

LE SOLUZIONI SRL

Bilancio di esercizio al 31-12-2018

Dati anagrafici	
Sede in	Via - 50053 EMPOLI (FI)
Codice Fiscale	05591710487
Numero Rea	FI 000000559636
P.I.	05591710487
Capitale Sociale Euro	250.678 i.v.
Forma giuridica	Consorzi con personalita' giuridica
Settore di attività prevalente (ATECO)	821101
Società in liquidazione	no
Società con socio unico	no
Società sottoposta ad altrui attività di direzione e coordinamento	no
Appartenenza a un gruppo	no

Stato patrimoniale

31-12-2018 31-12-2017

Stato patrimoniale

Attivo

B) Immobilizzazioni

I - Immobilizzazioni immateriali

3) diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno	48.304	15.579
7) altre	68.660	45.033
Totale immobilizzazioni immateriali	116.964	60.612

II - Immobilizzazioni materiali

3) attrezzature industriali e commerciali	17.158	14.388
4) altri beni	121.016	153.646
5) immobilizzazioni in corso e acconti	41.203	41.203
Totale immobilizzazioni materiali	179.377	209.237

III - Immobilizzazioni finanziarie

2) crediti

d-bis) verso altri

esigibili oltre l'esercizio successivo	6.710	3.610
Totale crediti verso altri	6.710	3.610

Totale crediti

	6.710	3.610
--	-------	-------

Totale immobilizzazioni finanziarie

	6.710	3.610
--	-------	-------

Totale immobilizzazioni (B)

303.051 273.459

C) Attivo circolante

I - Rimanenze

1) materie prime, sussidiarie e di consumo	22.348	26.488
Totale rimanenze	22.348	26.488

II - Crediti

1) verso clienti

esigibili entro l'esercizio successivo	5.160.016	8.643.529
Totale crediti verso clienti	5.160.016	8.643.529

5-bis) crediti tributari

esigibili entro l'esercizio successivo	615.866	107.887
Totale crediti tributari	615.866	107.887

5-ter) imposte anticipate

11.341 68.851

5-quater) verso altri

esigibili entro l'esercizio successivo	27.067	109.692
Totale crediti verso altri	27.067	109.692

Totale crediti

5.814.290 8.929.959

IV - Disponibilità liquide

1) depositi bancari e postali	2.311.267	580.593
3) danaro e valori in cassa	2.912	2.648
Totale disponibilità liquide	2.314.179	583.241

Totale attivo circolante (C)

8.150.817 9.539.688

D) Ratei e risconti

25.943 38.373

Totale attivo

8.479.811 9.851.520

Passivo

A) Patrimonio netto

I - Capitale	250.678	250.678
II - Riserva da soprapprezzo delle azioni	1.230	1.230

IV - Riserva legale	55.316	55.316
VI - Altre riserve, distintamente indicate		
Riserva straordinaria	1.181.731	1.181.731
Riserva avanzo di fusione	56.430	56.430
Totale altre riserve	1.238.161	1.238.161
VIII - Utili (perdite) portati a nuovo	7.513	0
IX - Utile (perdita) dell'esercizio	9.684	7.514
Totale patrimonio netto	1.562.582	1.552.899
B) Fondi per rischi e oneri		
4) altri	10.500	204.422
Totale fondi per rischi ed oneri	10.500	204.422
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	1.047.697	835.846
D) Debiti		
4) debiti verso banche		
esigibili entro l'esercizio successivo	2.397.185	2.293.988
Totale debiti verso banche	2.397.185	2.293.988
7) debiti verso fornitori		
esigibili entro l'esercizio successivo	1.999.050	3.478.715
Totale debiti verso fornitori	1.999.050	3.478.715
12) debiti tributari		
esigibili entro l'esercizio successivo	112.676	131.557
Totale debiti tributari	112.676	131.557
13) debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale		
esigibili entro l'esercizio successivo	348.439	271.376
Totale debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	348.439	271.376
14) altri debiti		
esigibili entro l'esercizio successivo	998.777	1.078.713
Totale altri debiti	998.777	1.078.713
Totale debiti	5.856.127	7.254.349
E) Ratei e risconti	2.905	4.004
Totale passivo	8.479.811	9.851.520

Conto economico

	31-12-2018	31-12-2017
Conto economico		
A) Valore della produzione		
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	12.582.905	11.601.925
5) altri ricavi e proventi		
altri	611.688	1.129.851
Totale altri ricavi e proventi	611.688	1.129.851
Totale valore della produzione	13.194.593	12.731.776
B) Costi della produzione		
6) per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	195.636	242.155
7) per servizi	2.139.427	3.153.795
8) per godimento di beni di terzi	570.715	740.895
9) per il personale		
a) salari e stipendi	7.484.022	6.172.873
b) oneri sociali	1.813.866	1.347.798
c) trattamento di fine rapporto	428.248	348.455
e) altri costi	11.953	19.503
Totale costi per il personale	9.738.089	7.888.629
10) ammortamenti e svalutazioni		
a) ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	63.910	78.501
b) ammortamento delle immobilizzazioni materiali	78.555	94.162
Totale ammortamenti e svalutazioni	142.465	172.663
11) variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	4.140	1.469
12) accantonamenti per rischi	0	62.519
14) oneri diversi di gestione	91.243	99.996
Totale costi della produzione	12.881.715	12.362.121
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	312.878	369.655
C) Proventi e oneri finanziari		
16) altri proventi finanziari		
d) proventi diversi dai precedenti		
altri	14.270	230
Totale proventi diversi dai precedenti	14.270	230
Totale altri proventi finanziari	14.270	230
17) interessi e altri oneri finanziari		
altri	99.241	125.647
Totale interessi e altri oneri finanziari	99.241	125.647
Totale proventi e oneri finanziari (15 + 16 - 17 + - 17-bis)	(84.971)	(125.417)
Risultato prima delle imposte (A - B + - C + - D)	227.907	244.238
20) Imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate		
imposte correnti	160.713	243.531
imposte relative a esercizi precedenti	0	268
imposte differite e anticipate	57.510	(7.075)
Totale delle imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, differite e anticipate	218.223	236.724
21) Utile (perdita) dell'esercizio	9.684	7.514

Rendiconto finanziario, metodo indiretto

	31-12-2018	31-12-2017
Rendiconto finanziario, metodo indiretto		
A) Flussi finanziari derivanti dall'attività operativa (metodo indiretto)		
Utile (perdita) dell'esercizio	9.684	7.514
Imposte sul reddito	218.223	236.724
Interessi passivi/(attivi)	84.971	125.417
1) Utile (perdita) dell'esercizio prima d'imposte sul reddito, interessi, dividendi e plus /minusvalenze da cessione	312.878	369.655
Rettifiche per elementi non monetari che non hanno avuto contropartita nel capitale circolante netto		
Accantonamenti ai fondi	428.248	410.974
Ammortamenti delle immobilizzazioni	142.465	172.663
Totale rettifiche per elementi non monetari che non hanno avuto contropartita nel capitale circolante netto	570.713	583.637
2) Flusso finanziario prima delle variazioni del capitale circolante netto	883.591	953.292
Variazioni del capitale circolante netto		
Decremento/(Incremento) delle rimanenze	4.140	1.469
Decremento/(Incremento) dei crediti verso clienti	3.483.513	(2.119.732)
Incremento/(Decremento) dei debiti verso fornitori	(1.479.665)	1.056.651
Decremento/(Incremento) dei ratei e risconti attivi	12.430	16.906
Incremento/(Decremento) dei ratei e risconti passivi	(21.932)	53.654
Altri decrementi/(Altri Incrementi) del capitale circolante netto	(389.598)	100.740
Totale variazioni del capitale circolante netto	1.608.888	(890.312)
3) Flusso finanziario dopo le variazioni del capitale circolante netto	2.492.479	62.980
Altre rettifiche		
Interessi incassati/(pagati)	(84.971)	(125.417)
(Imposte sul reddito pagate)	(218.223)	(236.724)
(Utilizzo dei fondi)	(193.922)	(53.719)
Altri incassi/(pagamenti)	(216.397)	(207.594)
Totale altre rettifiche	(713.513)	(623.454)
Flusso finanziario dell'attività operativa (A)	1.778.966	(560.474)
B) Flussi finanziari derivanti dall'attività d'investimento		
Immobilizzazioni materiali		
(Investimenti)	(48.695)	(104.255)
Immobilizzazioni immateriali		
(Investimenti)	(120.262)	(18.871)
Immobilizzazioni finanziarie		
(Investimenti)	(3.100)	(27)
Flusso finanziario dell'attività di investimento (B)	(172.057)	(123.153)
C) Flussi finanziari derivanti dall'attività di finanziamento		
Mezzi di terzi		
Incremento/(Decremento) debiti a breve verso banche	124.030	9.639
Mezzi propri		
Aumento di capitale a pagamento	-	1
(Rimborso di capitale)	(1)	-
Flusso finanziario dell'attività di finanziamento (C)	124.029	9.640
Incremento (decremento) delle disponibilità liquide (A ± B ± C)	1.730.938	(673.987)
Disponibilità liquide a inizio esercizio		
Depositi bancari e postali	580.593	1.254.785

Danaro e valori in cassa	2.648	2.443
Totale disponibilità liquide a inizio esercizio	583.241	1.257.228
Disponibilità liquide a fine esercizio		
Depositi bancari e postali	2.311.267	580.593
Danaro e valori in cassa	2.912	2.648
Totale disponibilità liquide a fine esercizio	2.314.179	583.241

Nota integrativa al Bilancio di esercizio chiuso al 31-12-2018

Nota integrativa, parte iniziale

Struttura del bilancio e principi di carattere generale

Il bilancio per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, costituito da Stato Patrimoniale, Conto Economico, Rendiconto Finanziario e dalla presente Nota Integrativa redatta secondo quanto disciplinato dagli artt. 2427 e 2427-bis del codice civile presenta una struttura in linea con i nuovi schemi di bilancio di cui agli articoli 2424 e 2425 del Codice Civile, così come da ultimo integrati e modificati ad opera del D.lgs 139/2015.

Per ogni voce dello Stato Patrimoniale, del Conto Economico e del Rendiconto Finanziario è stato indicato l'importo relativo all'esercizio precedente, a norma dell'art. 2423-ter, comma 5 c.c., omettendo l'indicazione delle voci che non comportano alcun valore per entrambi gli esercizi.

