

LE SOLUZIONI s.c.ar.l.

Sede Legale: Empoli (FI) Via Garigliano n.1
Iscritta al Registro Imprese di: Firenze
C.F. e numero iscrizione Registro Imprese di Firenze: 05591710487
Iscritta al R.E.A. di Firenze al n. 559636
Capitale Sociale €: 250.678 Interamente versato
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Acque SpA

Relazione sulla gestione

Signori Soci,

unitamente al bilancio dell'esercizio chiuso al 31.12.2013, 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 2013 Le Soluzioni ha proseguito la sua attività per i soci nell'ambito del *ciclo attivo*, in quello della gestione dei *canali di contatto con il cliente (soprattutto call center)* ed in quello dei servizi di *information e communication technology*.

La Società ha operato in un quadro normativo e regolatorio, che ha visto delinearsi una maggiore stabilità di prospettive nel settore idrico ed il persistere invece di grande incertezza nel settore ambientale.

Per quanto riguarda il settore dei servizi idrici, l'*AEEG (Autorità per l'energia elettrica e il Gas)*, ora *AEEGSI (Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico)*, dopo un intenso lavoro preparatorio di confronto con i soggetti gestori, in data 27 dicembre 2013 con la delibera 643/2013, ha approvato il Metodo Tariffario Idrico (*MTI*) per gli anni 2014 e 2015. Nel contempo a livello regionale si venuta dispiegando l'attività dell'Autorità Idrica Toscana (AIT), che ha operato anzitutto nella direzione di un'armonizzazione dei regolamenti, delle carte dei servizi e degli standard delle prestazioni offerte dai diversi gestori e che si è quindi concentrata nell'aggiornamento delle tariffe, del piano finanziario e del piano degli investimenti, secondo le direttive dell'Autorità nazionale. In questo contesto dunque le attività che i soci hanno affidato a Le Soluzioni hanno trovato le condizioni per essere pianificate e organizzate in modo industriale, con una prospettiva di consolidamento nel breve e medio periodo.

Diversa è la situazione per quanto riguarda il settore dell'igiene ambientale. Il primo trimestre 2013 è stato segnato da una completa incertezza sulle modalità di applicazione della nuova TARES. Poi, con il Decreto del 6 aprile 2013, si è delineato il quadro per la gestione del nuovo tributo fino alla fine dell'anno. Ma è rimasta incerta la prospettiva per il futuro, non essendo chiaro se i gestori del servizio avrebbero potuto continuare a svolgere per conto dei Comuni le attività connesse al calcolo e alla riscossione del tributo, ivi comprese quelle per essi svolte da Le Soluzioni. Tale incertezza è rimasta persistente nel corso di tutto l'esercizio, ponendo gli amministratori, alla fine dell'anno, nella condizione di predisporre misure volte a prevenire le difficoltà gestionali, che si sarebbero potute determinare nel 2014, in conseguenza di una drastica riduzione delle commesse in questo ambito.

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.

Nel 2013, dopo il go-live del 1° gennaio 2013, è andato pienamente a regime il sistema gestionale SAP, che consente una ancor più puntuale e dettagliata attribuzione dei costi alle specifiche commesse di ciascun Socio cliente.

Nel corso dell'anno, inoltre, la Società ha provveduto a rinnovare i rapporti contrattuali con i Soci clienti anche in una veste formale diversa e più coerente con la sua natura consortile. Questo lavoro, ha richiesto alcuni mesi, ai quali si sono sommati i tempi necessari alla verifica, correzione e approvazione delle Convenzioni e delle specifiche dei servizi da parte degli stessi Soci. In conseguenza di ciò si è determinato un ritardo nella fatturazione che, unito al confuso quadro normativo nel settore ambientale che ha portato incertezze finanziarie in alcuni soci, ha generato una forte criticità nei flussi di cassa, che ha inciso sia sul versante dei crediti e conseguentemente sul versante dei debiti, determinando ritardi nel pagamento dei fornitori.

SETTORE SERVIZI CICLO ATTIVO.

Il Settore Servizi Ciclo Attivo nel corso del 2013 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.

Soci	Acque	Publiacqua	Publiambiente	Quadrifoglio	REA
Servizi forniti					
Lettura contatori	✓	✓			

Soci	Acque	Publiacqua	Publiambiente	Quadrifoglio	REA
Servizi forniti					
Bollettazione e fatturazione	✓		✓		✓
Stampa documenti	✓		✓	✓	
Rendicontazione incassi	✓		✓	✓	
Gestione software di servizio	✓		✓		✓
Servizio Documentale	✓		✓	✓	

Andamento del servizio di lettura dei contatori.

Nell'anno 2013 il servizio di lettura dei contatori è di Acque Spa è stato svolto completamente da personale de Le Soluzioni, che ora dispone di un apposito reparto di 24 addetti (18 per Acque e 6 per Publiacqua) e due coordinatori. I lettori effettuano esclusivamente fotoletture attraverso un palmare, dotato di geolocalizzatore.

La qualità delle letture rilevate è nettamente migliorata con l'internalizzazione del servizio, anche rispetto all'anno precedente, arrivando ad ottenere una percentuale complessiva annua di errori di lettura dello 0,10%; l'andamento significativamente in diminuzione è confermato dalle percentuali ancora più basse rilevate nel secondo semestre.

Il costo medio a lettura è risultato essere di 1,25€, in linea con il costo medio sostenuto nel 2012.

Mesi	Numero letture effettuate per Acque S.p.A.	Comuni interessati	Risorse impiegate	Media giornaliera per operatore	Numero letture errate	Percentuale di errore
Gennaio	79.100	15	19	248	110	0,14%

Mesi	Numero letture effettuate per Acque S.p.A.	Comuni interessati	Risorse impiegate	Media giornaliera per operatore	Numero letture errate	Percentuale di errore
Febbraio	88.421	23	19	235	116	0,13%
Marzo	57.933	15	19	200	81	0,14%
Aprile	97.129	18	19	223	105	0,11%
Settembre	79.648	15	18	229	79	0,10%
Ottobre	88.717	23	18	239	37	0,04%
Novembre	64.266	16	18	221	33	0,05%
Dicembre	90.967	17	18	218	79	0,09%
Totale	646.181	55	18	226	640	0,10%

Nel secondo semestre è iniziato, soltanto su una parte del territorio, l'attività di lettura anche per Publiacqua S.p.A.; è stata costituita una squadra di 6 lettori che ha iniziato a leggere con il nuovo software mobile implementato appositamente da Publiacqua.

Durante i primi mesi di avvio del progetto, una parte del tempo dedicato alle attività di lettura è stato impiegato anche per la verifica e la messa a punto del nuovo strumento, determinando una produttività leggermente inferiore al livello atteso.

Mesi	Numero letture effettuate per Acque S.p.A.	Comuni interessati	Risorse impiegate	Media giornaliera per operatore
Giugno	6.751	1	2	-
Settembre	27.264	3	6	216

Mesi	Numero letture effettuate per Acque S.p.A.	Comuni interessati	Risorse impiegate	Media giornaliera per operatore
Ottobre	26.468	3	6	192
Novembre	21.235	4	6	169
Dicembre	17.612	4	6	155
Totale	99.330	12	6	183

In questa fase di avvio a regime, anche il costo medio a lettura si è attestato su medie leggermente superiori a quelle registrate per lo stesso servizio svolto nel territorio di Acque S.p.A..

Andamento dei servizi del ciclo attivo.

Nel 2013 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	1.002.874	650.244		16.612
Num. documenti stampati	1.137.162	695.810	806.011	

Attività	Acque	Publiambiente	Quadrifoglio	REA
Numero rettifiche di fatturazione	9.790	1.328		
Numero incassi rendicontati	1.007.411	607.990	877.720	
Numero fatture emesse	1.096	82		

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 2.300.000 documenti emessi in un anno, oltre 260.000 raccomandate per solleciti di pagamento e quasi 2.500.000 di incassi rendicontati.

Nel 2013 le rettifiche di fatturazione sono scese molto significativamente, in misura pari al 28,5% rispetto all'anno precedente, e quelle relative a errori attribuibili a mancati controlli sono state in tutto n. 539 nel settore idrico.

Le attività di emissione dei documenti sono state in linea con la pianificazione prevista nei piani di emissione, anche nel settore dell'igiene ambientale interessato da sostanziali modifiche del quadro di riferimento.

Il costo delle attività di emissione delle bollette è stato di circa € 1,05 per ogni bolletta di acconto e di circa € 1,20 per ogni bolletta di saldo.

Il costo medio per la rendicontazione degli incassi è stato di € 0,22 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 i fornitori esterni ma, grazie alle competenze acquisite nel tempo, è in grado realizzare piccoli sviluppi e di indicare ai fornitori in modo appropriato le esigenze dei soci clienti per nuove implementazioni. In tale attività sono impiegate 3 risorse.

Andamento Servizi Gestione Documentale.

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

Attività	Acque	Publiambiente	Quadrifoglio
Numero di pdf di bollette prodotti e/o archiviati	1.325.836	746.895	801.078
Numero di rendicontazioni di raccomandate effettuate e/o archiviate	124.159	15.019	72.020
Numero di pratiche tecnico/commerciali archiviate	52.253		

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 corso del 2013 il software è stato implementato per rendere disponibili anche le foto delle letture rilevate sul territorio.

Nel 2013 sono stati archiviati per Acque e Publiambiente oltre 2.250.000 di documenti ad un costo medio di € 0,04 a documento archiviato, e sono state fornite oltre 870.000 immagini indicizzate a Quadrifoglio affinché potesse autonomamente provvedere all'archiviazione. Per tale attività sono state impiegate 3 risorse.

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

Servizio	Acque	Publiambiente	Quadrifoglio	REA	Publiacqua
Gestione letture	908.693				150.652
Gestione documentale	150.496	8.690	9.988		
Gestione back office	160.567	61.828			
Billing	1.281.766	735.302	176.139	21.988	
Assistenza e consulenza software	313.900	106.766		7.097	44.301
Registrazione incassi	208.953	268.298	118.045		

Servizio	Acque	Publiambiente	Quadrifoglio	REA	Publiacqua
Recupero crediti	464.536	111.977	330.637	84	
Totale	3.488.911	1.292.861	634.809	29.169	194.953

SETTORE SERVIZI RELAZIONI CLIENTI.

Il Settore Servizi Relazioni Clienti nel corso del 2013 ha svolto attività di contact center, di customer care, di front office e di back office per i soci clienti Acque S.p.A., Publiacqua S.p.A., Publiambiente S.p.A., Quadrifoglio S.p.A., GEAL S.p.A.. Ha inoltre gestito servizi di emergenza per la società Toscana Energia Green S.p.A. (attività che è cessata il 31 dicembre 2013). Per Acquedotto del Fiora S.p.A. è stato gestito un servizio di invio messaggi.

Andamento dei servizi per Acque S.p.A.

Servizio	Chiamate trattabili 2012	Chiamate trattabili 2013	Chiamate trattate 2012	Chiamate trattate 2013	TMC 2012	TMC 2013	TMA 2012	TMA 2013
Acque Commerciale	157.858	160.144	145.500	149.094	00.04.28	00.04.20	00.01.14	0.01.16
Acque Guasti	84.257	72.672	78.205	69.391	00.02.18	00.02.24	00.01.04	0.00.44
Acque Centralino	36.352	31.129	32.392	28.763	00.01.45	00.01.42	00.00.48	0.00.36

Per il servizio di **numero verde commerciale di Acque**, nell'anno 2013, le chiamate trattabili sono state 160.144, vale a dire 2.286 in più rispetto al 2012 e si è verificato il superamento dei massimali giornalieri contrattuali per 111 giorni. Le chiamate trattate sono state 149.094, cioè 3.594 in più rispetto al 2012. Il livello di servizio è stato del 93%, considerando tutti i giorni di apertura del servizio e del 95%, considerando solo i giorni nei quali non sono stati superati i massimali contrattuali.

