale Dott. Gino Valenti dà lettura della Relazione del Collegio Sindacale. Dopo breve discussione l'assemblea delibera all'unanimità l'approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2012, così come predisposto dal Consiglio di Amministrazione. Con riferimento all'utile d'esercizio di € 47.300,00 l'assemblea delibera all'unanimità di destinarlo interamente alla riserva straordinaria avendo la riserva legale raggiunto il limite previsto dall'art. 2430 c.c..

In relazione al terzo punto all'ordine del giorno relativo alla nomina del Collegio Sindacale per il triennio 2013-2015, prende la parola il socio Publiservizi in persona del Dott. Filippo Sani il quale propone all'assemblea di rimandarne la trattazione in considerazione che la società Publiservizi non è in grado di esprimere la propria designazione a riguardo. L'assemblea prende atto di quanto riferito dal socio Publiservizi, delibera con voto unanime di rinviare la nomina del Collegio Sindacale alla prossima riunione utile. Null'altro essendovi da deliberare e poiché nessuno chiede la parola, il Presidente dichiara chiusa l'assemblea alle ore 17,30 previa lettura e approvazione del presente verbale.

**Il Presidente**



*Vassili Campatelli*

**Il Segretario**



*Simone Biagini*