A norma degli artt. 2423 e 2423-bis c.c. il bilancio è stato redatto nel rispetto dei principi generali di rilevanza, prudenza, competenza e nella prospettiva della continuazione dell'attività, nonché tenendo conto nella rilevazione e presentazione delle voci della sostanza dell'operazione o del contratto.

È stata omessa la rilevazione, la valutazione, la presentazione e l'informativa degli aspetti irrilevanti ai fini della rappresentazione veritiera e corretta. È "rilevante", ai sensi dell'art. 2, punto 16, della Direttiva 2013/34/UE, lo stato dell'informazione quando la sua omissione o errata indicazione potrebbe influenzare le decisioni prese dagli utilizzatori sulla base del bilancio dell'impresa; la rilevanza delle singole voci è giudicata nel contesto di altre voci analoghe.

La presente Nota Integrativa, redatta ex art. 2427 c.c., costituisce, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2423 c.c., parte integrante del bilancio d'esercizio.

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.

Principi contabili e criteri di valutazione

Le modalità di rappresentazione dei fatti di gestione e i criteri di valutazione adottati per la redazione del bilancio sono stati applicati in base alla vigente normativa civilistica interpretata ed integrata dai principi contabili emessi dall'Organismo Italiano di Contabilità (OIC).

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	5 anni
Migliorie su beni di terzi in locazione	6 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. Uff. ordinarie	12%
Hardware	33%

Per i beni acquistati nel 2018 i suddetti coefficienti sono stati ridotti alla metà.

Rimanenze

La valutazione delle rimanenze a fine esercizio è stata effettuata al costo di acquisto con il metodo FIFO.

Crediti e debiti

I crediti commerciali originati dalla prestazioni di servizi sono rilevati quando il servizio è reso e la prestazione è quindi effettuata. I crediti originati da ragioni differenti lo scambio di beni e servizi sono iscritti se sussiste "titolo di credito".

I crediti sono rilevati secondo il criterio del costo ammortizzato tenendo conto del fattore temporale e del valore di presumibile realizzo. Il criterio del costo ammortizzato non viene applicato se gli effetti sono irrilevanti, ossia quando i costi di transizione, delle commissioni pagate tra le parti e altre differenze tra valore iniziale e valore a scadenza sono di scarso rilievo, o se si tratta di crediti con scadenza inferiore ai 12 mesi. Il criterio di valutazione al costo ammortizzato viene applicato ai crediti sorti successivamente al 1° gennaio 2016 così come previsto dall'articolo 12, comma 2, del D.lgs. 139/2015.

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 e sono esposti al loro valore nominale.

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.

Fondo rischi ed oneri

Nel corso dell'esercizio è stato incrementato il fondo rischi volto a coprire i possibili oneri derivanti da contenziosi.

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.

Nota integrativa, attivo

Immobilizzazioni

Immobilizzazioni immateriali

Movimenti delle immobilizzazioni immateriali

	Costi di impianto e di ampliamento	Diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno	Concessioni, licenze, marchi e diritti simili	Altre immobilizzazioni immateriali	Totale immobilizzazioni immateriali
Valore di inizio esercizio					
Costo	51.223	1.561.406	1.249	437.125	2.051.003
Ammortamenti (Fondo ammortamento)	51.223	1.545.827	1.249	392.092	1.990.391
Valore di bilancio	-	15.579	-	45.033	60.612
Variazioni nell'esercizio					
Incrementi per acquisizioni	-	63.023	-	50.211	113.234
Decrementi per alienazioni e dismissioni (del valore di bilancio)	-	(78.350)	-	83.537	5.187
Ammortamento dell'esercizio	-	30.298	-	26.584	56.882
Altre variazioni	-	(78.350)	-	83.537	5.187
Totale variazioni	-	32.725	-	23.627	56.352
Valore di fine esercizio					
Costo	51.223	1.546.079	1.249	487.336	2.085.887
Ammortamenti (Fondo ammortamento)	51.223	1.497.775	1.249	418.676	1.968.923
Valore di bilancio	-	48.304	-	68.660	116.964

Le acquisizioni riferite alla voce Diritti di brevetto ind. e diritti di utilizzazione opere ingegno pari ad € 63.023 sono riferite all'implementazione di licenze d'uso a tempo indeterminato di software applicativo.

ALTRE IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI

	<i>Migliorie su beni di terzi</i>	<i>Spese pluriennali diverse</i>	<i>Totale</i>
Consistenza esercizio in corso:			
Costo storico	301.309	135.815	437.124
Fondo ammortamento	-285.011	-107.081	-392.093
Consistenza al 31.12.2017	16.298	28.734	45.032
Variazioni dell'esercizio:			
Acquisizioni	0	50.212	50.212
Eliminazione costo storico	-83.537	0	-83.537
Eliminazione f.amm.to	83.537	0	83.537
Ammortamenti	-6.963	-19.621	-26.584
Totale variazioni	-6.963	30.591	23.628
Consistenza esercizio in corso:			
Costo storico	217.772	186.026	403.798
Fondo ammortamento	-208.437	-126.702	-335.139

Consistenza al 31.12.2018 9.336 59.324 68.660

L'incremento delle spese pluriennali si riferisce ad oneri relativi allo sviluppo e l'evoluzione dei sistemi informatici.

Immobilizzazioni materiali

Movimenti delle immobilizzazioni materiali

	Attrezzature industriali e commerciali	Altre immobilizzazioni materiali	Immobilizzazioni materiali in corso e acconti	Totale Immobilizzazioni materiali
Valore di inizio esercizio				
Costo	61.374	1.620.065	41.203	1.722.642
Ammortamenti (Fondo ammortamento)	46.986	1.466.419	-	1.513.405
Valore di bilancio	14.388	153.646	41.203	209.237
Variazioni nell'esercizio				
Incrementi per acquisizioni	8.968	47.755	-	56.723
Decrementi per alienazioni e dismissioni (del valore di bilancio)	1.448	47.542	-	48.990
Ammortamento dell'esercizio	5.356	80.226	-	85.582
Altre variazioni	606	47.383	-	47.989
Totale variazioni	2.770	(32.630)	-	(29.860)
Valore di fine esercizio				
Costo	67.574	1.588.840	41.203	1.697.617
Ammortamenti (Fondo ammortamento)	50.416	1.467.824	-	1.518.240
Valore di bilancio	17.158	121.016	41.203	179.377

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

Altri beni materiali

	Hardware	Mobili ed arredi	Impianto di Videosorveglianza	Macchine uff. elettroniche	Totale
Consistenza esercizio in corso:					
Costo storico	1.396.771	215.968	5.799	1.526	1.620.064
Fondo ammortamento	-1.270.488	-189.121	-5.799	-1.009	-1.466.417
Consistenza al 31.12.2017	126.283	26.847	0	517	153.648
Variazioni dell'esercizio:					
Acquisizioni	35.325	12.430	0		47.755
Cessioni	-40.233	-7.309	0		-47.542
Dismissioni costo storico	-31.437	0	0		-31.437
Cessione/ dismissione Fondo ammortamento	71.511	7.309	0		78.820
Ammortamenti	-71.474	-8.653	0	-99	-80.226
Totale variazioni	-36.308	3.777	0		-32.531
Consistenza esercizio in corso:					

Costo storico	1.360.426	221.089	5.799	1.526	1.588.840
Fondo ammortamento	-1.270.451	-190.465	-5.799	-1.108	-1.467.823
Consistenza al 31.12.2018	89.975	30.624	0	418	121.016

Le acquisizioni riferite alla voce Hardware riguardano principalmente sostituzioni di personal computer, mentre l'incremento dei mobili e arredi è costituito dalla sostituzione delle poltroncine utilizzate dagli operatori per call center e il rinnovo di alcuni elementi di arredo.

Immobilizzazioni finanziarie

Variazioni e scadenza dei crediti immobilizzati

	Valore di inizio esercizio	Variazioni nell'esercizio	Valore di fine esercizio	Quota scadente oltre l'esercizio
Crediti immobilizzati verso altri	3.610	3.100	6.710	6.710
Totale crediti immobilizzati	3.610	3.100	6.710	6.710

Le immobilizzazioni finanziarie sono costituite dai depositi cauzionali relativi alle utenze.

Valore delle immobilizzazioni finanziarie

	Valore contabile
Crediti verso altri	6.710

Dettaglio del valore dei crediti immobilizzati verso altri

Descrizione	Valore contabile
Depositi cauzionali	6.710
Totale	6.710

Attivo circolante

Rimanenze

	Valore di inizio esercizio	Variazione nell'esercizio	Valore di fine esercizio
Materie prime, sussidiarie e di consumo	26.488	(4.140)	22.348
Totale rimanenze	26.488	(4.140)	22.348

Crediti iscritti nell'attivo circolante

Variazioni e scadenza dei crediti iscritti nell'attivo circolante

	Valore di inizio esercizio	Variazione nell'esercizio	Valore di fine esercizio	Quota scadente entro l'esercizio
Crediti verso clienti iscritti nell'attivo circolante	8.643.529	(3.483.513)	5.160.016	5.160.016
Crediti tributari iscritti nell'attivo circolante	107.887	507.979	615.866	615.866
Attività per imposte anticipate iscritte nell'attivo circolante	68.851	(57.510)	11.341	
Crediti verso altri iscritti nell'attivo circolante	109.692	(82.625)	27.067	27.067

	Valore di inizio esercizio	Variazione nell'esercizio	Valore di fine esercizio	Quota scadente entro l'esercizio
Totale crediti iscritti nell'attivo circolante	8.929.959	(3.115.669)	5.814.290	5.802.949

I crediti sono costituiti dalle seguenti categorie:

Altri Crediti verso consorziati:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
<i>Crediti verso consorziati:</i>			
Publiambiente Spa	328	0	328
Rosignano Energia Ambiente Spa	2.375	12.122	-9.747
G.E.A.L. Spa	95.312	175.374	-80.061
GORI	0	565.453	-565.453
ALIA	1.984.732	2.569.146	-584.414
Publiacqua Spa	1.556.703	2.167.848	-611.146
Acquedotto del Fiora	0	487.611	-487.611
<i>Acque S.p.a.</i>	1.417.870	1.914.055	-496.185
Publiservizi Spa	0	157	-157
Totale	5.057.319	7.891.766	-2.834.447

Crediti verso clienti:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
Clients	110.057	746.323	-636.266
Fatture da emettere v/clienti	62.927	51.016	11.910
Note di credito da emettere	-24.710	0	-24.710
- Fondo svalutazione crediti	-45.577	-45.577	0
Totale	102.697	751.763	-649.066

Non sono intervenute variazioni nel "Fondo svalutazione crediti".