Il tempo medio di conversazione è ulteriormente migliorato, passando da 4,28 a 4,20 minuti. Il tempo medio di attesa è cresciuto di 2 secondi rispetto al 2012, a causa della persistente intensità dei flussi in entrata.

Per il servizio di **numero verde guasti di Acque** nell'anno 2013, le chiamate trattabili sono state 72.672, tornando al livello ordinario del 2011, dopo il forte incremento verificatosi nel 2012, a causa di alcuni picchi, legati al gelo invernale e alla siccità estiva. I massimali sono stati superati 88 giorni. Le chiamate trattate nell'anno sono state 69.391. Il livello di servizio è stato del 95%, considerando tutti i giorni di apertura del servizio e del 96%, considerando solo i giorni nei quali non sono stati superati i massimali contrattuali.

Il tempo medio di attesa è stato di 44 secondi, con un miglioramento di 20 secondi rispetto al 2012. Il tempo medio di conversazione è stato di 2,24 minuti con un aumento di 6 secondi rispetto all'anno precedente, che è conseguente all'adozione della nuova procedura di inserimento dei dati, che rende le segnalazioni trasferite ai tecnici più precise e dettagliate, garantendo una migliore efficacia degli interventi sul campo.

Per il servizio di **centralino di Acque** nell'anno 2013 sono pervenute 31.129 chiamate delle quali 28.763 gestite. Il tempo medio di attesa è stato di 36 secondi, 12 secondi in meno del 2012. Il tempo medio di conversazione è stato di 1,42 minuti, 3 secondi in meno rispetto al 2012.

Per Acque quindi sono state gestite anche le **richieste di pratiche pervenute via web**, sullo **sportello on line**, che hanno avuto un incremento del 26% rispetto all'anno precedente. Complessivamente sono state 1.015 richieste, delle quali 672 effettuate direttamente dagli utenti via internet e 343 inserite dagli operatori degli URP dei Comuni.

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 avvisi di mancato pagamento di bollette scadute sia comunicazioni di interruzioni programmate.

Nel 2013 abbiamo sollecitato al pagamento di bollette scadute 47.437 clienti con messaggi vocali preregistrati su apparecchio fisso e 63.991 clienti con sms su

cellulare. Inoltre abbiamo comunicato interruzioni idriche programmate con messaggi vocali preregistrati a 68.524 clienti.

Nel corso dell'anno sono state effettuate **due campagne di out bound**, finalizzate al recupero del credito, una tra giugno e luglio ed una in ottobre. Gli operatori hanno contattato tutti gli utenti che, dopo il sollecito, non avevano ancora provveduto al pagamento dell'insoluto. Nella chiamata, gli operatori avvisavano l'utente della situazione dell'estratto conto, richiedevano il pagamento totale e, dove questo non era possibile, proponevano un piano di rateizzazione. Nella prima campagna sono stati raggiunti 1.821 clienti, dei quali 873 si sono impegnati a pagare subito l'intero importo e 331 hanno richiesto la rateizzazione. Nella seconda campagna sono stati raggiunti 1.451 clienti, dei quali 611 si sono impegnati a pagare subito l'intero importo e 201 hanno richiesto la rateizzazione.

Per quanto riguarda le attività di **back office**, è proseguita la stampa, imbustamento e postalizzazione di volture, subentri, disdette e di copie fatture. Le stampe di pratiche nel 2013 sono state 11.607, cioè 134 in meno del 2012. Le stampe di copie fatture sono state 8.579, cioè 1.175 in più rispetto al 2012.

Infine segnaliamo che per Acque è proseguita regolarmente l'attività di **sportello al pubblico** presso la sede di Via Marie Curie di **Castelfiorentino**, dove sono stati gestiti nell'anno 2.950 clienti, con un tempo medio di attesa di 9,39 minuti e di gestione del cliente di 8,04 minuti.

Andamento dei servizi per Publiacqua S.p.A.

Servizio	Chiamate trattabili 2012	Chiamate trattabili 2013	Chiamate trattate 2012	Chiamate trattate 2013	TMC 2012	TMC 2013	TMA 2012	TMA 2013
Publiacqua Commerciale	280.165	259.197	261.023	246.745	00.04.18	00.04.27	00.01.08	0.01.01
Publiacqua Guasti	138.498	88.502	123.292	83.761	00.02.31	00.02.19	00.01.44	0.00.46
Publiacqua Centralino	21.190	19.652	19.846	18.389	00.01.56	00.02.03	00.00.37	0.00.37

Nell'anno 2013 si è registrata una riduzione dei contatti gestiti per il **numero verde commerciale di Publiacqua**. Le chiamate trattabili sono state 259.197. Il dato di questo anno si è quindi collocato sostanzialmente a metà strada tra quello del 2011 (244.858) e quello del 2012 (280.165). I giorni in cui il numero di chiamate ha superato i massimali giornalieri contrattuali sono stati comunque 97. Le chiamate trattate sono state 246.745.

Il livello di servizio relativo alle chiamate gestite è stato del 97%, considerando tutti i giorni di apertura del servizio, e del 95%, considerando solo i giorni nei quali non sono stati superati i massimali contrattuali. Il livello di servizio relativo all'accessibilità è stato dell'84%.

Il tempo medio di attesa è stato di 1,01 minuti ed è diminuito di 7 secondi rispetto all'anno precedente. Il tempo medio di conversazione è stato di 4,27 minuti ed è aumentato di 9 secondi rispetto all'anno precedente.

Per il servizio di **numero verde guasti**, nell'anno 2013 le chiamate trattabili sono state 88.502, con una significativa riduzione rispetto al dato eccezionale del 2012, condizionato dai picchi per il gelo invernale e la siccità estiva. Il dato rappresenta una situazione priva di particolari criticità sul campo, per gran parte dell'anno, ed è quindi inferiore anche a quello del 2011 (100.887), quando si ebbero comunque incrementi nel periodo estivo, a causa della carenza idrica, e più simile a quello del 2010 (86.493), che vide soltanto in dicembre una situazione di emergenza, a causa della neve. I giorni in cui il numero di chiamate ha superato i massimali giornalieri contrattuali sono stati soltanto 12. Le chiamate trattate sono state 83.761.

Il livello di servizio relativo alle chiamate gestite è stato del 95%. Il livello di servizio relativo all'accessibilità è stato dell'87%.

Il tempo medio di attesa è stato di 46 secondi ed è diminuito di 58 secondi rispetto all'anno precedente. Il tempo medio di conversazione è stato di 2,19 minuti ed è diminuito di 12 secondi rispetto all'anno precedente.

Per il servizio di **centralino di Publiacqua** nell'anno 2013 sono pervenute 19.652 chiamate delle quali 18.389 gestite. Il tempo medio di attesa è stato di 42 secondi ed il tempo medio di conversazione è stato di 2,03 minuti.

Per Publiacqua è stata svolta quindi l'attività di **invio massivo di messaggi** ai clienti, verso telefoni fissi e mobili. Nel 2013 abbiamo raggiunto con sms 104.222 clienti (54.203 nel 2012) e con messaggi vocali 74.409 clienti (39.834 nel 2012). In entrambi i casi si è avuto un incremento molto rilevante di contatti rispetto all'anno

precedente, determinato dal fatto che, a partire dal mese di ottobre, all'attività di phone collection indirizzata agli utenti in ritardo con i pagamenti si è aggiunta quella effettuata prima della scadenza delle bollette su alcune categorie di clienti.

Nel 2012 le **pratiche** (vulture, subentri, pose, preventivi, riattivazioni, riaperture) effettuate e postalizzate dal contact center per i clienti di Publiacqua sono state 22.692, vale a dire 1.133 in più rispetto all'anno precedente. Inoltre sono state inviate 24.168 **copie di fatture**, 3.768 in più del 2012.

Fino a ottobre 2013 abbiamo gestito anche lo **sportello** al pubblico Publiacqua di San Casciano, nel quale sono stati impegnati con regolarità 2 operatori. In questo sportello sono stati gestiti nel periodo 6.899 clienti, con un tempo medio di attesa di 12,52 minuti ed un tempo medio di gestione della pratica di 11,43 minuti.

Andamento dei servizi per Publiambiente S.p.A.

Servizio	Chiamate trattabili 2012	Chiamate trattabili 2013	Chiamate trattate 2012	Chiamate trattate 2013	TMC 2012	TMC 2013	TMA 2012	TMA 2013
Publiambiente Numero Verde	197.730	198.906	183.099	185.601	00.04.14	00.04.16	00.01.10	0.01.11
Publiambiente Centralino	15.523	13.298	14.374	12.121	00.01.39	00.01.33	00.00.23	0.00.26

Sul **numero verde di Publiambiente** le chiamate trattabili sono state 198.906, vale a dire 1.176 in più rispetto al 2012, che già aveva visto flussi molto intensi. Infatti sono stati superati per ben 239 giorni i massimali contrattuali. L'andamento nel corso dell'anno si è modificato in ragione delle nuove modalità di pagamento del tributo TARES e delle relative scadenze, che hanno determinato i picchi più elevati in luglio e dicembre (circa 20.000 chiamate mese). Le chiamate trattate sono state 185.601, cioè 2.502 in più rispetto al 2012.

Il livello di servizio è stato del 93%, considerando tutti i giorni di apertura del servizio e del 94%, considerando solo i giorni nei quali non sono stati superati i massimali contrattuali.

Il tempo medio di conversazione è stato di 4,16 minuti, vale a dire 2 secondi in più del 2012. Il tempo medio di attesa è cresciuto di 1 secondo rispetto al 2012, attestandosi a 1,11 minuti.

E' continuata l'attività di **post call e back office** sulle pratiche e le copie di fatture TIA e avvisi TARES. In conseguenza dei contatti al call center sono state postalizzate 14.094 pratiche e 4.682 copie fatture o avvisi.

Per il servizio di **centralino di Publiambiente** (che serve anche Publiservizi e Le Soluzioni), nell'anno 2013 sono pervenute 13.298 chiamate delle quali 12.121 gestite. Il tempo medio di attesa è stato di 26 secondi ed il tempo medio di conversazione è stato di 1 minuti e 33 secondi.

E' proseguita per conto di Publiambiente l'attività di **gestione degli sportelli**, che ha avuto un carattere di continuità nella sede di Empoli, Via del Castelluccio, e nel centro di raccolta di Castelfiorentino (ZI Praticelli) ed ha avuto luogo nelle settimane precedenti la scadenza degli avvisi TARES nelle sedi dei Comuni serviti dall'Azienda.

Publiambiente, avendo ormai portato a regime il sistema di raccolta porta a porta nell'area Empolese, ha deciso di centralizzare lo stoccaggio e la movimentazione dei contenitori nel magazzino della sede operativa di Via del Castelluccio e si è affidata a LeSoluzioni per la correlata attività di **data entry** sul DB utenze.

Andamento dei servizi per Quadrifoglio.

Servizio	Chiamate trattabili 2012	Chiamate trattabili 2013	Chiamate trattate 2012	Chiamate trattate 2013	TMC 2012	TMC 2013	TMA 2012	TMA 2013
Quadrifoglio TIA-TARES	41.758	59.060	37.652	52.522	00.04.12	00.04.36	00.01.49	0.03.06
Quadrifoglio Chiavi Elettroniche	-	14.066	-	12.669	-	00.02.40	-	0.01.20

L'attività di contact center per Quadrifoglio su TIA e TARES comprende la gestione delle chiamate provenienti dalle utenze domestiche, reindirizzate dall'azienda per overflow e la gestione completa di quelle provenienti dalle utenze non domestiche. Sul numero verde TIA-TARES di Quadrifoglio le chiamate trattabili nel 2013 sono state 59.060, con un notevole incremento rispetto al 2012 (17.302 in più), determinato dal passaggio alla TARES, dalle scadenze concentrate e dalle modalità

di pagamento di tale tributo, che hanno determinato flussi molto elevati soprattutto nei mesi di gennaio e dicembre.