	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.

Crediti tributari:

sono costituiti come segue:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
Credito Ires	82.194	1.193	81.001
Credito Iva	528.743	0	528.743
Credito v/ Erario x rimborsi Ires	0	90.255	-90.255
Crediti v/ Inail	4.106	11.638	-7.532
Credito vs Ires x rimb.10% Irap	107	4.678	-4.571
Crediti diversi	715	123	592
Totale	615.866	107.887	507.979

I crediti tributari includono le attività per imposte certe e di ammontare determinato.

Imposte Anticipate

31/12/2018

	ammontare differenze temporanee	aliquota	effetto fiscale
IMPOSTE ANTICIPATE			
- Eccedenze amm.macch.ufficio ellettr.	6.448	24,00%	1.550
- Contributi utilità sociale non pagati	11.713	24,00%	2.812
- Compensi amministratori non pagati	17.667	24,00%	4.241
- Accantonam. rischi diversi	10.500	24,00%	2.520
- Altri	907	24,00%	218
Totali Imposte anticipate			11.340

Le imposte anticipate sono state liquidate assumendo l'aliquota IRES del 24%.

Crediti verso altri:

I crediti sono tutti con scadenza inferiore a 12 mesi e pertanto sono rilevati al valore di presumibile realizzo.

Sono costituiti da:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
<i>Acconti a fornitori</i>	<i>25.452</i>	<i>96.762</i>	<i>-71.310</i>
Telecom c/anticipi conversazioni	790	790	0
Altri crediti	403	220	183
Crediti v/fallimento Trenkwalder	0	11.498	-11.498
Canoni telefonici anticipati	422	422	0
Totale	27.067	109.692	-82.625

Suddivisione dei crediti iscritti nell'attivo circolante per area geografica

Area geografica	Totale
Crediti verso clienti iscritti nell'attivo circolante	5.160.016
Crediti tributari iscritti nell'attivo circolante	615.866
Attività per imposte anticipate iscritte nell'attivo circolante	11.341
Crediti verso altri iscritti nell'attivo circolante	27.067
Totale crediti iscritti nell'attivo circolante	5.814.290

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.

	Valore di inizio esercizio	Variazione nell'esercizio	Valore di fine esercizio
Depositi bancari e postali	580.593	1.730.674	2.311.267
Denaro e altri valori in cassa	2.648	264	2.912
Totale disponibilità liquide	583.241	1.730.938	2.314.179

Ratei e risconti attivi

I risconti attivi sono costituiti da:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
Risconti attivi			
Canoni di manutenzione	16.370	29.329	-12.960
Risconti attivi canoni leasing	0	887	-887
Estensione garanzie	0	0	0
Assicurazioni	5.483	995	4.488
Altri risconti	3.801	6.999	-3.198
Totale	25.654	38.210	-12.556
Ratei attivi			
	289	163	126
Totale	25.943	38.373	-12.430

Nota integrativa, passivo e patrimonio netto

Patrimonio netto

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

Variazioni nelle voci di patrimonio netto

	Valore di inizio esercizio	Altre variazioni		Risultato d'esercizio	Valore di fine esercizio
		Incrementi	Decrementi		
Capitale	250.678	-	-		250.678
Riserva da soprapprezzo delle azioni	1.230	-	-		1.230
Riserva legale	55.316	-	-		55.316
Altre riserve					
Riserva straordinaria	1.181.731	-	-		1.181.731
Riserva avanzo di fusione	56.430	-	-		56.430
Totale altre riserve	1.238.161	-	-		1.238.161
Utili (perdite) portati a nuovo	0	7.513	-		7.513
Utile (perdita) dell'esercizio	7.514	-	7.514	9.684	9.684
Totale patrimonio netto	1.552.899	7.513	7.514	9.684	1.562.582

Disponibilità e utilizzo del patrimonio netto

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

	Importo	Possibilità di utilizzazione
Capitale	250.678	
Riserva da soprapprezzo delle azioni	1.230	A,B
Riserva legale	55.316	B
Altre riserve		
Riserva straordinaria	1.181.731	A,B
Riserva avanzo di fusione	56.430	A,B
Totale altre riserve	1.238.161	
Utili portati a nuovo	7.513	A,B
Totale	1.552.898	

Legenda: A: per aumento di capitale B: per copertura perdite C: per distribuzione ai soci D: per altri vincoli statutari E: altro

Si precisa che l'art.24 dello Statuto sociale esclude la possibilità di distribuzione di utili.

Fondi per rischi e oneri

	Altri fondi	Totale fondi per rischi e oneri
Valore di inizio esercizio	204.422	204.422
Variazioni nell'esercizio		
Utilizzo nell'esercizio	193.922	193.922
Totale variazioni	(193.922)	(193.922)
Valore di fine esercizio	10.500	10.500

Le cause di lavoro, a fronte delle quali era stato iscritto un fondo rischi di € 204.424 sono state tutte chiuse con esiti complessivamente favorevoli alla società. Il fondo è stato utilizzato per € 63.265 per addebiti di controparte e spese legali mentre € 130.658 sono risultati eccedenti e pertanto imputati alla voce A5 del conto economico. Il fondo rimane ancora aperto per € 10.500 quale importo relativo a presiedere un diverso contenzioso in essere.

Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato

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	835.846	-43.735	255.586	1.047.697
Totale	835.846	-43.735	255.586	1.047.697

	Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato
Valore di inizio esercizio	835.846
Variazioni nell'esercizio	
Accantonamento nell'esercizio	255.586
Utilizzo nell'esercizio	43.735
Totale variazioni	211.851
Valore di fine esercizio	1.047.697

Debiti

Variazioni e scadenza dei debiti

	Valore di inizio esercizio	Variazione nell'esercizio	Valore di fine esercizio	Quota scadente entro l'esercizio
Debiti verso banche	2.293.988	193.930	2.397.185	2.397.185
Debiti verso fornitori	3.478.715	(1.479.665)	1.999.050	1.999.050
Debiti tributari	131.557	(18.881)	112.676	112.676
Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	271.376	77.063	348.439	348.439
Altri debiti	1.078.713	(79.936)	998.777	998.777
Totale debiti	7.254.349	(1.307.489)	5.856.127	5.856.127

Suddivisione dei debiti per area geografica

Area geografica	ITALIA	Totale
Debiti verso banche	2.327.285	2.397.185
Debiti verso fornitori	1.999.050	1.999.050
Debiti tributari	112.676	112.676
Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale	348.439	348.439
Altri debiti	998.777	998.777
Debiti	5.786.227	5.856.127

„Sono costituiti:

Debiti verso banche

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

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
<i>Debiti verso banche entro 12 mesi</i>	2.327.285	2.203.255	124.030
Totale	2.327.285	2.203.255	124.030

Debiti verso Consorziati

Sono costituiti da:

<i>Debiti verso consorziati per prestazioni ricevute</i>	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
Acque spa	289.980	468.958	-178.979
G.o.r.i. spa gest	31.773	0	31.773
Acquedotto del Fiora	346.397	0	346.397
Publiacqua	12.139	7.984	4.155
Alia	45.223	41.882	3.341
Totale	725.512	518.824	206.688

Debiti verso altri fornitori

Sono costituiti da:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
Per fatture ricevute	986.556	2.354.048	-1.367.492
Per fatture da ricevere	298.101	767.962	-469.860
Note di credito da ricevere	-11.120	-162.119	150.999
Totale	1.273.538	2.959.891	-1.686.353

Debiti tributari

Sono costituiti da:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
--	------------	------------	------------

Erario c/rit. lav.dipendente	101.786	78.149	23.637
Erario c/rit lavoro autonomo	9.161	7.312	1.849
Debiti tributari saldo imposte Irap 2018	1.729	29.046	-27.317
Erario c/ Iva	0	17.051	-17.051
Totale debiti	112.675	131.557	-18.881

Il debito verso l'erario è riferito alle ritenute sulle retribuzioni dei mesi di dicembre e tredicesima.

Debiti verso istituti di previdenza e di sicurezza sociale

Sono costituiti da debiti verso gli enti elencati in tabella:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
INPDAP	5.076	5.037	40
INPS	318.630	244.589	74.041
Debiti v/fasie	803	427	376
Fondo pensione Pegaso	23.930	21.323	2.608
Totale debiti	348.440	271.376	77.064

La società provvede con regolarità al pagamento dei debiti contributivi

Altri debiti

Sono costituiti da:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
Debiti verso il personale	966.470	1.053.450	-86.980
Debiti v/Publisvago	13.644	11.931	1.713
Debiti v/ tratenute sindacali	2.941	1.963	978
Trattenuta 1/5 stip. Atti giudiziari	790	615	176
Debiti verso altri	14.931	10.755	4.176
Totale debiti	998.776	1.078.713	-79.937

Ratei e risconti passivi

	Valore di inizio esercizio	Variazione nell'esercizio	Valore di fine esercizio
Ratei passivi	-	2.905	2.905
Totale ratei e risconti passivi	4.004	2.905	2.905

Ratei e risconti passivi

Sono costituiti da:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
<i>Ratei passivi</i>			
Vari	0	225	-225

Ratei passivi spese generali	2.906	3.779	-873
<hr/>			
Totale	2.906	4.004	-1.098

Nota integrativa, conto economico

Valore della produzione

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 dettaglio è espresso nella seguente tabella:

Suddivisione dei ricavi delle vendite e delle prestazioni per categoria di attività

Categoria di attività	Valore esercizio corrente
CALL CENTER AMBIENTE	1.374.917
CALL CENTER COMMERCIALE IDRICO	3.124.866
CALL CENTER GUASTI IDRICO	1.624.253
SERVIZI NETWORKING	190.197
CONSULENZE INFORMATICHE	628.815
SERVIZI DATA CENTER	456.378
SERVIZI HELP DESK	471.345
SVILUPPI E MANUTENZIONI SOFTWARE	119.931
SERVIZI DI STAMPA	89.267
SERVIZI LETTURE	2.737.919
BACK OFFICE	725.559
GESTIONE DOCUMENTALE	311.373
GESTIONI PAGAMENTI	313.575
SERVIZIO DI FRONT END	381.703
ALTRO	32.807
Totale	12.582.905

Suddivisione dei ricavi delle vendite e delle prestazioni per area geografica

Area geografica	Valore esercizio corrente
ITALIA	12.582.905
Totale	12.582.905

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.

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
Recupero costi telefonici	236.962	659.896	-422.933
Riaddebiti vari	14.000	89.553	-75.553

Recupero spese personale comandato	8.045	4.542	3.503
Recupero sp. Telefoniche person. Comandato	105	0	105
Retribuzione personale comandato	181.073	180.808	265
Riaddebito multe	11.656	3.329	8.328
Rimborsi Inail dipendenti	2.575	2.084	491
Trattenute auto aziendale	1.083	811	272
Plusvalenze da alienazione patrimoniali	298	2	296
Trattenute smartphone aziendale	2.281	0	2.281
Sopravvenienze attive gestione ordinaria	22.941	162.123	-139.182
arrotondamenti sconti ed abbuoni	8	1	7
Eccedenza acc.to f.do rischi	130.659	0	130.659
affitti attivi	0	26.705	-26.705
Totale	611.688	1.129.853	-518.166

Costi della produzione

Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci

Sono così composti:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
acquisto cancelleria e stampati	8.267	6.273	1.994
acquisti materiale di consumo	7.967	4.954	3.013
acquisto beni valore esiguo	19.451	11.975	7.476
acquisto beni inf. A € 516	31.111	28.153	2.958
acquisto carburanti	121.359	81.940	39.420
acquisto materiale magazzino (toner)	7.480	9.561	-2.080
acquisto materiali da riaddebitare	0	99.300	-99.300
Totale	195.636	242.155	-46.520

Costi per servizi

La voce costi per servizi comprende:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
recapito bollette	67	0	67
spese postali spedizione bollette	18.574	285.555	-266.981
stampa bollette lettere	0	189.622	-189.622
lettura contatori divisionali pilota	12.513	12.322	191
consulenze tecniche	44.597	10.455	34.142
consulenze sicurezza	3.330	2.550	780
consulenze privacy	35.400	4.320	31.080
consulenze informatiche	53.655	28.490	25.165
consulenze fiscali e amministrative	24.367	40.042	-15.674
consulenze legali	23.466	11.476	11.990
spese certificazione qualità	15.812	22.237	-6.425
servizi amministrazione personale	94.060	32.300	61.760

prestazioni interinali costo agenzia	165.150	122.515	42.635
manutenzione ordinaria	26.138	19.059	7.080
manutenzione macchine ufficio	1.176	642	534
manutenzione hardware proprio	118.680	159.421	-40.741
estensione garanzia	0	4.317	-4.317
manutenzione software	129.870	93.815	36.055
manutenzione beni di terzi	45.565	43.903	1.661
manutenzione autovetture	305	4.882	-4.577
spese di trasporto	1.960	1.149	811
spese corrieri	4.958	4.560	398
canoni servizi vari	20.393	21.598	-1.205
spese di pulizia	30.204	23.395	6.809
servizi di vigilanza	1.892	2.471	-578
spese amministrative	14.888	623	14.264
compenso collegio sindacale	26.000	26.000	0
compensi Cda	60.903	51.972	8.931
compensi comitato controllo interno	17.886	0	17.886
oneri previdenziali amministratori	2.065	279	1.786
assicurazioni immobili	1.396	1.393	3
assicurazione materiale informatico	440	881	-440
linee dati	260.804	643.676	-382.872
messagingistica prepagata	18.486	31.780	-13.294
energia elettrica	78.945	105.158	-26.213
acquisto buoni pasto	160.283	126.917	33.366
spese di formazione	32.502	11.259	21.243
spese di selezione personale	24.460	0	24.460
spese telefonia mobile	34.905	47.020	-12.115
spese telefon. Centralino	21.507	18.674	2.833
abb. E linee telefoniche	16.102	6.597	9.505
traffico voce	111.997	125.452	-13.455
telefonate inbound coll center	320.998	743.549	-422.550
altri	62.729	71.472	-8.743
Totale	2.139.427	3.153.795	-1.014.369

Costi per godimento beni di terzi

I costi per godimento beni di terzi sono così composti:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
affitti passivi	245.221	273.654	-28.433
noleggio autovetture aziendali	137.076	137.063	13
servizi noleggio autovetture aziendali	98.267	88.775	9.492
noleggio hardware	27.447	26.939	507
canoni leasing hardware	13.259	40.840	-27.581
canoni licenze software	49.445	173.625	-124.180
Totale	570.715	740.895	-170.181

Al 31 Dicembre 2018 la Società ha in essere il seguente contratto di locazione finanziaria per i quali, ai sensi del n.22 dell'art. 2427 C.C., si forniscono le seguenti informazioni

<i>CONTRATTO DI LEASING</i>		<i>LB</i>
<i>213058</i>		
1) Data della stipula		29/05/2013
2) Descrizione Bene locato		

3) Durata del contratto (giorni)		1827
4) Canone anticipato	€	17.379
5) Canoni successivi mensili	€	3.097
6) Prezzo di riscatto	€	1.737
7) Quota capitale riferibile ai canoni maturati nel periodo 1/1 - 31/12/18	€	13.888
8) Onere finanziario effettivo di competenza dell'esercizio	€	323
9) Valore attuale dei canoni a scadere al 31/12/18	€	-
10) Valore attuale del prezzo di opzione finale d'acquisto	€	-
11) Ammontare complessivo al quale il bene oggetto di locazione sarebbe stato iscritto alla data di chiusura dell'esercizio qualora fosse stato considerato immobilizzazione (valore residuo al 31/12/14)	€	21.722
12) Ammortamento dell'esercizio	€	21.722
13) Costo totale dell'investimento	€	173.790

Costi per il personale

I costi per il personale ammontano complessivamente a € 9.738.089 e sono così suddivisi:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
Salari e stipendi dipendenti	7.484.022	6.172.873	1.311.149
Oneri Sociali	1.813.866	1.347.798	466.068
Trattamento di fine rapporto	428.248	348.455	79.793
Altri costi	11.953	19.503	-7.550
Totale	9.738.089	7.888.629	1.849.460

Il numero degli addetti, ripartito per categoria, alla data del 31.12.2018 è il seguente:

	01/01/2018	Assunzioni 2018	Cessazioni 2018	31/12/2018
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00
Quadri	1,00	0,00	0,00	1,00
Impiegati	198,00	48,00	21,00	226,00
Operai	56,00	1,00	1,00	56,00
Totale	255	49	22	282

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

Categoria	Uomini	Donne
Dirigenti	0	0
Quadri	1	0
Impiegati	66	159
Operai	51	5
Totale	118	164

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

CONSISTENZA FINE PERIODO PER CATEGORIA

	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Quadri	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Impiegati	198,00	202,00	201,00	203,00	203,00	211,00	224,00	232,00	231,00	229,00	227,00	225,00
Operai	56,00	57,00	56,00	56,00	56,00	56,00	56,00	56,00	56,00	56,00	56,00	56,00
Totale	255	260	258	260	260	268	281	289,00	288	286	284	282

CONSISTENZA MEDIA PER CATEGORIA

	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
Dirigenti	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Quadri	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Impiegati	198,00	200,00	200,33	201,00	201,40	203,00	206,00	209,25	211,67	213,40	214,64	215,50
Operai	56,00	56,50	56,33	56,25	56,20	56,17	56,14	56,13	56,11	56,10	56,09	56,08
Totale	255,00	257,50	257,67	258,25	258,60	260,17	263,14	266,38	268,78	270,50	271,73	272,58

Ammortamenti

Gli ammortamenti delle immobilizzazioni sono così composti:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
ammortamenti delle immobilizz.ni immateriali	63.910	78.501	-14.591
ammortamenti delle immobilizz.ni materiali	78.555	94.162	-15.607
Totale	142.465	172.663	-30.198

Variazione rimanenze materie, sussidiarie e di consumo

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

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
Variaz.riman.finali materili c/ ricambi	4.140	1.469	2.671
totale	4.140	1.469	2.671

Oneri diversi di gestione

Sono così composti:

<i>oneri diversi</i>	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
spese di trasferta	10.401	24.788	-14.386
acquisto materiali vari	829	848	-19
spese atti e diritti	3.975	4.577	-602
Imu	4.500	4.500	0
tasi	742	742	0
imposta AVCP	0	255	-255

imposta di registro	194	583	-390
valori bollati	2.674	2.233	442
tari	7.644	6.733	912
spese consorzio bonifica	109	0	109
acq. Riviste libri e giornali	216	283	-68
contributo circolo aziendale	11.713	11.931	-217
spese postali	2.458	3.677	-1.218
multe e ammende	15.121	4.932	10.189
sopravvenienze passive	27.888	32.984	-5.096
spese di rappresentanza	569	145	424
abbuoni passivi	175	38	137
costi indeducibili	0	95	-95
minusvalenza da cessione	1.001	0	1.001
interessi di mora	54	157	-103
sanzioni e rateazioni	980	497	483
Totale	91.243	99.996	-8.754

Proventi e oneri finanziari

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:

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
Interessi attivi su c/c	396	228	168
Interessi attivi diversi	13.872	0	13.872
Utili su cambi	0	2	-2
Totale	14.270	230	14.040

	31.12.2018	31.12.2017	Variazioni
Interessi passivi su finanziamenti	0	0	0
Interessi passivi di mora	279	112	167
Interessi passivi su scoperto di c/c	98.962	125.535	-26.573
Totale	99.241	125.647	-26.406

Imposte sul reddito d'esercizio, correnti, differite e anticipate

Imposte sul reddito d' esercizio

Lo stanziamento dell'anno, pari a € 218.223, è costituito dalla previsione dell' IRAP di competenza dell'esercizio per € 120.938 e alla previsione dell' IRES di competenza dell'esercizio per € 97.285.