Il livello di servizio è stato del 90%. Il tempo medio di attesa è stato di 3,03 minuti (in questo servizio non è previsto il time out). Il tempo medio di conversazione è stato di 4,36 minuti.

Nel corso del 2013 è proseguita anche l'attività di **back office e data entry** che ha riguardato l'inserimento di pratiche provenienti dagli sportelli e l'attribuzione dei protocolli alle pratiche stesse.

Abbiamo continuato a gestire con continuità gli **sportelli al pubblico Quadrifoglio**, nei Comuni di Calenzano, Campi Bisenzio, Fiesole, Greve, San Casciano, Scandicci, Sesto Fiorentino e Signa, ai quali nel corso dell'anno si sono aggiunti quelli di Bagno a Ripoli, Impruneta e Tavarnelle.

Alla fine del 2012 Quadrifoglio ha iniziato ad avvalersi della nostra struttura per la gestione delle attività di contact center, di data entry e di **contatto a domicilio**, nell'ambito dell'attivazione del sistema di raccolta differenziata con 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 gli operatori de LeSoluzioni hanno illustrato le nuove modalità di raccolta differenziata e consegnato le chiavi elettroniche necessarie per il conferimento dei rifiuti. Successivamente Quadrifoglio ha affidato a LeSoluzioni la gestione di analoghe campagne di informazione, sia per l'attivazione del sistema di raccolta sopra richiamato, sia per l'attivazione del sistema porta a porta. L'attività si è svolta nei Comuni di Greve in Chianti, Sesto Fiorentino, Scandicci e Impruneta.

E' stato attivato uno specifico **canale telefonico** per le richieste inerenti le chiavi elettroniche (malfunzionamento, smarrimento, seconda chiave, etc.). Le chiamate trattabili sono state 14.066 e quelle trattate 12.669, con un livello di servizio del 90%. Il tempo medio di attesa è stato di 1,20 minuti. Il tempo medio di conversazione è stato di 2,40 minuti.

Andamento dei servizi per GEAL.

Servizio	Chiamate trattabili 2012	Chiamate trattabili 2013	Chiamate trattate 2012	Chiamate trattate 2013	TMC 2012	TMC 2013	TMA 2012	TMA 2013
GEAL Commerciale	13.028	18.936	12.606	17.777	00.03.06	00.03.11	00.00.48	0.00.32
GEAL Guasti	8.043	7.388	7.618	6.879	00.02.12	00.02.02	00.00.23	0.00.25

Sul **numero verde commerciale** le chiamate trattabili sono state 18.936 con un forte incremento rispetto al 2012 (5.330 in più). Tale aumento è stato legato alle modifiche intervenute sulla tariffa e sul deposito cauzionale, nonché all'introduzione del servizio di comunicazione al call center dell'autolettura, che ha determinato da febbraio a dicembre 3.083 contatti.

Le chiamate trattate sono state 17.777. Il livello di servizio sulla gestione delle chiamate è stato del 94%. Il livello di servizio sull'accessibilità (70% trattate in 30") è stato del 72%.

Il tempo medio di attesa è stato di 32 secondi (16 secondi in meno del 2012). Il tempo medio di conversazione è stato di 3,11 minuti (5 secondi in più del 2011).

Sul **numero verde guasti** le chiamate trattabili sono state 7.388 e quelle trattate 6.879, pari al 93%. Il tempo medio di attesa è stato 25 secondi (3 in più del 2012 e quello di conversazione di 2,12 minuti (10 secondi meno del 2012).

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

Nel 2013 abbiamo raggiunto per solleciti 1.104 clienti con messaggi vocali preregistrati su apparecchio fisso e 2.780 clienti con sms su cellulare. Inoltre abbiamo comunicato interruzioni idriche programmate con messaggi vocali preregistrati a 14.738 clienti.

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

Servizio	Acque	Publiam- biente	Quadrifo- glio	Geal	Publiacqua	Publiservizi	Altri
Gestione centralino	36.449	14.122			27.299		
C.C. Commerciale	556.114	712.444	228.865	42.772	869.850		
C.C. Guasti	352.690			19.908	230.383		5.975
BackOffice	107.383	126.342	130.327	334	114.769		
Invio messaggistica automatica	44.570	2.370		2.601	17.949		19.119
Outbound recupero crediti		14.961			37.024		
Gestione sportelli	25.933	330.323	319.400		70.274		
Gestione comunicazione	153.550	27.474				2.650	4.641
Totale	1.276.689	1.228.036	678.592	65.615	1.367.548	2.650	29.735

SETTORE SERVIZI TECNOLOGICI.

Il Settore Servizi Tecnologici nel corso del 2013 ha svolto servizi di data center, di networking e di sviluppo software per i soci clienti Acque S.p.A., Publiacqua S.p.A., Publiambiente S.p.A., Publiservizi S.p.A., Quadrifoglio S.p.A., GEAL S.p.A.. Ha inoltre gestito alcune attività per le società Ingegnerie Toscane S.r.l. e Gaia S.p.A..

Andamento dei servizi di data center.

Nel corso di tutto il 2013 sono proseguite le attività di consolidamento ed aggiornamento dell'infrastruttura dei due datacenter, seguendo le linee guida già adottate nel 2012 a seguito dell'entrata in funzione del nuovo datacenter di Empoli e dello spostamento di quello di Pisa.

Le attività più significative hanno riguardato la messa in opera di nuovi sistemi di storage ad alte prestazioni di ultima generazione, con relativi sistemi di replica cross datacenter, nuovi switch fibre-channel, potenziamento dell'infrastruttura dedicata ai sistemi SAP, l'ampliamento degli asset destinati agli ambienti virtuali con conseguente dematerializzazione dei server fisici verso piattaforme virtuali.

Come per l'anno 2012, nelle sedi dove sono ospitati i data center oltre alle attività tipiche della struttura, sono stati 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 ACQUE MOBILE.

Servizio	Gruppo Acque	Ingegnerie Toscane	Publiacqua	Publiservizi	Publiambiente	Quadrifoglio	Altri *
Numero server utilizzati	167	36	7	25	48	7	126
CPU utilizzabili	288	59	14	43	74	14	228
RAM GB	2.536	189	31	230	435	144	1.427
Spazio disco GB	63.494	20.331	7.380	9.110	19.685	7.820	53.951

* 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 2013 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 2013 è iniziato il progetto di migrazione della rete MPLS del gruppo Acque e Publiambiente, migrazione che una volta conclusa, entro il 2014, porterà notevoli benefici sia dal punto di vista della sicurezza, ridondanza ed efficientamento dei costi a tutto il gruppo.

Nel corso dell'esercizio è stata realizzata la rete dati wifi delle sedi di Publiacqua, distribuite sul territorio regionale. Grazie all'introduzione di sistemi di gestione centralizzata la nuova infrastruttura WIFI viene gestita e mantenuta con soluzioni remote, che ne aumentano performance e scalabilità e ne velocizzano le eventuali modifiche on demand.

Nel corso del 2013 Publiacqua ha affidato a LeSoluzioni la manutenzione e gestione del sistema VOIP. Nel corso dell'anno ha richiesto anche supporto alla progettazione IT per la realizzazione delle due nuove sedi di Prato. Nell'ambito del progetto Work Force Management, è stato introdotto l'uso del sistema CTI, installato, configurato, gestito e mantenuto dallo staff tecnico di LeSoluzioni grazie anche alla maturità e all'esperienza acquisita a supporto del contact center de Le Soluzioni.

Servizio	Gruppo Acque	Ingegnerie Toscane	Publiacqua	Publi-servizi	Publiambiente	Altri *
Numero sedi	25	2	16	5	13	7
Numero apparati di routing utilizzati	31	3	4	6	18	18
Numero apparati di switching utilizzati	50	28	120	3	18	33
Numero connessioni in fibra	2	1		1	1	3

Servizio	Gruppo Acque	Ingegnerie Toscane	Publiacqua	Publi-servizi	Publiambiente	Altri *
Numero connessioni Linee Standard	44	2		5	16	5

* 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 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 2013 il gruppo Acque ha adottato il software ERP SAP ECC 6. In conseguenza di ciò, Le Soluzioni è stata chiamata ad un impegno significativo, sia nell'attività consulenziale sia in quella di supporto agli utenti finali tramite un servizio di Help Desk.

Siamo stati inoltre impegnati nella realizzazione del progetto "Acque Mobile", che ha comportato la realizzazione di una APP per smartphone Android ed un software (c.d. Middleware) che permette ad Acque Mobile di interfacciarsi con SAP PM.

E' proseguita l'attività di gestione e manutenzione 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.) ed inoltre sono state implementate delle interfacce per alcuni di questi programmi da e verso SAP. E' stata svolta un'attività di consulenza e di supporto sul software per la gestione dei rifiuti per il Gruppo Acque. E' proseguita inoltre l'attività di manutenzione dei siti internet di Publiambiente e Publiservizi.

Per Publiacqua sono continuate le implementazioni e migliorie per il software di controllo dell'attività di pulizia delle caditoie e la manutenzione della procedura per la ripartizione delle bollette condominiali presente sul sito del socio e realizzata nel corso del 2012.

Servizio	Gruppo Acque	Ingegnerie Toscane	Publiacqua	Publi-servizi	Publiambiente
Numero progetti gestiti	28	3	2		3
Numero di ticket di manutenzione gestiti	1191	93	63		15
Numero di ore impiegate	4021	283	208		47

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

Servizio	Gruppo Acque	Publiambiente	Quadrifoglio	Ingegnerie Toscane	Publiacqua	Publi-servizi	Altri
Gestione network	198.360	71.303		10.893	127.489	15.137	4.783
Sviluppo e manutenzione software	530.019	12.458		93.468	10.066		
Gestione data center	444.845	64.930	3.343	70.446	5.134	7.223	12.538
Servizio di Help-desk	214.208	96.587		79.215	350.485	14.510	8.181
Totale	1.387.432	245.278	3.343	254.024	493.174	36.870	25.503

PROGETTI INTERSETTORIALI

Nel gennaio 2013 è avvenuto l'avvio del sistema gestionale integrato **ERP SAP di Acque**. E' stato un progetto molto importante, nel quale Le Soluzioni hanno avuto un ruolo significativo di consulenza e supporto all'azienda. Nel progetto sono state coinvolte alcune risorse chiave de Le Soluzioni, che hanno svolto un ruolo fondamentale di cerniera tra la struttura aziendale di Acque ed i consulenti SAP, contribuendo a agevolare il passaggio al nuovo sistema.

Nel corso del 2013 è andato pienamente a regime su tutte le zone del territorio servito da Acque, il **progetto SAP-PM-Mobile**, al quale Le Soluzioni hanno dato un

contributo progettuale importante, supportando l'azienda anche con attività di consulenza, di analisi e di interfacciamento con i fornitori dei sistemi adottati.

Grazie a questo sistema, gli operatori del call center, che ricevono le segnalazioni dei guasti da parte degli utenti, possono consultare tutte le informazioni necessarie ad attivare l'intervento dei tecnici, anche consultando la cartografia. Tali informazioni vengono trasferite ai tecnici direttamente su apparecchi mobili, mettendoli in condizione di predisporre subito, al momento del sopralluogo, quanto necessario per la riparazione.

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 dei guasti, 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.

Nel corso del 2013 Acque e Publiacqua hanno deciso di avviare un percorso strategico comune, con l'obiettivo di innovare profondamente il rapporto con i clienti. Tale percorso si è concretizzato in novembre nell'avvio del **progetto SAP CRM**, che porterà ad una completa reingegnerizzazione dei processi, finalizzata a rendere più semplice, diretta e flessibile l'interazione del Cliente con le aziende, ottimizzandone costi, efficienza e qualità dei servizi offerti. Il progetto è coordinato dalla società Ingegnerie Toscane S.r.l., presso la quale è stata comandata la Dott.ssa Paola Bellini, Direttore de Le Soluzioni, con l'incarico di Capo Progetto.