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

	31.12.2018		
	IRES	IRAP	Totale
Utile ante imposte	227.907	244.238	
Differenza nella base imponibile fra IRES e IRAP		9.806.749	
	227.907	10.050.987	
Aliquota di imposta applicabile	24,00%	4,82%	
Imposte teoriche	54.698	484.458	539.155
Effetto delle agevolazioni fiscali		-359.140	
Effetto fiscale delle differenze permanenti:			
- costi indeducibili	86.970	3.654	
- altre differenze	-44.382	-8.031	
- imposte anni precedenti	0		
Carico d'imposta registrato a conto economico	97.285	120.939	218.223

Rilevazione delle imposte differite e anticipate ed effetti conseguenti

	IRES
A) Differenze temporanee	
Totale differenze temporanee deducibili	47.235
Differenze temporanee nette	47.235
B) Effetti fiscali	
Fondo imposte differite (anticipate) a inizio esercizio	(68.851)
Imposte differite (anticipate) dell'esercizio	(57.510)
Fondo imposte differite (anticipate) a fine esercizio	(11.341)

Dettaglio delle differenze temporanee deducibili

Descrizione	Importo al termine dell'esercizio precedente	Variazione verificatasi nell'esercizio	Importo al termine dell'esercizio
ECCEDENZIA AMMRTAMENTI MACCH. UFFICIO	3.675	(2.127)	1.548
Contributi utilità sociale	2.863	(52)	2.811
Compensi amministratori non pagati	12.473	(8.233)	4.240
Accantonamento rischi diversi	49.062	(46.539)	2.523
altri	218	-	218

Nota integrativa, altre informazioni

Compensi, anticipazioni e crediti concessi ad amministratori e sindaci e impegni assunti per loro conto

	Amministratori	Sindaci
Compensi	60.903	26.000

I compensi spettanti al Consiglio di Amministrazione per l'anno 2018 ammontano in totale a € 60.903; quelli di competenza del Collegio Sindacale sono pari a € 26.000 e quelli relativi all'attività di controllo contabile sono pari a € 17.886,00.

Informazioni sui fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio

Non si segnalano fatti rilevanti avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio.

Proposta di destinazione degli utili o di copertura delle perdite

Il Consiglio, nel sottoporre all'approvazione dei soci il bilancio dell'esercizio 2018, propone di ripartire l'utile complessivo di euro 9.684,00 come segue:

- destinare euro 9.684,00 alla riserva straordinaria;


Nota integrativa, parte finale

Il Bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018, 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. Giancarlo Faenzi)



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

Relazione sulla gestione

Signori Soci,

unitamente al bilancio dell'esercizio chiuso al 31.12.2018, 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

L'esercizio 2018 è stato caratterizzato dal consolidamento e dal potenziamento dei servizi erogati ai soci, con particolare riferimento a quelle attività che erano state attivate progressivamente nel corso del 2017.

Dal punto di vista delle attività, l'azienda ha continuato a perseguire con impegno e costanza la missione assegnata dai soci, focalizzandosi sulle attività affidate nell'ambito della gestione dei servizi di *contact center* e *customer care*, di *metering*, di *information e communication technology*.

I soci del servizio idrico hanno confermato l'affidamento a LeSoluzioni di un'ampia gamma di servizi. In particolare sono stati consolidati i servizi che erano stati affidati a Lesoluzioni per la prima volta nel corso del 2017, quali ad esempio il servizio letture per Acquedotto del Fiora e il call center commerciale per GORI. Dopo il primo anno di avvio infatti, è stato possibile procedere ad una maggiore standardizzazione ed industrializzazione dei servizi erogati, sfruttando soprattutto le sinergie derivanti dall'unione dei sistemi informatici dei soci del settore idrico.

Alla luce dei cambiamenti sopra richiamati, possiamo dire che LeSoluzioni nell'esercizio 2018 ha pienamente confermato, in special modo nel settore idrico, la sua vocazione di polo regionale di servizi qualificati a supporto delle *public utilities*.

SERVIZI PRESTATI

La società attua il proprio scopo mutualistico con un'attività prevalentemente interna, fornendo le competenze richieste alle imprese consorziate che usufruiscono, alcune, di tutti i servizi, e altre soltanto di una parte di essi. L'individuazione dei costi addebitati per le specifiche attività è effettuata mediante la separata contabilizzazione dei peculiari costi e l'applicazione di specifici *driver* per i fattori produttivi comuni. La complessità del sistema e la ragionevole metrica adottata consentono di affermare che i rapporti con i soci sono improntati all'equità.

SETTORE SERVIZI RELAZIONI CLIENTI

Il Settore Servizi Relazioni Clienti nel corso del 2018 ha svolto le seguenti attività per i soci:

- servizi di call center;
- gestione sportelli;

- gestione letture;
- servizi per il ciclo attivo.

SERVIZI DI CALL CENTER E GESTIONE SPORTELLI

Le performance dei servizi call center commerciale e guasti a favore dei Soci che gestiscono il Servizio Idrico Integrato vengono misurate in relazione agli standard definiti dalla Delibera 655/2015 ARERA, di seguito sintetizzati:

1. In relazione ai **volumi del servizio commerciale**, la Delibera prevede una percentuale minima di chiamate risposte dell'**80%**, sulle offerte ad operatore, che deve calcolato su base **mensile**. Questo indicatore è considerato **positivo** se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard (80%) in almeno **10 mesi su 12**.
2. In relazione al **tempo medio di attesa del servizio commerciale** la Delibera, all'art. 58, prevede che il tempo debba essere calcolato tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore. Questo tempo deve essere **<=** di 240 secondi, calcolato su base mensile. Anche questo indicatore è considerato positivo se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale (240 sec.) in almeno 10 mesi su 12.
3. L'indicatore di riferimento del **servizio guasti** della Delibera 655 prevede che almeno il 90% delle chiamate annue in ingresso sia trattato da un operatore con un tempo di attesa inferiore a 180 sec.

Andamento dei servizi per Acque S.p.A.

Servizio	Chiamate trattabili 2018	Chiamate trattabili 2017	Chiamate trattate 2018	Chiamate trattate 2017
Acque Commerciale	208.485	211.667	188.127	172.422
Acque Guasti	92.861	102.816	88.684	91.610

Per il servizio di **numero verde commerciale di Acque**, nell'anno 2018, le chiamate trattabili sono state di poco inferiori rispetto al 2017, mentre le trattate sono aumentate di 15.705, pari a circa il +9,1% rispetto all'anno precedente. Il dato mostra quindi un miglioramento delle performance rispetto al 2017.

Nella tabella seguente sono indicati i risultati del servizio di numero verde commerciale rispetto agli obiettivi della Delibera 655.

Etichette di riga	Acque Commerciale				
	Offerte	Risposte	SLA	TMA	
Gennaio		20180	18369	91,03%	121
Febbraio		14978	13359	89,19%	149
Marzo		16941	15291	90,26%	141
Aprile		14538	13616	93,66%	121
Maggio		18110	16205	89,48%	125
Giugno		16373	15265	93,23%	119
Luglio		18167	16121	88,74%	154
Agosto		13641	12479	91,48%	130
Settembre		16653	15372	92,31%	128
Ottobre		19945	18104	90,77%	149
Novembre		20082	17792	88,60%	154
Dicembre		18877	16154	85,58%	173
Totale complessivo		208485	188127	90,24%	139

Come si vede dalla colonna "SLA" della tabella precedente, nel corso del 2018 l'indicatore **ha superato l'80% per tutti i 12 mesi dell'anno**, raggiungendo pienamente gli standard richiesti dalla Delibera e migliorando le performance rispetto al 2017.

Nella colonna "TMA" della tabella precedente, nel corso del 2018 **l'indicatore è stato sotto i 240 secondi per tutti i 12 mesi dell'anno**, raggiungendo quindi gli standard previsti dalla Delibera e migliorando le performance rispetto al 2017.

Nei primi mesi del 2018 l'indicatore è stato condizionato negativamente dall'ondata di gelo a fine febbraio che ha determinato un forte aumento delle chiamate al numero guasti. I successivi mesi, grazie al potenziamento della struttura e ad una razionalizzazione degli operatori in risposta, sono stati caratterizzati da buone prestazioni che hanno consentito di chiudere l'anno con un indicatore pari al 90,2%, raggiungendo quindi lo standard richiesto dalla Delibera.

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 solo comunicazioni di interruzioni del servizio idrico, programmate e impreviste.

Nel 2018 abbiamo inviato 190.430 messaggi vocali preregistrati su apparecchio fisso e 11.559 SMS su cellulare, per comunicare interruzioni idriche programmate o impreviste. Nel mese di Febbraio abbiamo inviato anche 151.327 SMS per sensibilizzare gli utenti alla protezione del contatore a causa delle temperature molto basse.

Infine segnaliamo che per Acque è proseguita regolarmente l'attività di **centralino** e di **sportello al pubblico** presso la sede del call center, in Via Marie Curie a **Castelfiorentino**. Allo sportello sono stati gestiti nell'anno 3.778 clienti, con un tempo medio di attesa di 23 minuti e 7 secondi e di gestione del cliente di 13 minuti.

Andamento dei servizi per Publiacqua S.p.A.

Servizio	Chiamate trattabili 2018	Chiamate trattabili 2017	Chiamate trattate 2018	Chiamate trattate 2017
Publiacqua Commerciale	285.272	376.970	258.676	300.905
Publiacqua Guasti	133.351	136.732	124.426	120.486

Per il servizio di **numero verde commerciale di Publiacqua** nell'anno 2018 sia le chiamate trattabili che quelle trattate sono diminuite sensibilmente. Il dato del 2017 era stato influenzato dal post go live del progetto Acea2.0.

Nella tabella seguente sono indicati i risultati del servizio di numero verde commerciale rispetto agli obiettivi della Delibera 655.