Sempre nell'ambito dell'innovazione del rapporto con il Cliente, Le Soluzioni sta realizzando **per conto di Acque una App**, che sarà sviluppata sia su piattaforma iOS che Android, per consentire ai clienti, anche in mobilità, il facile accesso alle principali informazioni (es. gli avvisi di interruzioni di fornitura) e la possibilità di effettuare semplici operazioni (es. la comunicazione dell'autolettura). Tale applicazione, sarà successivamente integrata con la piattaforma di CRM, divenendo un segmento del progetto di cui abbiamo parlato nel paragrafo precedente.

GOVERNANCE E ORGANIZZAZIONE

Dal punto di vista della governance aziendale dobbiamo ricordare che il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 23 ottobre 2013, ha nominato Amministratore

Delegato della Società, la Dott.ssa Simona Malloggi, Dirigente Amministrazione e Finanza di Acque Spa.

La decisione è stata condivisa con i soci ed è stata presa con l'obiettivo di rafforzare la struttura di *management* de LeSoluzioni, in considerazione delle dimensioni raggiunte dall'azienda e della rilevanza strategica delle molteplici attività da essa svolte. La Dott.ssa Malloggi, che manterrà il ruolo di responsabile A.F. di Acque Spa, con le sue specifiche competenze consentirà di ottimizzare la gestione amministrativa de LeSoluzioni, inserendola ancor più puntualmente nel sistema di controllo di gruppo e garantendone la completa rispondenza al mutato quadro normativo di riferimento, soprattutto nel settore idrico.

AMMINISTRAZIONE

Dal punto di vista amministrativo il 2013 è stato l'anno in cui è andato pienamente a regime il sistema gestionale SAP, che ha consentito una puntuale e dettagliata attribuzione dei costi ai progetti, alle commesse e ai clienti, il che rappresenta un elemento determinante, vista la natura consortile della società.

QUALITA', SICUREZZA, PRIVACY

Nel giugno 2013 è stata rinnovata da parte dell'ente DNV la certificazione del Sistema di Qualità aziendale. Dall'audit dell'ente di certificazione non è emersa alcuna non conformità ed è stata data una valutazione molto positiva della gestione del sistema in tutti i settori dell'azienda.

Nell'ambito della **sicurezza** sul lavoro, grazie al lavoro dell'RSPP interno, è proseguita l'omogeneizzazione dei comportamenti e delle regole e sono state condotte 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.

ADEMPIMENTI DECRETO LEGISLATIVO 231/2001

Le Soluzioni ha deciso di dotarsi del Modello di Organizzazione, di Gestione e Controllo previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, che ha introdotto un

regime di responsabilità amministrativa a carico delle società per alcune tipologie di reati penalmente rilevanti.

Con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 10 dicembre 2013, Le Soluzioni ha adottato il Codice Etico ed il Modello Organizzativo, ha nominato l'Organo di Vigilanza ed ha introdotto nell'organigramma la funzione di Internal Auditing, chiamata a supportare l' ODV nello svolgimento della sua funzione.

Il Modello adottato da Le Soluzioni è coerente nei contenuti con quanto attuato dalla capo gruppo Acque S.p.A. e con quanto disposto dalle linee guida elaborate in materia da associazioni di categoria. Esso rappresenta un ulteriore passo verso il rigore, la trasparenza e il senso di responsabilità nei rapporti interni all'azienda ed in quelli con i soci clienti, con i fornitori, con le autorità di controllo.

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.

Stato Patrimoniale riclassificato (criterio finanziario)		
	31.12.2013	31.12.2012
Immobilizzazioni immateriali	472.139	917.224
Immobilizzazioni materiali	398.109	521.646
Immobilizzazioni finanziarie	0	0
Attivo fisso	870.248	1.438.870
Magazzino	199.630	40.570
Liquidità differite	8.973.367	7.850.437
Liquidità immediate	787.204	558.027
Attivo corrente	9.960.201	8.449.034
Capitale investito	10.830.449	9.887.902
Capitale sociale	250.678	250.678
Riserve	1.221.721	1.217.540
Mezzi propri	1.472.399	1.468.218
Passività consolidate	874.737	822.364
Passività correnti	8.483.313	7.597.320
Capitale di finanziamento	10.830.449	9.887.902

Stato Patrimoniale riclassificato (criterio funzionale)		
	31.12.2013	31.12.2012
Aggregati		
Attivo immobilizzato (al netto del fondo TFR)	-4.489	616.506
Attivo commerciale	9.172.997	7.891.007
Liquidità	787.204	558.027
Capitale investito operativo (Cio)	9.955.712	9.065.540
Mezzi propri	1.472.399	1.468.218
Passività operative	5.290.787	5.170.444
Passività di finanziamento	3.192.526	2.426.878
Capitale di finanziamento	9.955.712	9.065.540

Conto Economico riclassificato	2013	%	2012	%
<i>Aggregato</i>				
Riaddebiti ai soci	12.876.541	100%	12.534.850	100%
Costo dei beni venduti	165.036	1,28%	213.000	1,70%
Margine di contribuzione	12.711.505	98,72%	12.321.850	98,30%
Altri costi esterni operativi	5.555.258	43,14%	5.856.125	46,72%
Valore aggiunto (VA)	7.156.247	55,58%	6.465.725	51,58%
Costi del personale	6.727.866	52,25%	6.131.757	48,92%
Margine operativo lordo (MOL)	428.381	3,33%	333.968	2,66%
Ammortamenti e accantonamenti	664.740	5,16%	588.964	4,70%
Risultato operativo (RO)	-236.359	-1,84%	-254.996	-2,03%
Risultato dell'area accessoria	793.811	6,16%	403.957	3,22%
Risultato dell'area finanziaria (al netto degli oneri fin.)	790	0,01%	1.933	0,02%
EBIT normalizzato	558.242	4,34%	150.894	1,20%
Risultato dell'area straordinaria	28.617	0,22%	229.738	1,83%
EBIT integrale	586.859	4,56%	380.632	3,04%
Oneri finanziari	193.433	1,50%	132.402	1,06%
Risultato lordo (RL)	393.426	3,06%	248.230	1,98%
Imposte sul reddito	389.243	3,02%	200.931	1,60%
Risultato netto	4.183	0,03%	47.300	0,38%

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		2013	2012
Margine primario di struttura	MP-AF	602.151	29.348
Quoziente primario di struttura	MP/AF	169%	102%
Margine secondario di struttura	(MP+PASS.CONS.)/AF	1.476.888	851.712
Quoziente secondario di struttura	(MP+PASS.CONS.)/AF	270%	159%

I dati di bilancio dell'esercizio 2013 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.

- evidenziano un indebitamento complessivo e un indebitamento finanziario elevato.

Indici sulla struttura dei finanziamenti		2013	2012
Quoziente di indebitamento complessivo	$(\text{PASS. CONS.} + \text{PASS. CORR.}) / \text{MP}$	634%	573%
Quoziente di indebitamento finanziario	$\text{PASS. DI FIN. TO} / \text{MP}$	217%	165%

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		2013	2012
Margine di disponibilità	$\text{ATTIVO CORR.} - \text{PASS. CORR.}$	1.476.888	851.714
Quoziente di disponibilità	$\text{ATTIVO CORR.} / \text{PASS. CORR.}$	117%	111%
Margine di tesoreria	$(\text{LIQ. DIFF.} + \text{LIQ. IMM.}) - \text{PASS. CORR.}$	1.277.258	811.144
Quoziente di tesoreria	$(\text{LIQ. DIFF.} + \text{LIQ. IMM.}) / \text{PASS. CORR.}$	115%	183%

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 2013 ha realizzato investimenti per complessivi € 276.115 destinati al completamento della 1° fase dell'investimento nel sistema gestionale SAP e al normale aggiornamento di beni strumentali utilizzati.

Informazioni sui principali rischi ed incertezze

La società si trova ad operare nella persistente incertezza del quadro normativo di riferimento del settore dell'igiene ambientale. La probabile conferma del regime di tributo, in relazione al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, oltre a determinare problemi sul piano economico, finanziario e organizzativo per i gestori, pone una grave ipoteca sulla possibilità per Le Soluzioni di conservare le commesse in questo ambito e di mantenere la struttura organizzativa sino ad oggi impostata per garantire economie di scala e processi industrializzati su 2 settori dei servizi pubblici.

Si tratterà quindi di ridefinire la missione della società focalizzandola maggiormente sul settore idrico integrato.

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 affidamento e le linee di credito in essere con il sistema bancario 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 proseguito nel 2013 nel lavoro teso 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 ed ha sottoscritto con le stesse uno specifico accordo che, pur prendendo atto della necessità di ridimensionare l'organico dedicato alle attività svolte per questo settore, ha stabilito delle salvaguardie per i lavoratori a tempo determinato in scadenza, prevedendone il reintegro, laddove il modificarsi del quadro o l'avvio di nuove attività lo consentissero.

Fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell' esercizio

Tra i fatti degni di nota avvenuti nei primi mesi dell'esercizio in corso, va segnalata la conferma per l'anno 2014 di gran parte delle attività in precedenza svolte per i soci Publiambiente e Quadrifoglio, in conseguenza della legge 27 dicembre 2013, n. 147 (Legge Stabilità 2014), che ha introdotto l'Imposta Unica Comunale (IUC). Tale imposta si compone di 2 parti: la TASI, ovvero Tassa Servizi Indivisibili, e la TARI, ovvero Tassa Rifiuti. I Comuni possono affidare l'accertamento e la riscossione della TARI ai soggetti ai quali risulta attribuito nell'anno 2013 il servizio di gestione dei rifiuti.

In seguito al pronunciamento del legislatore nazionale, Publiambiente e Quadrifoglio hanno avuto conferma dell'affidamento del servizio di cui sopra da gran parte dei Comuni gestiti. Conseguentemente hanno deciso di continuare ad avvalersi di LeSoluzioni per la gestione delle attività già svolte nel 2013. In considerazione del quadro di riferimento ancora in evoluzione, potendo mutare nel corso dell'anno volumi e modalità dell'espletamento delle stesse, hanno indicato a Le Soluzioni, orizzonti temporali differenziati, per un'opportuna verifica e revisione di quanto stabilito in sede previsionale.

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 2013							
	Crediti	Debiti	Costi			Ricavi		Vendita partecipazioni
			Beni	Servizi	Altro: riaddebito costi	Beni	Servizi	
ACQUE SPA	1.010.439	143.253		199.652	116.223	6.240.268	632.856	0
	1.010.439	143.253	-	199.652	116.223	6.240.268	632.856	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 2014

L'esercizio 2014 prevediamo che si possa concludere con un risultato sostanzialmente in linea con quello raggiunto nel 2013. Le preoccupazioni, manifestate in sede previsionale, sulla prosecuzione nell'esercizio in corso delle attività svolte per i soci del settore ambientale, sono venute meno, grazie al mutato quadro di riferimento, delineato dalla Legge di Stabilità 2014.

Non possiamo tuttavia ignorare che in questo settore la prospettiva di un consolidamento delle attività svolte da Le Soluzioni nel medio e lungo periodo appare sempre più incerta.

Alla luce di questa situazione e a partire dai percorsi di integrazione già concretamente avviati a livello regionale negli ultimi anni nel settore idrico, i soci Acque e Publiacqua hanno avviato un confronto volto ad un ulteriore passaggio, che porti ad un assetto più razionale de Le Soluzioni e di Ingegnerie Toscane, anche in termini di governance.

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 € 4.183 che proponiamo di destinare interamente alla riserva straordinaria avendo la riserva legale

raggiunto il limite previsto dall'art. 2430 c.c.

Vi invitiamo ad approvare il bilancio chiuso al 31 dicembre 2013.

Empoli, 10.02.2014

per Il Consiglio di Amministrazione

Il Presidente

(Dott. Vassili Campatelli)

Firmato

L E SOLUZIONI S.c.a.r.l.