Etichette di riga	Offerte	Risposte	Publiacqua Commerciale		
			SLA	TMA	
Gennaio		27640	25583	92,56%	139
Febbraio		25427	22738	89,42%	163
Marzo		26545	24219	91,24%	154
Aprile		21402	20004	93,47%	135
Maggio		24617	22520	91,48%	159
Giugno		22104	20259	91,65%	154
Luglio		23365	21085	90,24%	162
Agosto		19178	17390	90,68%	146
Settembre		23689	22147	93,49%	143
Ottobre		25552	23487	91,92%	162
Novembre		24479	21362	87,27%	180
Dicembre		21274	17882	84,06%	207
Totale complessivo		285272	258676	90,68%	159

Come si vede dalla colonna "SLA" della tabella precedente, nel corso del 2018 l'indicatore **ha superato l'80% per tutti i 12 mesi dell'anno**, raggiungendo pienamente gli standard richiesti dalla Delibera e migliorando le performance rispetto al 2017.

Per l'indicatore TMA, Publiacqua ha scelto di avere parametri più stringenti rispetto a quelli della Delibera 655, ovvero ha uno SLA fissato a 180 secondi anziché a 240.

Nella colonna "TMA" della tabella precedente, nel corso del 2018 **l'indicatore è stato sotto i 180 secondi per tutti i 12 mesi dell'anno**, raggiungendo quindi gli standard previsti dalla Delibera e migliorando le performance rispetto al 2017.

Per l'indicatore del servizio guasti, Publiacqua ha scelto di avere parametri più stringenti rispetto a quelli della Delibera 655, ovvero ha uno SLA fissato a 120 secondi anziché a 180. Nei primi mesi del 2018 l'indicatore è stato condizionato negativamente dall'ondata di gelo a fine febbraio che ha determinato un forte aumento delle chiamate al numero guasti. I successivi mesi, grazie al potenziamento della struttura e ad una razionalizzazione degli operatori in risposta, sono stati caratterizzati da buone prestazioni che hanno fatto chiudere l'anno con un 85,7%, non raggiungendo purtroppo lo standard richiesto dalla Delibera.

Se invece procedessimo a calcolare il medesimo indicatore escludendo il periodo in cui si è verificato l'evento straordinario di gelo e quindi il numero straordinario di chiamate pervenute, si otterrebbe un valore pari al 92,2% ampiamente superiore rispetto a quanto previsto dalla delibera di cui sopra.

Per Publiacqua è stata svolta l'attività di **invio massivo di messaggi** ai clienti, verso telefoni fissi e mobili. Tali messaggi hanno riguardato comunicazioni di interruzioni programmate e impreviste.

Nel 2018 abbiamo inviato 124.972 sms e 303.512 messaggi vocali preregistrati, per comunicare interruzioni idriche programmate o impreviste.

E' quindi proseguita l'attività di gestione del servizio di **centralino** ed è ripresa l'attività di **outbound**, legata alla collection strategy nell'ambito del **recupero crediti**. Sono stati gestiti 14.578 contatti telefonici ed effettuate 8.615 pratiche.

Andamento dei servizi per GEAL.

Servizio	Chiamate trattabili 2018	Chiamate trattabili 2017	Chiamate trattate 2018	Chiamate trattate 2017
GEAL Commerciale	35.509	33.615	32.418	30.166
GEAL Guasti	7.552	8.022	6.878	6.906

Nella tabella seguente sono indicati i risultati del servizio commerciale 2017 rispetto agli obiettivi della Delibera 655.

Geal Commerciale					
Etichette di riga	Offerte	Risposte	SLA	TMA	
Gennaio		2454	2340	95,35%	82
Febbraio		2926	2660	90,91%	96
Marzo		3063	2831	92,43%	88
Aprile		3261	3036	93,10%	88
Maggio		2916	2697	92,49%	95
Giugno		2501	2288	91,48%	99
Luglio		2689	2439	90,70%	105
Agosto		2886	2714	94,04%	69
Settembre		3304	3046	92,19%	81
Ottobre		3715	3337	89,83%	89
Novembre		3040	2627	86,41%	101
Dicembre		2754	2403	87,25%	98
Totale complessivo		35509	32418	91,30%	91

Come si vede dalla colonna "SLA" della tabella precedente, nel corso del 2018 l'indicatore **ha superato l'80% per tutti i 12 mesi dell'anno**, raggiungendo pienamente gli standard richiesti dalla Delibera.

Nella colonna "TMA" della tabella, si vede che nel corso del 2018 l'indicatore è stato sotto i 180 secondi per tutti i 12 mesi dell'anno, raggiungendo quindi gli standard previsti dalla Delibera.

Sul numero verde guasti di GEAL l'indicatore guasti non ha raggiunto il 90% previsto dalla Delibera, attestandosi all'85,15%. Il secondo semestre, a seguito di una riorganizzazione degli operatori in risposta, ha evidenziato buone performance, che indicano un percorso positivo per il 2019.

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.

Per i solleciti, nel 2018, abbiamo inviato 4.157 messaggi vocali preregistrati su apparecchio fisso e 12.954 sms su cellulare. Inoltre abbiamo comunicato interruzioni idriche programmate con 12.468 messaggi vocali preregistrati e 21.627 sms.

Andamento dei servizi per Acquedotto del Fiora.

Servizio	Chiamate trattabili 2018	Chiamate trattate 2018
AdF Commerciale	151.648	134.495
AdF Guasti	65.196	61.224

Per Acquedotto del Fiora non è presente il confronto con l'anno precedente perché il servizio era stato affidato a Lesoluzioni nel mese di Settembre 2017

Nella tabella seguente sono indicati i risultati del servizio commerciale 2018 rispetto agli obiettivi della Delibera 655.

Acquedotto del Fiora Commerciale					
Etichette di riga	Offerte	Risposte	SLA	TMA	
Gennaio		14554	13190	90,63%	151
Febbraio		14722	12824	87,11%	171
Marzo		14861	13323	89,65%	150
Aprile		13333	11123	83,42%	183
Maggio		13880	12377	89,17%	151
Giugno		11089	10514	94,81%	122
Luglio		11864	10570	89,09%	158
Agosto		10503	9394	89,44%	147
Settembre		10308	9253	89,77%	157
Ottobre		13700	11949	87,22%	176
Novembre		12566	10985	87,42%	168
Dicembre		10268	8993	87,58%	175
Totale complessivo		151648	134495	88,69%	159

Come si vede dalla colonna "SLA" della tabella precedente, nel corso del 2018 l'indicatore **ha superato l'80% per tutti i 12 mesi dell'anno**, raggiungendo pienamente gli standard richiesti dalla Delibera e migliorando le performance rispetto al 2017.

Nella colonna "TMA" della tabella precedente, nel corso del 2018 **l'indicatore è stato sotto i 240 secondi per tutti i 12 mesi dell'anno**, raggiungendo quindi gli standard previsti dalla Delibera e migliorando le performance rispetto al 2017.

Sul **numero verde guasti di Acquedotto del Fiora** l'indicatore guasti non ha raggiunto il 90% previsto dalla Delibera, attestandosi all'86,5%. Il mancato raggiungimento è stato causato prevalentemente dalle due settimane di gelo, tra Febbraio e Marzo, senza i quali lo SLA effettivo sarebbe stato il 92,1%. Anche in questo caso come per Publiacqua qualora procedessimo a calcolare il medesimo indicatore escludendo il periodo in cui si è verificato l'evento straordinario di gelo e quindi il numero straordinario di chiamate pervenute, si otterrebbe un valore pari al 92,1% ampiamente superiore rispetto a quanto previsto dalla delibera di cui sopra.

Andamento dei servizi per GORI.

GORI commerciale

Etichette di riga	Offerte	Risposte	SLA	TMA	
Gennaio	32284	13236	41,00%		346
Febbraio	26724	12826	47,99%		294
Marzo	24739	16441	66,46%		209
Aprile	18636	13883	74,50%		169
Maggio	16670	14702	88,19%		91
Giugno	14809	11117	75,07%		287
Luglio	12301	11025	89,63%		197
Agosto	12579	11639	92,53%		165
Settembre	13480	12291	91,18%		186
Ottobre	14168	12792	90,29%		196
Novembre	14709	12368	84,08%		240
Dicembre	9787	8773	89,64%		197
Totale complessivo	210886	151093	71,65%		215

GORI ha affidato l'overflow del servizio commerciale a LeSoluzioni a partire da giugno 2017 e fino a tutto giugno 2019. L'anno 2018 è iniziato con alcune difficoltà a causa dell'elevato numero di chiamate in ingresso, che ha pregiudicato il raggiungimento degli SLA 655 per buona parte del primo semestre. Successivamente il servizio si è assestato, e nel secondo semestre tutti i mesi hanno avuto risultati conformi a quanto richiesto dalla Delibera.

Andamento dei servizi per ALIA S.p.A.

ALIA è il gestore unico dei rifiuti dell'ATO Toscana Centro. Nel 2017 la società, nata dalla fusione per incorporazione di Quadrifoglio con Publiambiente, ASM e CIS, ha iniziato ad operare e ad integrare le strutture aziendali pre-esistenti. Dal punto di vista dei numeri verdi e unici per l'intero anno i servizi, già svolti in precedenza per Quadrifoglio, Publiambiente e ASM, sono rimasti separati.

Nei mesi tra ottobre 2017 e gennaio 2018 si è lavorato per implementare l'infrastruttura tecnologica di CTI e garantire la necessaria dotazione organica del servizio di call center ALIA unificato.

Di seguito si riportano i numeri di sintesi del servizio svolto per il socio ALIA nel 2018:

Descrizione	TOTALE
Chiamate in arrivo	762.674
Chiamate trattabili in orario di servizio	509.566
Chiamate trattate	440.755

Chiamate non gestite	68.820
Chiamate trattabili NP	125.599
Chiamate trattate NP	117.221
Chiamate non gestite NP	8.378
Tempo medio conv. (TMC)	0:03:06
Tempo medio di attesa (TMA)	0:01:02
Tempo medio di attesa LORDO	111
Tempo medio di attesa sec (TMA)	62
Tempo massimo di attesa (TMAXA)	0:21:05
SLA % trattate NP / trattabili NP	93%
SLA % trattate / trattabili	86%
Tempo totale conversato (TC)	22729:51:32

Il contratto con ALIA prevede il raggiungimento dello SLA del 90% tra chiamate trattate e quelle trattabili, calcolato solo nei giorni in cui le chiamate in ingresso non hanno superato un massimale prestabilito. In verde è evidenziato tale indicatore calcolato nei soli giorni sotto il massimale, che quindi ha raggiunto la soglia del 90%.