Capitale sociale € 250.678,00 I.v.

Sede in Empoli - Via Garigliano n. 1

R.I. Di Firenze - Cod. Fisc. 05591710487

C.C.I.A.A. di Firenze - R.E.A. n. 559636

Soggetta ad attività di direzione e coordinamento

da parte della società Acque Spa, sede in Empoli via Garigliano 1

Codice Fiscale - P. IVA - N° Registro Imprese di Firenze 05175700482

Bilancio al 31 dicembre 2013

(Importi in euro)

Stato patrimoniale - attivo		31.12.2013	31.12.2012
(A)	Crediti verso soci per i versamenti ancora dovuti	0	0
(B)	Immobilizzazioni:		
	I Immobilizzazioni immateriali		
1)	Costi d'impianto	18.026	24.947
3)	Diritti Brevetto ind.e diritti utilizzazione opere ingegno	381.331	238.409
4)	Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	999	0
6)	Immobilizzazioni in corso e acconti	0	552.236
7)	Altre immobilizzazioni Immateriali	71.783	101.632
	Totale immobilizzazioni immateriali	472.139	917.224
	II Immobilizzazioni materiali:		
3)	Attrezzature industriali e commerciali	22.162	29.098
4)	Altri beni	334.744	492.548
5)	Immobilizzazioni in corso e acconti	41.203	0
	Totale immobilizzazioni materiali	398.109	521.646
	III Immobilizzazioni Finanziarie		
1)	Partecipazioni:		
	d. altre imprese	0	0
	Totale immobilizzazioni finanziarie	0	0
	Totale immobilizzazioni	870.248	1.438.870
(C)	Attivo circolante:		
	I Rimanenze:		
1)	Materie prime, sussidiarie e di consumo	41.111	40.570
3)	Lavori in corso su ordinazione	5.844	0
5)	Acconti a fornitori	152.675	0
	Totale rimanenze	199.630	40.570
	II Crediti:		
1)	verso consorziati	6.863.712	3.939.068
	verso altri	727.579	598.142
	Esigibili entro 12 mesi	7.591.291	4.537.210
4)	verso controllanti	1.010.439	2.940.886
4 bis)	crediti tributari	161.496	158.966
4 ter)	Imposte anticipate	37.545	59.247
5)	verso altri	85.153	101.824
	Esigibili entro 12 mesi	85.153	101.824
	Totale crediti del circolante	8.885.924	7.798.131
	IV Disponibilità liquide		
1)	depositi bancari e postali	784.842	553.516
3)	denaro in cassa	2.362	4.511
	Totale disponibilità liquide	787.204	558.027
	Totale attivo circolante	9.872.758	8.396.729
(D)	Ratei e risconti	87.443	52.306
	TOTALE ATTIVO	10.830.449	9.887.904

Stato patrimoniale - passivo		31.12.2013	31.12.2012
(A)	Patrimonio netto:		
I	Capitale	250.678	250.678
II	Riserva da sovrapprezzo azioni	1.230	1.230
IV	Riserva legale	55.316	55.316
VII	Altre riserve	1.160.992	1.113.694
	- avanzo di fusione	56.430	56.430
	- Riserva straordinaria	1.104.563	1.057.264
	- Riserva da arrotondamenti	-1	0
IX	Utile dell'esercizio	4.183	47.300
Totale patrimonio netto		1.472.399	1.468.218
(C)	Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	874.737	822.364
(D)	Debiti		
4)	Debiti verso banche	3.192.526	2.426.877
	esigibili entro 12 mesi	3.182.369	2.407.750
	esigibili oltre 12 mesi	10.157	19.127
7)	Debiti verso:		
	fornitori	3.427.106	3.207.975
	consorzati	411.508	622.089
11)	Debiti verso controllanti	143.253	85.596
12)	Debiti tributari	194.065	140.272
13)	Debiti verso Istituti di previdenza e di sicurezza sociale	228.530	339.830
14)	Altri debiti	860.260	774.682
Totale debiti		8.457.248	7.597.321
(E)	Ratei e risconti	26.065	0
TOTALE PASSIVO		10.830.449	9.887.904

(A) Valore della produzione:			
1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	12.876.541	12.534.850
3	Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	5.844	-13.900
4	incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	64.713
5	Altri ricavi e proventi	916.261	429.807
Totale valore della produzione		13.798.646	13.015.470
(B) Costi della produzione:			
6	Per materie sussidiarie e di consumo	165.036	257.259
7	Per servizi	4.742.178	5.088.974
8	Per godimento di beni di terzi	813.080	722.892
9	Per il personale	6.727.866	6.131.757
	<i>a. Salari e stipendi</i>	<i>5.244.448</i>	<i>4.754.991</i>
	<i>b. Oneri sociali</i>	<i>1.210.089</i>	<i>1.114.683</i>
	<i>c. Trattamento di fine rapporto</i>	<i>268.931</i>	<i>262.083</i>
	<i>e. Altri costi</i>	<i>4.398</i>	<i>0</i>
10	Ammortamenti e svalutazioni	664.740	588.964
	<i>a. Ammortamento delle immobilizz.ni immateriali</i>	<i>409.774</i>	<i>330.079</i>
	<i>b. Ammortamento delle immobilizz.ni materiali</i>	<i>254.966</i>	<i>221.448</i>
	<i>d. Svalutazione dei crediti dell'attivo circolante</i>	<i>0</i>	<i>37.438</i>
11	Variazione rimanenze materie prime,suss., di consumo	3.077	9.267
14	Oneri diversi di gestione	125.217	67.396
Totale costi della produzione		13.241.194	12.866.509
Differenza tra valore e costi della produzione		557.452	148.961
(C) Proventi e oneri finanziari:			
15	Proventi da partecipazione	0	0
16	Altri proventi finanziari	790	1.933
	<i>d. Proventi diversi dai precedenti</i>	<i>790</i>	<i>1.933</i>
17	Interessi ed altri oneri finanziari	-193.433	-132.402
Totale proventi ed oneri finanziari		-192.643	-130.469
(E) Proventi ed oneri straordinari:			
20	Proventi	38.682	233.262
21	Oneri	-10.065	-3.524
Totale delle partite straordinarie		28.617	229.738
Risultato prima delle imposte		393.426	248.231
22	Imposte sul reddito dell'esercizio:	-389.243	-200.931
	<i>a. Correnti</i>	<i>-386.790</i>	<i>-217.015</i>
	<i>b. Anticipate e differite</i>	<i>-2.453</i>	<i>16.084</i>
23 UTILE DELL'ESERCIZIO		4.183	47.300

Nota integrativa al Bilancio al 31 dicembre 2013

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.

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 di acquisto o di produzione 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.

Tali valori sono stati iscritti, nei casi in cui è previsto, con il consenso del collegio sindacale.

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

Il costo di produzione è comprensivo dei costi di diretta imputazione. Nel caso in cui indipendentemente dall'ammortamento già contabilizzato risulti una perdita durevole di valore, l'immobilizzazione viene corrispondentemente svalutata.

Immobilizzazioni materiali

Le immobilizzazioni materiali sono esposte 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.

Qualora, alla data di chiusura dell'esercizio, il valore risulti durevolmente inferiore al valore netto contabile, tale valore viene rettificato attraverso un'apposita svalutazione. Se negli esercizi successivi vengono meno i presupposti della svalutazione viene ripristinato il valore originario al netto del fondo di ammortamento.

Aliquote di ammortamento applicate

<i>Attrezzature industriali e commerciali</i>	
Attrezzature	15%
<i>Altri beni</i>	
Mobili e arredi	12%
Macch. Elettroniche	33,33%
Hardware	33%

Per i beni acquistati nel 2013 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 esposte 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 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.

S tato patrimoniale

I mmobilizzazioni immateriali

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

	<i>Costi di impianto e ampliamento</i>	<i>Diritti di brevetto ind. e diritti di utiliz. opere ingegno</i>	<i>Migliorie su beni di terzi</i>	<i>Spese pluriennali diverse</i>	<i>Immob. In corso e acconti (Software)</i>	<i>concessioni, licenze, marchi e simili</i>	<i>Totale</i>
Consistenza esercizio in corso:							
Costo storico	51.224	1.902.257	268.894	87.925	552.237	0	2.862.537
Fondo ammortamento	-26.278	-1.663.849	-184.321	-70.867	0	0	-1.945.314
Consistenza al 31.12.2012	24.947	238.409	84.574	17.058	552.237	0	917.224
Variazioni dell'esercizio:							
Acquisizioni	0	166.734	17.907	0	0	1.249	185.890
Spostamenti	0	331.036	0	0	-552.237	0	-221.201
Ammortamenti	-6.920	-354.847	-41.916	-5.840	0	-249	-409.774
Totale variazioni	-6.920	142.923	-24.009	-5.840	-552.237	1.000	-445.085
Consistenza esercizio in corso:							
Costo storico	51.224	2.400.027	286.801	87.925	0	1.249	2.827.226
Fondo ammortamento	-33.199	-2.018.696	-226.237	-76.707	0	-249	-2.355.087
Consistenza al 31.12.2013	18.026	381.331	60.565	11.218	0	999	472.139

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

- per i diritti di brevetto: acquisto di implementazioni di licenze d'uso a tempo indeterminato di software applicativo.
- per le migliorie su beni di terzi: migliorie apportate all'immobile strumentale detenuto in locazione.
- concessioni, licenze, marchi e simili: costi inerenti la registrazione del nuovo marchio aziendale.

Per quanto concerne l'importo iscritto tra le immobilizzazioni in corso al 31.12.2012 si segnalano le seguenti riclassifiche:

- quanto ad € 331.036 tra i diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno.
- quanto ad € 152.675 tra gli acconti a fornitori, voce CI5 del capitale circolante, in quanto a seguito di accordi con il precedente fornitore di software, gli acconti a suo tempo pagati saranno utilizzati a fronte di prestazioni di assistenza tecnica.
- quanto ad € 41.203 tra le immobilizzazioni materiali in corso, quale valore del contratto di leasing immobiliare a suo tempo conferito.

Immobilizzazioni materiali

Nel corso dell'esercizio sono stati effettuati investimenti in immobilizzazioni materiali per complessivi € 90.225, destinati al normale aggiornamento di beni strumentali utilizzati. I movimenti intervenuti nelle immobilizzazioni materiali sono riportati nella tabella seguente:

	Hardware	Attrezzature industriali e commerciali	Mobili ed arredi	Impianto di Videosorveglianza	Immobilizz. in corso e acconti	Totale
Consistenza esercizio in corso:						
Costo storico	1.193.744	47.779	242.734	5.799	0	1.490.056
Fondo ammortamento	-800.072	-18.680	-144.967	-4.693	0	-968.412
Consistenza al 31.12.2012	393.672	29.098	97.767	1.106	0	521.644

Variazioni dell'esercizio:						
Acquisizioni	80.963	0	9.262	0	0	90.225
Spostamenti	0	0	0	0	41.203	41.203
Ammortamenti	-219.738	-6.936	-27.478	-814	0	-254.968
Totale variazioni	-138.775	-6.936	-18.216	-814	41.203	-123.540

Consistenza esercizio in corso:						
Costo storico	1.274.708	47.779	251.998	5.799	41.203	1.621.487
Fondo ammortamento	-1.019.810	-25.616	-172.445	-5.507	0	-1.223.378
Consistenza al 31.12.2013	254.899	22.162	79.553	292	41.203	398.109

L'importo iscritto tra le immobilizzazioni in corso si riferisce al valore di conferimento del contratto di leasing immobiliare scadente il 26.7.2016. Tale valore sarà imputato ad incremento del corrispettivo da pagare in sede di esercizio del diritto di opzione per l'acquisto del cespite.

Attivo circolante

Rimanenze

Al 31.12.2013 le rimanenze sono costituite da materie di consumo e parti di ricambio, da lavori in corso su ordinazione oltreché da acconti a fornitori.

<i>Rimanenze</i>	31.12.2013	31.12.2012	<i>Variazioni</i>
Progetti in corso di lavorazione	5.844	0	5.844
Materie prime, sussid. e di consumo (mater.c/ ricambi)	41.111	40.570	541
Acconti a fornitori	152.675	0	152.675
Totale	199.630	40.570	159.060

Gli acconti a fornitori saranno utilizzati per prestazioni di assistenza software.

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:

	31.12.2013	31.12.2012	<i>Variazioni</i>
<i>Crediti verso:</i>			
Publiambiente Spa	3.564.875	2.342.619	1.222.256
Rosignano Energia Ambiente Spa	17.071	13.749	3.322
Publiacqua Spa	1.472.561	557.560	915.001
G.E.A.L. Spa	61.660	16.360	45.300
Quadrifoglio Spa	1.623.607	919.895	703.712
Publiservizi Spa	123.939	88.886	35.053
Totale	6.863.712	3.939.068	2.924.644

L'incremento del valore dei crediti è in larga misura conseguenza delle difficoltà incontrate dai consorziati che operano nel settore ambientale a causa delle modifiche normative di tariffazione. Per quanto concerne l'incremento dei crediti vantati verso Publiacqua invece sono da attribuire a nuove prestazioni iniziate nel corso del 2013.

Crediti verso controllanti

I crediti verso controllanti comprendono crediti verso la controllante Acque S.p.a.

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
<i>Crediti verso:</i>			
Acque S.p.a.	1.010.439	2.940.886	-1.930.447
Totale	1.010.439	2.940.886	-1.930.447

Imposte Anticipate

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

	31/12/2013	31/12/2012
crediti per imposte anticipate	37.545	59.247

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

	31.12.2013		
	Ammontare delle differenze temporanee	aliquota	effetto fiscale
IMPOSTE ANTICIPATE			
- Eccedenze amm.macch. Ufficio ed elettr.	135.605	27,50%	37.291
- altri	907	27,50%	249
Totale imposte anticipate			37.545

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

Crediti tributari

Sono costituiti da:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
Credito Ires	159	317	-158
Credito v/ Erario x rimborsi Ires	148.493	148.493	0
Crediti v/ Inail	7.574	1.905	5.669
Credito Iva acq. Esig. Differita	0	2.981	-2.981
Credito vs Ires x rimb.10% Irap	4.678	4.678	0
Crediti v/ erario ritenute su contributi	592	592	0
Totale	161.496	158.966	2.530

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. Il credito Ires relativo all'esercizio 2011 è confluito nei crediti verso la controllante, dall' anno 2011 la società partecipa, infatti, 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:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
Telecom c/anticipi conversazioni	790	790	0
Irisco c/ anticipi spese postali	0	62.270	-62.270
Acqua c/ depositi cauzionali	150	150	0
Crediti per deposito cauzionale via Bellatalla	2.626	2.626	0
Enel c/ depositi cauzionali	810	810	0
Altri crediti	311	313	-2
Canoni telefonici anticipati	80.466	34.865	45.601
Totale	85.153	101.824	-16.671
Clienti	711.995	643.719	68.276
Fatture da emettere v/clienti	61.161	0	61.161
- Fondo svalutazione crediti	-45.577	-45.577	0
Totale	727.579	598.142	129.437

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

	Saldo iniziale	Utilizzi	Accantonam.	Saldo finale
Fondo svalutazione crediti	45.577	0	0	45.577

Si segnala 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 eseguibili a vista di cui la società è in possesso, dal denaro e dai valori esistenti in cassa alla fine dell' esercizio.

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
<i>Disponibilità liquide</i>			
Depositi bancari e postali	784.842	553.516	231.326
Denaro e valori in cassa	2.362	4.511	-2.149
Totale	787.204	558.027	229.177

Ratei e risconti attivi

I risconti attivi sono costituiti da:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
<i>Risconti attivi</i>			
Canoni di manutenzione	48.416	20.653	27.763
Noleggio	0	975	-975
Abbonamenti riviste	370	665	-295
Risconti attivi canoni leasing	18.560	5.494	13.065
Assicurazioni	5.761	2.564	3.198
Canoni aggiorn.licenze	0	12.044	-12.044
Altri risconti	14.335	9.910	4.425
Totale	87.443	52.306	35.136

Patrimonio netto

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

	Capitale sociale	Riserva da sovrapp. azioni	Riserva legale	Riserva straordinaria	Avanzo di fusione	Riserva da arrotondamento	Utili (perdite) portati a nuovo	Utile (perdita) di esercizio	Totale
Saldo al 31.12.2011	120.000	0	30.312	419.635	0	1	0	28.316	598.264
Assemblea del 29.03.2012, destinazione utile 11:								-28.316	-28.316
riserva legale								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
Saldo al 31.12.2012	250.678	1.230	55.316	1.057.263	56.430	1	0	47.300	1.468.218
Assemblea del 09.05.2013, destinazione utile 12:								-47.300	-47.300
riserva legale								0	0
riserva da arrotondamento							-2		-2
riserva straordinaria				47.300				0	47.300
utile dell'esercizio 2013								4.183	4.183
Saldo al 31.12.2013	250.678	1.230	55.316	1.104.563	56.430	-1	0	4.183	1.472.399

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 nell'esercizio precedente	
				Per copertura perdite	Per altre ragioni
Capitale	250.678				
Riserve di utili:					
- riserva legale	55.316	B			
- riserva straordinaria	1.104.563	A, B,	1.104.563		
Totale			1.104.563		
Quota non distribuibile (*)			-1.104.563		
Quota distribuibile			4.183		

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

T **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:

<i>Categoria</i>	<i>Saldo Iniziale</i>	<i>Utilizzi</i>	<i>Accantonamenti</i>	<i>Saldo finale</i>
Impiegati	822.364	56.721	109.094	874.737
Totale	822.364	56.721	109.094	874.737

D **ebiti**

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.

	<i>31.12.2013</i>	<i>31.12.2012</i>	<i>Variazioni</i>
<i>Debiti verso banche entro 12 mesi</i>	3.182.369	2.407.750	774.619
<i>Debiti v/banche c/ finanziam. oltre 12 mesi</i>	10.157	19.127	-8.970
Totale	3.192.526	2.426.877	765.649

Debiti verso Consorziati

Sono costituiti da:

<i>Debiti verso</i>	<i>31.12.2013</i>	<i>31.12.2012</i>	<i>Variazioni</i>
Publiserizi spa (x affitto)	376.795	377.860	-1.065
Publiambiente spa (riaddeb. Costi bancari)	0	241.924	-241.924
Quadrifoglio	0	1.989	-1.989
Publiacqua	34.713	316	34.397
Totale	411.508	622.089	-210.581

Debiti verso fornitori

Sono costituiti da:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
Per fatture ricevute	3.016.311	2.548.240	468.071
Per fatture da ricevere	418.278	659.735	-241.457
Note di credito da ricevere	-7.483	0	-7.483
Totale	3.427.106	3.207.975	219.131

Debiti verso controllanti

Sono costituiti da:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
Acque spa per debiti tributari trasferiti	139.563	83.607	55.956
Fatture per consumi	938	1.989	-1.051
Fatture da ricevere	2.752	0	2.752
Totale	143.253	85.596	57.657

Debiti tributari

Sono costituiti da:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
Erario c/rit. lav.dipendente	125.648	118.790	6.858
Erario c/ Iva	0	0	0
Debiti tributari saldo IRAP	68.417	20.322	48.096
Erario Irpef imp. Sostit.11%	0	1.161	-1.161
Totale debiti	194.065	140.272	53.792

La società provvede con regolarità al pagamento dei debiti tributari.

Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale

Sono costituiti da debiti verso gli enti elencati in tabella:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
INPDAP	17.570	17.091	479
INPS	188.978	303.950	-114.972
F.do pensione Pegaso/Previndai	21.982	15.811	6.171
INAIL	0	2.979	-2.979
Totale debiti	228.530	339.830	-111.300

La società provvede con regolarità al pagamento dei debiti contributivi.

Altri debiti

Sono costituiti da:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
Debiti verso il personale	850.807	716.245	134.561
Debiti per incasso MAV	6.036	6.036	0
Debiti v/Publi svago	126	9.020	-8.894
Debiti v/ tratte sindacali	1.891	1.802	89
Azionisti c/ divid.daliquidare	0	19.491	-19.491
F.do tesoreria inps c/pensioni debiti	0	12.117	-12.117
Trattenuta 1/5 stip. Atti giudiziari	446	3.931	-3.485
Previndai c/ debiti	0	3.897	-3.897
Debiti verso altri	953	2.143	-1.189
Totale debiti	860.260	774.682	85.578

I debiti verso il personale dipendente sono relativi alla mensilità di dicembre 2013 ed ai ratei retributivi maturati (ferie,tredicesima,quattordicesima).

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.

Il confronto con l'anno precedente è espresso nella seguente tabella:

	Sistema idrico	Raccolta Smalt.Rif.	Servizi sistemistici	Call center	Realizzazione e implementazione software	Altri	Totali
Anno 2013	3.689.700	1.957.050	2.339.762	3.971.420	194.662	723.948	12.876.541
Anno 2012	4.427.078	2.487.468	1.431.740	3.698.728	426.763	63.073	12.534.850
Variazione	-737.378	-530.418	908.022	272.692	-232.101	660.875	341.692

Altri ricavi e proventi

Nella voce altri ricavi e proventi sono ricompresi i rimborsi relativi ai costi sostenuti per i consorziati, ed ai rimborsi per il distacco o il comando del personale presso altre società.

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
Recupero costi	14.804	17.481	-2.677
Recupero costi telefonici	571.730	256.998	314.732
Riaddebito costi beni	4.402	0	4.402
Riaddebiti vari	1.371	13.822	-12.451
Recupero spese personale distaccato	124.902	25.058	99.844
Recupero sp. Telefoniche person. Comandato	608	0	608
Retribuzione personale comandato	178.688	78.831	99.856
Riaddebito multe	2.103	1.881	222
Rimborsi Inail dipendenti	125	0	125
Contributo regione stabilizz. Lavoro	0	6.000	-6.000
Trattenute auto aziendale	15.827	25.107	-9.280
vendita materiale c/cliente pubblica	0	3.322	-3.322
arrotondamenti sconti ed abbuoni	901	508	392
affitti attivi	800	800	0
Totale	916.261	429.807	485.845

La voce recupero costi telefonici è riferita ad un contratto di telefonia e linee dati trasferito dal Acque Spa a LeSoluzioni (che già aveva in gestione quello di Publiambiente e Publiservizi). La voce è correlata ai costi della voce costi per servizi.

Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
Costi per il personale relativo al progetto Sap	0	64.713	-64.713
totale	0	64.713	-64.713

Variazioni dei lavori in corso su ordinazione

Sono così composte:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
Lavori in corso commissionati da Acque Spa	5.844	-13.900	19.744
totale	5.844	-13.900	19.744

Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci

Sono così composti:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
acquisto cancelleria e stampati	29.508	20.204	9.304
acquisti materiale di consumo	1.608	44.826	-43.218
acquisto beni valore esiguo	2.987	2.418	569
acquisto beni inf. A € 516	20.355	19.552	803
acquisto carburanti	81.992	65.887	16.105
acquisto materiale magazzino	23.375	6.790	16.586
acq. Immat. C/ rivendita clienti	0	16.734	-16.734
acq. materiali c/ rivendita clienti	0	70.933	-70.933
Spese varie	5.211	9.916	-4.705
Totale	165.036	257.259	-92.223

Costi per servizi

La voce costi per servizi comprende:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
recapito bollette	530.318	510.414	19.904
recapito solleciti	152.469	197.193	-44.724
spese postali spedizione bollette	716.988	823.659	-106.671
stampa bollette lettere	572.011	564.058	7.953
spese rendicontazione postali banca	77.756	266.784	-189.027
Scansione cartoline e rendicontazione	0	13.766	-13.766
spese gestione rid	52.847	347.018	-294.170
lettura contatori divisionali pilota	17.613	379.816	-362.204
costi analisi implementazione proc.Qf	0	4.104	-4.104
consulenze tecniche	15.041	6.698	8.344
consulenze sicurezza	2.800	7.218	-4.418
consulenze privacy	4.000	8.424	-4.424
consulenze informatiche	363.258	118.538	244.720
consulenze fiscali e amministrative	44.221	35.558	8.664
consulenze legali	9.843	8.554	1.288
spese certificazione qualità	12.732	16.435	-3.703
servizi amministrazione personale	15.089	44.912	-29.822
servizi appalti generali	8.000	10.000	-2.000
prestazioni interinali costo agenzia	219.615	170.024	49.591
collaboratori	46.350	158.299	-111.949
oneri previdenziali collaboratori	8.380	28.551	-20.171
manutenzione ordinaria	10.193	913	9.280
manutenzione macchine ufficio	1.161	11.636	-10.475
manutenzione hardware proprio	162.678	154.497	8.181
estensione garanzia	136	5.192	-5.056
manutenzione software	255.476	239.147	16.329
manutenzione beni di terzi	17.313	17.700	-386
manutenzione autovetture	4.430	470	3.960
spese di trasporto	2.179	4.027	-1.848
spese corrieri	2.775	5.993	-3.218

canoni servizi vari	21.858	30.730	-8.872
costi rassegna stampa	8.000	8.000	0
spese di pulizia	19.440	18.562	878
servizi di vigilanza	1.260	1.260	0
pubblicità e promozione	8.235	2.423	5.812
spese amministrative	624	1.106	-482
compenso collegio sindacale	41.443	31.416	10.027
compensi Cda	53.026	51.333	1.693
oneri previdenziali amministratori	5.584	7.529	-1.945
assicurazioni immobili	1.100	1.577	-477
assicurazioni diverse	1.422	2.324	-902
linee dati	722.214	261.136	461.078
messaggistica prepagata	58.420	54.290	4.130
energia elettrica	111.029	32.363	78.666
acquisto buoni pasto	124.798	100.199	24.599
spese di formazione	35.629	40.549	-4.919
spese telefonia mobile	40.881	43.175	-2.295
spese telefon. Centralino	25.770	16.242	9.528
abb. E linee telefoniche	90.543	127.305	-36.762
altri	45.230	97.861	-52.631
Totale	4.742.178	5.088.974	-346.796

Con riferimento alle variazioni intervenute tra i costi registrati nel 2013 rispetto a quelli sostenuti nell'esercizio 2012, prescindendo da quelle naturalmente connesse alla variabilità dei servizi prestati ai soci ed a quelle di modesta entità, precisiamo quanto segue:

Consulenze informatiche (+244.720 euro)

La differenza è da attribuirsi alle consulenze ed al supporto necessari per il consolidamento del software applicativo SAP, sia per utilizzo interno che per quello funzionale ai servizi resi ad Acque Spa.

Servizi amministrazione personale (-29.822 euro)

I servizi inerenti l'amministrazione del personale sono stati internalizzati ed il conto, nell'esercizio 2013, accoglie solo i costi per alcune attività di consulenza prestata dallo studio e da Acque.

Collaboratori e relativi oneri previdenziali (-111.949 euro)

Nell'anno 2013 abbiamo avuto un minor ricorso ai collaboratori a causa della riduzione dei progetti di contattazione per l'avvio del ritiro dei rifiuti Porta a Porta.

Linee dati (+ 461.078 euro)

Dall'1.1.2013 il contratto di telefonia e linee dati che Acque aveva è stato trasferito a LeSoluzioni che già aveva in gestione quello di Publiambiente e Publiservizi, il passaggio è stato effettuato con lo scopo di ottimizzare i costi sostenuti dalle aziende. Lo studio delle concrete misure da adottare si è protratto per tutto il 2013 e i benefici economici potranno essere apprezzati a partire dall'esercizio 2014.

Nella voce altri ricavi e proventi si trova la correlata voce addebitata ai soci.

Energia elettrica (+ 78.666 euro)

L'aumento è dovuto principalmente al riaddebito da parte di Acque dall'energia consumata dal Data Center di Empoli (€ 61.698). Il residuo è dovuto ad incrementi di costo per il Data Center di Pisa (€ 11.561), in conseguenza del maggior numero di macchine ospitate, e per la sede di Castelfiorentino (€ 5.406) dove abbiamo registrato un maggior utilizzo delle postazioni di lavoro.

Costi per godimento beni di terzi

I costi per godimento beni di terzi sono così composti:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
canoni leasing immobili	71.120	71.914	-794
affitti passivi	202.667	224.014	-21.346
noleggio autovetture aziendali	130.260	130.901	-641
servizi noleggio autovetture aziendali	95.570	24.613	70.957
noleggio hardware	157.317	155.902	1.415
canoni leasing hardware	124.719	95.564	29.155
canoni licenze software	31.427	19.985	11.442
Totale	813.080	722.892	90.188

Al 31 Dicembre 2013 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:

CONTRATTO DI LEASING		LL 202549	
1) Data della stipula			25-07-04
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 - 31/12/13		€	60.887
8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio		€	10.486
9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/13		€	192.193
10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto		€	240.810
11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura		€	653.152
12) Ammortamento dell'esercizio		€	27.405
13) Costo totale dell'investimento		€	913.499

CONTRATTO DI LEASING		LB 210224	
1) Data della stipula			14-10-06
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 - 31/12/13		€	7.276
8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio		€	626
9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/13		€	13.490
10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto		€	337
11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura		€	0
12) Ammortamento dell'esercizio		€	0
13) Costo totale dell'investimento		€	36.500

CONTRATTO DI LEASING		LB 210050	
1) Data della stipula			15-03-06
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 - 31/12/13		€	4.848
8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio		€	297
9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/13		€	6.318
10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto		€	227
11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura		€	0
12) Ammortamento dell'esercizio		€	0
13) Costo totale dell'investimento		€	23.800

CONTRATTO DI LEASING		LB 210252	
1) Data della stipula			01-07-11
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 - 31/12/13		€	16.101
8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio		€	1.864
9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/13		€	44.774
10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto		€	747
11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura		€	0
12) Ammortamento dell'esercizio		€	0
13) Costo totale dell'investimento		€	83.184

CONTRATTO DI LEASING		LB 210031	
1) Data della stipula			14-10-10
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 - 31/12/13		€	28.785
8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio		€	2.221
9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/13		€	52.959
10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto		€	1.347
11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura		€	43.331
12) Ammortamento dell'esercizio		€	28.887
13) Costo totale dell'investimento		€	144.435

CONTRATTO DI LEASING		LB 210266	
1) Data della stipula			18-02-11
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 - 31/12/13		€	16.291
8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio		€	1.613
9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/13		€	36.286
10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto		€	777
11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura		€	35.722
12) Ammortamento dell'esercizio		€	17.147
13) Costo totale dell'investimento		€	85.734

CONTRATTO DI LEASING		LB 213058	
1) Data della stipula			29/05/13
2) Descrizione Bene locato	HARDWARE IBM		
3) Durata del contratto (giorni)			1827
4) Canone anticipato		€	17.379
5) Canoni successivi mensili		€	3.097
6) Prezzo di riscatto		€	1.738
7) Quota capitale riferibile ai canoni maturati nel periodo 1/1 - 31/12/13		€	36.035
8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio		€	6.019
9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/13		€	138.692
10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto		€	1.272
11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura		€	152.066
12) Ammortamento dell'esercizio		€	21.724
13) Costo totale dell'investimento		€	173.790

CONTRATTO DI LEASING <i>de lage landen</i>		N. 3106163	
1) Data della stipula			03-04-12
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 - 31/12/13		€	21.260
8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio		€	-
9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/13		€	40.749
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		€	59.378
12) Ammortamento dell'esercizio		€	9.020
13) Costo totale dell'investimento		€	75.163

Costi per il personale

I costi per il personale ammontano complessivamente a € 6.727.866 e sono così suddivisi:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
Salari e stipendi dipendenti	5.244.448	4.754.991	489.457
Oneri Sociali	1.210.089	1.114.683	95.406
Trattamento di fine rapporto	268.931	262.083	6.848
Altri costi	4.398	0	4.398
Totale	6.727.866	6.131.756	596.109

Il numero degli addetti, ripartito per categoria, alla data del 31.12.2013 è il seguente:

Categoria	01/01/2013	Assunz. '13	Cessazioni '13	31/12/2013
Quadri	2			2
Dirigenti	1			1
Impiegati	131	3	3	131
Operai	19	17	12	24
Totale	153	20	15	158

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

Categoria	<i>Donne</i>	<i>Uomini</i>	Totali
Quadri		2	2
Dirigenti	1		1
Impiegati	92	39	131
Operai	13	11	24
Totale	106	52	158

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

M e s e	<i>Quadri</i>	<i>Dirigenti</i>	<i>Impiegati</i>	<i>Operai</i>
Gennaio	2	1	131	19
Febbraio	2	1	131	19
Marzo	2	1	130	19
Aprile	2	1	132	19
Maggio	2	1	133	19
Giugno	2	1	133	7
Luglio	2	1	132	7
Agosto	2	1	131	19
Settembre	2	1	131	24
Ottobre	2	1	131	24
Novembre	2	1	131	24
Dicembre	2	1	131	24
Media mensile	2	1	131,42	18,67

Ammortamenti

Gli ammortamenti delle immobilizzazioni sono così composti:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
ammortamenti delle immobilizz.ni immateriali	409.774	330.079	79.695
ammortamenti delle immobilizz.ni materiali	254.966	221.448	33.518
Totale	664.740	551.527	113.213

Svalutazioni

Le svalutazioni sono così composte:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
Svalutazioni dei crediti dell'attivo circolante	0	37.438	-37.438
Totale	0	37.438	-37.438

Variazione rimanenze materie, sussidiarie e di consumo

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

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
Variaz.rimanenze finali materiali c/ ricambi	3.077	9.267	-6.190
Totale	3.077	9.267	-6.190

Oneri diversi di gestione

Sono così composti:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
spese di trasferta	3.641	2.725	916
acquisto materiali vari	57.534	600	56.934
spese atti e diritti	3.805	4.994	-1.188
Imu	4.500	4.502	-2
imposta AVCP	315	1.410	-1.095
imposta di registro	692	978	-286
valori bollati	630	451	178
spese consorzio bonifica	187	95	92
tassa sui rifiuti	5.710	4.582	1.128
omaggi costi	9.792	9.537	255
acq. Riviste libri e giornali	1.730	1.624	106
contributo circolo aziendale	9.978	8.921	1.057
spese postali	21.692	6.975	14.716
multe a mmende	1.712	0	1.712
sopravv passive su fatturazione	0	12.459	-12.459
spese di rappresentanza	1.818	5.509	-3.691
abbuoni passivi	51	244	-193
interessi di mora	204	722	-518
sanzioni e rateazioni	1.225	1.068	157
Totale	125.217	67.396	57.821

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

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
Proventi da partecipazione	0	0	0
Interessi attivi su c/c	790	1.922	-1.132
Penalità contrattuali attive	0	0	0
altri proventi finanziari	0	11	-11
Totale	790	1.933	-1.143

Oneri finanziari

	31.12.2013	31.12.2012	Variazioni
Interessi passivi su finanziamenti	642	0	642
Interessi passivi di mora	3.743	0	3.743
Interessi passivi su scoperto di c/c	189.047	131.686	57.361
altri interessi passivi	0	716	-716
Totale	193.433	132.402	61.031

Proventi straordinari

La voce "Proventi straordinari" comprende le sopravvenienze attive per € 38.682 costituite essenzialmente da operazioni con competenza economica riferita ad esercizi precedenti.