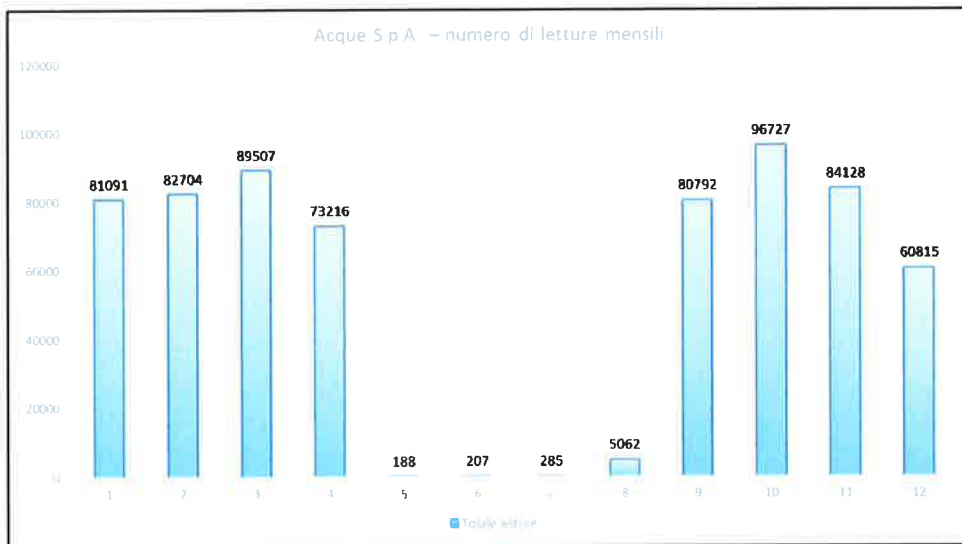
Servizio di gestione Sportelli Alia S.p.a.

Lesoluzioni per l'anno 2018 ha gestito il servizio di Sportello per conto di ALIA, tale attività è stata svolta su 31 comuni per un totale di 727 sportelli. Il contratto prevede il raggiungimento dello SLA del 95% di aperture in orario degli sportelli che è stato raggiunto in tutti e 12 i mesi.

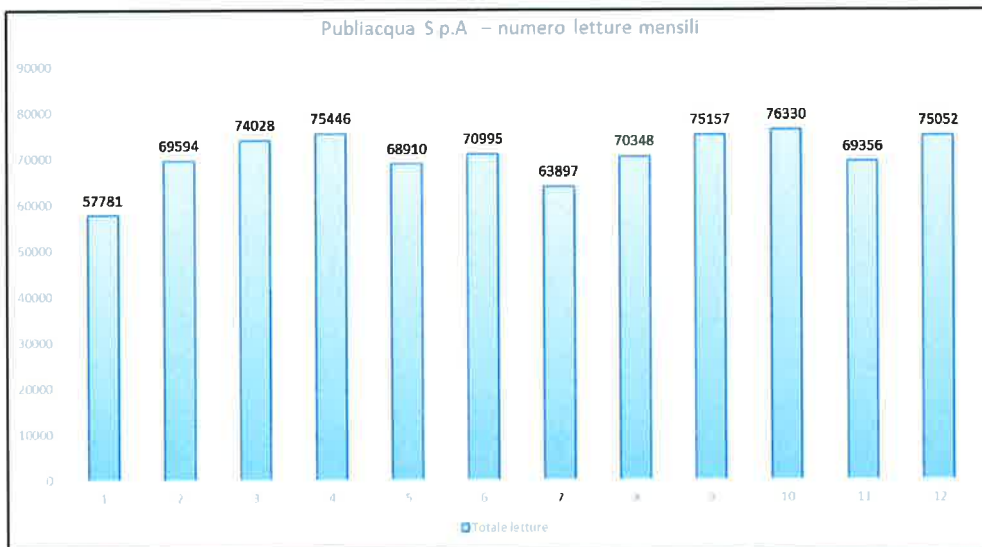
GESTIONE LETTURE

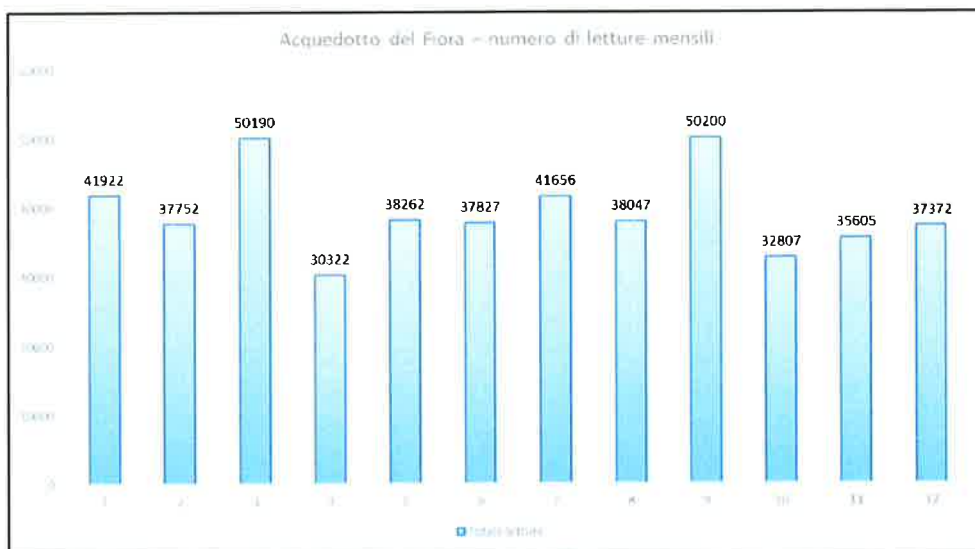
Lesoluzioni eroga il servizio di lettura dei contatori per i soci Acque, Publiacqua ed Acquedotto del Fiora. L'attività riguarda sia i **contatori singoli** sia i **contatori condominiali**, come pure **contatori a defalco e grandi utenze**. Viene quindi effettuata in alcuni Comuni **la gestione dei contatori in telelettura**.

Si riportano di seguito i grafici relativi alle letture mensili effettuate per i tre soci.



Nel periodo estivo il cliente Acque interrompe di fatto l'attività di lettura. Il personale è stato quindi impiegato in un progetto di sostituzione massiva dei contatori.





SERVIZI PER IL CICLO ATTIVO

Nell'ambito del ciclo attivo, nel corso del 2018 LeSoluzioni ha svolto servizi di back office per i soci Acque, Publiacqua, Acquedotto del Fiore, ALIA e servizi di stampa per i soci Acque e ALIA.

Nell'ambito del processo di back office le attività più rilevanti sono state:

- la gestione dei pagamenti, effettuata per il socio ALIA;
- la gestione della corrispondenza dei clienti, inerente il rapporto contrattuale, effettuata per Publiacqua;
- la gestione delle attestazioni di pagamento pervenute dai clienti morosi, svolta per i soci Acque e Publiacqua;
- l'attività di gestione del rientro dei dati catastali (digitalizzazione e data entry) per il socio ALIA;
- l'attività di gestione documentale, classificazione DMS e inserimento su CRM dei cambi d'uso per Publiacqua.

Nell'ambito del processo di stampa sono state gestite la stampa, imbustamento e postalizzazione delle seguenti tipologie di documenti:

- pratiche commerciali;
- copie fattura;
- avvisi di pagamento;
- solleciti di pagamento;
- atti giudiziari.

Nella tabella seguente vengono riportati i principali volumi gestiti dai servizi per il ciclo attivo.

Attività	Acque	Publiacqua	Acquedotto del Fiora	ALIA	REA
Registrazione incassi effettuate				1.397.256	2.428
Pratiche da corrispondenza clienti chiuse	21.126	58.872	6.680		
Ricevute di pagamento processate	8.509	24.617	14.031		
Classificazione documenti DMS	42.718	46.367	38.778		
Documenti digitalizzati	198.395	10.023			
Documenti digitalizzati dati catastali				3.815	
Acquisizione dati catastali				18.444	
Documenti stampati e postalizzati	44.036				

Nella sottostante tabella sono indicati i costi sostenuti per i servizi prestati dal settore Servizi Relazioni Clienti nell'anno 2018:

	Acque	Geal	Publiacqua	Acquedotto del Fiora	Gori	Allia	REA
Call Center	1.521.284,02 €	123.919,44 €	1.840.050,32 €	727.797,13 €	632.728,16 €	1.404.545,65 €	
Sportelli						331.706,31 €	
Letture	726.651,11 €		1.097.972,38 €	792.350,64 €			
BackOffice	117.575,45 €		402.931,37 €	193.526,99 €		152.934,40 €	
Stampe	39.112,84 €					18.086,89 €	
Gestione documentale	133.624,14 €		86.446,74 €			10.908,96 €	
Payment						314.931,28 €	
Sostituzione contatori	169.882,65 €						
Reception						10.332,06 €	
Billing							3.367,67 €
TOTALE	2.708.130,21 €	123.919,44 €	3.427.400,81 €	1.713.674,76 €	632.728,16 €	2.243.445,55 €	3.367,67 €

SETTORE SERVIZI TECNOLOGICI.

Il Settore Servizi Tecnologici nel corso del 2018 ha erogato servizi informatici (principalmente networking, gestione data center, help desk e manutenzione software) per i soci clienti Acque S.p.A., Publiacqua S.p.A., Alia S.p.A., GAIA S.p.A., GEAL S.p.A. ed Ingegnerie Toscane S.r.l.

Oltre alle consuete attività di conduzione e sviluppo delle infrastrutture tecnologiche, il 2017 è stato un anno di forte cambiamento che ha impegnato notevolmente il settore ITS. In particolare, per i soci del settore idrico è stato il primo anno di esercizio sulla nuova infrastruttura informatica denominata Acea2.0, che ha richiesto un notevole supporto informatico agli utenti, mentre la fusione delle società della gestione ambientale in Alia S.p.A. ha innescato un percorso di unificazione delle infrastrutture tecnologiche delle aziende di origine con il contributo del personale di LeSoluzioni.

Andamento dei servizi di data center ed help desk

Nella tabella sotto sono riportate le consistenze del data center.