	31.12.2013	31.12.2012	Variazione
Sopravvenienze attive	36.682	233.232	-196.550
Plusvalenze	0	30	-30
Totale	36.682	233.262	-196.580

Oneri straordinari

La voce "Oneri straordinari" è così composta:

	31.12.2013	31.12.2012	Variazione
Sopravvenienze passive	-10.065	-3.524	-6.541
Totale	-10.065	-3.524	-6.541

Imposte sul reddito d' esercizio

Lo stanziamento dell'anno, pari a € 389.243, è costituito dalla previsione dell' IRAP di competenza dell'esercizio per € 255.987 e alla previsione dell' IRES di competenza dell'esercizio per € 133.256.

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

	31.12.2013		
	<i>IRES</i>	<i>IRAP</i>	<i>Totale</i>
Utile ante imposte	393.426	393.426	
Differenza nella base imponibile fra IRES e IRAP		6.891.891	
	393.426	7.285.317	
Aliquota di imposta applicabile	27,50%	4,82%	
Imposte teoriche	108.192	351.152	459.344
Effetto delle agevolazioni fiscali		-102.068	
Effetto fiscale delle differenze permanenti:			
- costi indeducibili	92.231	6.903	
- altre differenze	-67.167	0	
Carico d'imposta registrato a conto economico	133.256	255.987	389.243

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

Importi in unità di euro

	31/12/2012	31/12/2011
ATTIVO:		
B Immobilizzazioni	343.084.117	314.224.297
C Attivo circolante	95.118.149	88.884.930
D Ratei e risconti	426.617	2.082.008
Totale attivo	438.628.883	405.191.235
PASSIVO:		
A Patrimonio netto	61.195.780	54.243.342
Risultato dell'esercizio	8.926.091	11.331.809
B Fondi per rischi e oneri	12.012.328	4.269.076
C Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	5.110.481	5.226.502
D Debiti	308.184.675	289.079.072
E Ratei e risconti	43.199.528	41.041.434
Totale passivo	438.628.883	405.191.235

CONTO ECONOMICO

A Valore della produzione	130.072.842	134.609.104
B Costi della produzione	-110.450.175	-111.711.064
C Proventi e oneri finanziari	-6.959.056	-5.088.844
D Rettifiche di valore di attività finanziarie	46.450	-7.107
E Proventi e oneri straordinari	1.065.971	-43.522
Imposte sul reddito di esercizio	-4.849.941	-6.426.758
Risultato dell'esercizio	8.926.091	11.331.809

Rapporti con le società del gruppo

Le operazioni infragrupo 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

	Esercizio 2013									
	Crediti		Debiti		Costi			Ricavi		Vendita partecipazioni
			Beni	Servizi	Altro: riaddebito costi	Beni	Servizi	Altro: riaddebito costi		
PUBLIACQUA SPA	1.472.561	34.713		4.002	30.105		2.051.210	81.126		
PUBLISERVIZI SPA	123.939	376.795		117.198	645		39.433	12.445		
PUBLIAMBIENTE	3.564.875	0		153.453	0		2.763.298	165.406		
ACQUE SPA	1.010.439	143.253		199.652	116.223		6.240.268	632.856		
QUADRIFOGLIO	1.623.607	0			316		1.316.685	1.477		
GEAL	61.660	0					50.453	414		
REA	17.071	0					29.062	-		
	7.874.152	554.761	0	474.305	147.289		12.490.408	893.726	0	

Altre informazioni

I compensi spettanti al Consiglio di Amministrazione per l'anno 2013 ammontano in totale a € 53.026; quelli di competenza del Collegio Sindacale sono pari a € 31.943 e quelli relativi all'attività di controllo contabile sono pari a € 9.500.

Il Bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013, 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

(Dott. Vassili Campatelli)

"firmato"

Il sottoscritto Amministratore dichiara ai sensi degli artt. 47 e 76 del DPR 445/2000, che il presente documento informatico è conforme a quello trascritto e sottoscritto sui libri sociali della Società; dichiara altresì che lo stato patrimoniale e il conto economico sono redatti in modalità non conforme alla tassonomia italiana XBRL, in quanto la stessa non è sufficiente a rappresentare la particolare situazione aziendale nel rispetto dei principi di chiarezza, correttezza e veridicità richiesti dall'art. 2423 c.c..

Imposta di bollo assolta in modo virtuale tramite la Camera di Commercio di Firenze – autorizzazione n. 10882/2001/t2 del 13.03.2001, emanata dall'Agenzia delle Entrate Dir. Reg. Toscana.

LESOLUZIONI S.C. A R.L.

Sede legale in Empoli (FI) Via Garigliano n. 1
Capitale sociale Euro 250.678 i.v.
R.I. di Firenze - cod. fisc. 0559171 048 7
R. E. A. di Firenze n. 559636
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Acque S.p.A.

Relazione del Collegio Sindacale al Bilancio al 31 dicembre 2013 ai sensi degli articoli 2429, co. 2, codice civile e 14, D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 39.

All'Assemblea dei Soci della Società
LeSoluzioni s.c. a r.l.

Signori Soci,

nel corso dell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2013 abbiamo svolto l'attività di vigilanza prevista dalla legge, secondo i principi di comportamento del Collegio Sindacale raccomandati dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili.

Il progetto di bilancio che viene sottoposto al Vostro esame e alla Vostra approvazione presenta, in sintesi, le seguenti risultanze:

Stato Patrimoniale

descrizione	esercizio 2013	esercizio 2012	differenza
Immobilizzazioni	870.249	1.438.869	-568.620
Attivo circolante	9.872.757	8.396.728	1.476.029
Ratei e risconti	87.443	52.305	35.138
Totale attivo	10.830.449	9.887.902	942.547

descrizione	esercizio 2013	esercizio 2012	differenza
Patrimonio netto	1.472.400	1.468.218	4.182
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	874.737	822.364	52.373
Debiti	8.457.247	7.597.320	859.927
Ratei e risconti	26.065	0	26.065
Totale passivo	10.830.449	9.887.902	942.547

Conto Economico

descrizione	esercizio 2013	esercizio 2012	differenza
Valore della Produzione	13.798.645	13.015.470	783.175
Costi della produzione	13.241.193	12.866.509	374.684
Differenza tra valore e costi della produzione	557.452	148.961	408.491
Proventi e (oneri) finanziari	-192.643	-130.468	-62.175
Proventi e (oneri) straordinari	28.617	229.738	-201.121
Risultato prima delle imposte	393.426	248.231	145.195
Imposte	-389.243	-200.931	-188.312
Utile dell'esercizio	4.183	47.300	-43.117

Per quanto concerne la consistenza e la composizione delle singole voci dello Stato Patrimoniale e del Conto Economico, gli amministratori forniscono nella nota integrativa e nella relazione sulla gestione un'adeguata informazione sui fatti che hanno caratterizzato l'esercizio

in esame e sui risultati conseguiti; non ritiene questo Collegio di dover formulare in proposito ulteriori osservazioni.

Ricevimento del bilancio

Il bilancio, costituito dallo stato patrimoniale, dal conto economico e dalla nota integrativa, è stato messo a disposizione di questo Collegio Sindacale dopo che il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 10 febbraio 2014 ha deliberato la sua approvazione. Il Collegio Sindacale ha pertanto proceduto alla verifica del bilancio, in relazione alla sua corrispondenza ai dati contabili ed ai risultati delle verifiche periodiche eseguite.

Rispetto della legge e dello statuto sociale

Abbiamo ricevuto informazioni sull'attività svolta e sulle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale compiute dalla società. Relativamente a tali attività riteniamo che le azioni deliberate e poste in essere siano conformi alla legge e allo statuto sociale, non siano state manifestamente imprudenti, azzardate, in potenziale conflitto di interessi od in contrasto con le delibere assunte dall'assemblea o tali da compromettere l'integrità del patrimonio aziendale.

Adeguatezza della struttura organizzativa e del sistema di controllo interno

Abbiamo acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di nostra competenza, sull'adeguatezza della struttura organizzativa della società e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, tramite osservazioni dirette e raccolta di informazioni dai responsabili della funzione organizzativa.

Abbiamo valutato e vigilato sull'adeguatezza del sistema di controllo interno e del sistema amministrativo-contabile, oltre che sull'adeguatezza di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione, mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle funzioni e l'esame dei documenti aziendali. Al riguardo non abbiamo alcuna osservazione da fare.

Gestione della Società e sua prevedibile evoluzione

Nel corso dell'esercizio e successivamente alla chiusura dello stesso, siamo stati informati dall'organo amministrativo sull'andamento della gestione sociale e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggiore rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla società; anche in base alle nostre verifiche non abbiamo riscontrato operazioni atipiche e/o inusuali o fatti significativi suscettibili di segnalazione o di menzione nella presente relazione.

Resoconto delle verifiche

Sulla base delle verifiche effettuate il Collegio ha rilevato il rispetto delle disposizioni imposte dalla legge e dallo statuto sociale a carico della società e dell'organo amministrativo; la regolare tenuta dei libri e registri contabili, nonché dei libri sociali; il regolare versamento dei tributi e dei contributi dovuti allo Stato, ad altre amministrazioni pubbliche ed agli enti previdenziali ed assistenziali; la regolare presentazione delle dichiarazioni fiscali.

Rispetto dei principi contabili

Il Collegio dà atto che nella redazione del bilancio si sono rispettati i principi previsti dalla normativa vigente.

Le imposte a carico dell'esercizio risultano determinate in ottemperanza alla normativa vigente.

Deroghe ex art. 2423, c.c.

Per quanto a nostra conoscenza l'organo amministrativo, nella redazione del bilancio, non ha derogato alle norme di legge ai sensi dell'articolo 2423, comma quattro del codice civile.

Denunce pervenute al Collegio

Nel corso dell'esercizio non ci sono state denunce ai sensi dell'articolo 2408 del codice civile.

Operazioni particolari

Nel corso dell'esercizio il Collegio Sindacale non ha rilasciato pareri in ordine ad operazioni particolari.

Revisione legale

In merito all'attività di revisione legale dei conti, attribuita al collegio sindacale dall'art. 22 dello statuto sociale, Vi comunichiamo quanto segue.

1 - Abbiamo svolto la revisione legale del bilancio d'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013 (periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2013), la cui redazione compete all'organo amministrativo. È nostra la responsabilità del giudizio professionale espresso sul bilancio e basato sulla revisione legale dei conti.

2 - Il nostro esame è stato condotto secondo gli statuti principi di revisione. In conformità a questi principi la revisione è stata pianificata e svolta facendo riferimento alle norme di legge che disciplinano il bilancio d'esercizio, al fine di acquisire ogni elemento necessario per accertare se il bilancio d'esercizio sia viziato da errori significativi e se risulti, nel suo complesso, attendibile.

Il procedimento di controllo legale è stato svolto in modo coerente con la dimensione della società e con il suo assetto organizzativo.

Per il giudizio relativo al bilancio dell'esercizio precedente, i cui dati sono presentati a fini comparativi, secondo quanto richiesto dalla legge, si fa riferimento alla relazione emessa in data 18 marzo 2013.

Nel procedimento di revisione abbiamo effettuato l'esame degli elementi probatori 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 dall'organo amministrativo.

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

3. - A nostro giudizio, il soprammenzionato bilancio d'esercizio è conforme alle norme che ne disciplinano i criteri di redazione; esso pertanto è stato redatto con chiarezza e rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria ed il risultato economico conseguito da LeSoluzioni s.c. a r.l. per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013.

4. - 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 di LeSoluzioni s.c. a r.l. al 31 dicembre 2012.

Giudizio finale

Esprimiamo parere favorevole all'approvazione del bilancio dell'esercizio 2013 così come redatto dall'organo amministrativo ed alla proposta di destinazione dell'utile di esercizio così come formulata nella relazione sulla gestione.

Pisa, 31 marzo 2014

Il Collegio Sindacale

- Dott. Michela Ghelli - Presidente



- Dott. Andrea Martelli - Sindaco effettivo



- Dott. Giuseppe Rotunno - Sindaco effettivo