Servizio	Gruppo Acque	Ingegnerie Toscane	Publiacqua	Alia	Altri *
Numero server utilizzati	185	49	3	33	137
CPU utilizzabili	406	107	6	59	277
RAM GB	2.058	532	40	396	1.142
Spazio disco GB	72.021	40.796	10.120	28.649	91.655

Andamento dei servizi di networking.

I servizi di networking hanno come obiettivo quello di garantire la piena connettività tra le sedi dei clienti e dei call center. Di seguito le principali consistenze.

Servizio	Gruppo Acque	Ingegnerie Toscane	Publiacqua	Alla	Altri *
Numero sedi	32	3	16	0	8
Numero apparati di routing utilizzati	33	3			6
Numero apparati di switching utilizzati	105	34			29
Numero connessioni in fibra	6	2			7
Numero connessioni Linee Standard	52	2			2

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

Andamento servizi di sviluppo software.

I settori software e project management sono stati prevalentemente attivi nei per richieste del cliente Acque. In particolare, a seguito del progetto Acea2.0 sono stati mantenuti attivi un parco di software che consentono di gestire processi non ancora presenti nell'architettura SAP. Inoltre sono stati mantenuti attivi i servizi di sviluppo di software cartografico (GIS) per il cliente Ingegnerie Toscane.

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

Servizio	Gruppo Acque	Alla	Ingegnerie Toscane	Publiacqua	GEAL
Gestione data center	355.720,19 €	26.110,94 €	75.535,00 €		
Servizio Help Desk	201.508,83 €	10.442,57 €	60.985,45 €	208.988,16 €	
Gestione Network	113.362,64 €	21.450,62 €	17.458,94 €		
Sviluppo e manut. Sw	447.852,02 €	18.932,61 €	54.328,40 €	21.031,35 €	7.434,03 €
Servizio Telecomunicazione	52.598,98 €				
GIS			216.357,01 €		
Totale	1.171.042,64 €	76.936,74 €	424.664,80 €	228.019,51 €	7.434,03 €

QUALITA', SICUREZZA, PRIVACY

La Società nel corso del 2018 ha adottato un sistema di gestione qualità non più integrato con il Gruppo Acque, scelta che ha imposto l'avvio di un riordino delle procedure per consentire una migliore fruibilità e armonizzazione con le modifiche organizzative intervenute nel corso dell'anno.

Nel mese di novembre 2018 si è svolto l'audit da parte del RINA. A seguito delle verifiche effettuate dall'ente certificatore sono state confermate la certificazione UNI EN ISO 9001 (Sistema di Gestione per la Qualità), la certificazione OHSAS 18001 (Sicurezza e Salute dei lavoratori) e la UNI ISO 39001 (Sicurezza Stradale).

Il sistema di gestione nel corso dell'anno è stato rivisto per buona parte aggiornando procedure, manuali e politica per la qualità integrata.

Nell'ambito della sicurezza sul lavoro, grazie al lavoro dell'RSPP, è proseguita l'omogeneizzazione dei comportamenti e delle regole e sono state condotte in modo costante e programmato le attività di formazione ai lavoratori, la sorveglianza sanitaria e l'aggiornamento di procedure e le valutazioni dei rischi.

Altrettanto si può dire nell'ambito della privacy, dove il presidio interno ha garantito la massima cura nella gestione degli aspetti informatici, delle nomine e delle informative. La società ha completato, con il supporto della società di consulenza del gruppo Acque, un percorso di mappatura di tutti i processi per adeguarli a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679, noto come GDPR (General data Protection Regulation). Nel corso dell'anno sono stati formati i responsabili di settore ed è stato diffuso a tutto il personale il MOG e le relative procedure privacy tramite lo strumento della intranet aziendale.

ADEMPIMENTI DECRETO LEGISLATIVO 231/2001

Le Soluzioni si è dotata 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.

Il Modello adottato da Le Soluzioni è coerente nei contenuti con quanto disposto dalle linee guida elaborate in materia da associazioni di categoria. Esso rappresenta un concreto 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.

	31.12.2018	31.12.2017
Stato Patrimoniale riclassificato (criterio finanziario)		
Immobilizzazioni immateriali	116.964	60.612
Immobilizzazioni materiali	179.377	209.237
Immobilizzazioni finanziarie	6.710	3.610
Attivo fisso	303.051	273.459
Magazzino	22.348	26.488
Liquidità differite	5.840.233	8.968.332
Liquidità immediate	2.314.179	583.241
Attivo corrente	8.176.760	9.578.061
Capitale investito	8.479.811	9.851.520
Capitale sociale	250.678	250.678
Riserve	1.311.904	1.302.221
Mezzi propri	1.562.582	1.552.899
Passività consolidate	1.058.197	1.040.268
Passività correnti	5.859.032	7.258.353
Capitale di finanziamento	8.479.811	9.851.520

Stato Patrimoniale riclassificato (criterio funzionale)	31.12.2018	31.12.2017
Aggregati		
Attivo immobilizzato (al netto del fondo TFR e fondo rischi)	-755.146	-766.809
Attivo commerciale	5.862.581	8.994.820
Liquidità	2.314.179	583.241
Capitale investito operativo (Cio)	7.421.614	8.811.252
Mezzi propri	1.562.582	1.552.899
Passività operative	3.531.747	5.055.098
Passività di finanziamento	2.327.285	2.203.255
Capitale di finanziamento	7.421.614	8.811.252

Conto Economico riclassificato	2018	%	2017	%
Aggregato				
Riaddebiti ai soci	12.582.905	100,00%	11.601.925	100,00%
Costo dei beni venduti	195.636	1,55%	242.155	2,09%
Margine di contribuzione	12.387.269	98,45%	11.359.770	97,91%
Altri costi esterni operativi	2.710.142	21,54%	3.894.690	33,57%
Valore aggiunto (VA)	9.677.127	76,91%	7.465.080	64,34%
Costi del personale	9.738.089	77,39%	7.888.629	67,99%
Margine operativo lordo (MOL)	- 60.962	-0,48%	- 423.549	-3,65%
Ammortamenti e accantonamenti	142.465	1,13%	235.182	2,03%
Risultato operativo (RO)	- 203.427	-1,62%	- 658.731	-5,68%
Risultato dell' area accessoria	516.305	4,10%	1.028.386	8,86%
Risultato dell' area finanziaria (al netto degli oneri fin.)	14.270	0,11%	230	0,00%
EBIT normalizzato	327.148	2,60%	369.885	3,19%
EBIT integrale	327.148	2,60%	369.885	3,19%
Oneri finanziari	99.241	0,79%	125.647	1,08%
Risultato lordo (RL)	227.907	1,81%	244.238	2,11%
Imposte sul reddito	218.223	1,73%	236.724	2,04%
Risultato netto	9.684	0,08%	7.514	0,06%

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	2018	2017
Margine primario di struttura	MP-AF	1.259.531 1.279.440
Quoziente primario di struttura	MP/AF	568% 568%
Margine secondario di struttura	(MP+PASS.CON.S.)-AF	2.317.728 2.319.708
Quoziente secondario di struttura	(MP+PASS.CON.S.)/AF	865% 948%

Sia il quoziente primario di struttura che quello secondario si attestano su valori ottimi, il patrimonio netto risulta più che 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 per effetto dei ritardi nei pagamenti da parte dei nostri soci sulla cui solidità non si nutrono peraltro dubbi.

Indici sulla struttura dei finanziamenti		2018	2017
Quoziente di indebitamento complessivo	(PASS.CON.S.+PASS.CORR.)/MP	438%	528%
Quoziente di indebitamento finanziario	PASS. DI FIN.TO/MP	149%	142%

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		2018	2017
Margine di disponibilità	ATTIVO CORR.-PASS.CORR.	2.317.728	2.319.708
Quoziente di disponibilità	ATTIVO CORR./PASS.CORR.	140%	132%
Margine di tesoreria	(LIQ.DIFF.+LIQ.IMM)-PASS.CORR.	2.295.380	2.293.220
Quoziente di tesoreria	(LIQ.DIFF.+LIQ.IMM.)/PASS.CORR.	139%	132%

I dati esprimono un miglioramento rispetto allo scorso esercizio, dovuto essenzialmente ad una maggiore tempestività degli incassi da parte dei consorziati.

Investimenti effettuati

La società nel corso dell'esercizio 2018 non ha realizzato particolari investimenti. Le risorse complessivamente destinate al normale rinnovo delle attrezzature Hardware e all'implementazione del software ammontano a € 98.347.

Informazioni sui principali rischi ed incertezze

La società ha confermato la sua missione, consolidando le attività nell'ambito della *customer care* (soprattutto servizi di call center e letture contatori) e di *information technology* e, operando, se pur con volumi di attività diversi, sia per il settore idrico che per il settore ambientale.

Nel comparto idrico si sono consolidate molte delle attività avviate negli esercizi precedenti e quindi la società ha esteso in modo significativo il volume delle attività svolte. Tuttavia non tutte le commesse affidate a LeSoluzioni hanno un carattere di continuità ed un orizzonte temporale certo.

Nel settore ambientale l'attesa riduzione del perimetro delle attività, nel breve periodo dovrebbe riguardare solo i servizi di stampa e di *information technology*. Tale riduzione dovrebbe avere un impatto contenuto sulla struttura dei costi in quanto si prevede sia compensata, dai maggiori volumi lavorati nelle commesse confermate.

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, l'azienda ha proseguito nel 2018 nel lavoro teso a standardizzare le procedure ed i regolamenti interni, relativi alla gestione del personale.

E' continuato altresì 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.

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, Via F. Berni n. 7, 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, Prato Viale Montegrappa, 302, Santa Fiora Via della Chiesa 9 (loc. Bagnolo).

Previsioni economiche per l'esercizio 2019

Si può prevedere che l'esercizio 2019 si possa concludere con volumi di attività in linea rispetto a quelle del 2018.

Le aziende idriche della Toscana, che sono soci di LeSoluzioni, hanno confermato il perimetro di attività affidato alla nostra società ed, in taluni casi, hanno accresciuto i volumi delle attività da svolgere. Nel settore ambientale è stata confermata una parte significativa delle commesse, anche in questo caso con un ampliamento dei volumi ipotizzati.

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.

Empoli,

per Il Consiglio di Amministrazione

Il Presidente

Giancarlo Faenzi

Firmato
