

# MONDO ACQUA S.P.A.

**Codice fiscale 02778560041 – Partita iva 02778560041**  
**VIA VENEZIA n. 6/B - 12084 MONDOVI' CN**  
**Numero R.E.A. 235902 - CN**  
**Registro Imprese di CUNEO n. 02778560041**  
**Capitale Sociale € 1.100.000,00 i.v.**

## **Relazione sulla gestione ex Art. 2428 C.C. al bilancio chiuso il 31/12/2017**

Signori Azionisti,

Il bilancio al 31.12.2017 che sottopongo al Vostro esame ed alla Vostra approvazione si chiude con un utile d'esercizio di € 37.943 al netto delle imposte di competenza quantificate in € 18.341, suddivise in € 6.915 per IRES ed € 11.426 per IRAP correnti.

Al risultato ante imposte di € 56.284 si è pervenuti allocando accantonamenti per € 442.272 ai fondi di ammortamento. Il fondo svalutazione crediti esistente è stato utilizzato nel corso dell'esercizio per la copertura di crediti divenuti inesigibili a seguito di procedure concorsuali per la somma di Euro 79.653. si è proceduto all'accantonamento della somma di Euro 16.550.

Complessivamente, i ricavi da tariffa nel corso del 2017 sono stati di € 4.368.884, di cui € 77.117 per adeguamento al VRG come era accaduto nell'esercizio precedente. A riguardo, si precisa che i ricavi effettivamente conseguiti sono stati quelli previsti come da calcolo VRG al 31 dicembre 2015; non è stato quindi utilizzato il fondo adeguamento ricavi VRG.

Come già avvenuto per lo scorso esercizio, i ricavi da bollettazione sono stati determinati pro-die per ciascun utente.

Nel corso del 2017 non vi è stata alcuna attività da direzione lavori e progettazioni (ricompresa fra i ricavi accessori nella voce A 5 del conto economico); la tabella seguente ne riporta la serie storica:

Es.2009	Es.2010	Es.2011	Es.2012	Es.2013	Es.2014	Es.2015	Es.2016	Es.2017
837.642	141.929	6.183	133.401	0	88.511	0	0	0

Nel corso del corrente esercizio è stato completato il collaudo finale dei lavori di adeguamento del depuratore di Villanova Mondovì, Loc. Bongiovanni. La quota residua dei lavori effettuati nell'esercizio 2017 è stata pari a € 317.327.

Si precisa inoltre che nel corso dell'esercizio sono stati accertati a bilancio contributi a fondo perduto da parte di enti pubblici a seguito degli eventi alluvionali del 2016 per un importo pari a 378.594,18 euro, che verranno solamente incassati nel corso del 2018 a fronte delle relative fatture di manutenzione.

Come nei precedenti esercizi, di seguito vengono riassunti i dati caratteristici afferenti il servizio idrico integrato:

- Metri cubi di acqua immessa in rete pari a 7.639.749/anno;
- Richieste di intervento n° 858
- Riparazioni perdite n° 345
- Nuovi allacci n° 92;
- Sostituzione contatori n° 187
- Volture contratti n° 379;
- Altre verifiche ed interventi n° 1003

A riguardo dei dati sopraccitati si evidenzia che a fronte di un'utenza complessiva pari a 14.259 unità, la percentuale di rinnovo del parco contatori è stata del 1.31 % mentre la dotazione idrica per abitante è risultata pari a circa 210 litri/giorno, che vanno dai 152 litri/giorno di Bene Vagienna ai 240 litri/giorno di Mondovì, tenuto conto per quest'ultimo dell'attività industriale e del terziario significativa.

Nel corso dell'anno sono stati 96 gli interventi svolti al di fuori del normale orario di lavoro, assicurati dal servizio di reperibilità, volti a garantire la continuità e la regolarità della fornitura idropotabile nonché la sicurezza delle reti e degli impianti.

Onde verificare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi offerti da Mondo Acqua ("Customer Satisfaction"), è stata avviata un'indagine allegando un questionario alle fatture emesse.

L'indagine ha riguardato un complessivo numero di utenze pari a 14.286; il questionario, rigorosamente anonimo, è stato compilato da 236 utenti, pari ad una percentuale media del 1,7 %, decisamente superiore rispetto a quella delle indagini di customer satisfaction condotte in precedenza tramite lo sportello Utenze della Società.

In particolare, nel suddetto questionario è stato richiesto all'utenza di esprimere un voto, da 1 a 10, sul servizio idrico integrato nel suo complesso, così come gestito dalla Mondo Acqua S.p.A.; la valutazione media complessiva del servizio erogato si è attestata su un voto di eccellenza pari a 7,8.

Il giudizio finale che si trae dall'analisi complessiva dei risultati ottenuti è che l'acqua viene considerata una risorsa di buona qualità (54% sì, 34% abbastanza).

Oltre il 54% ha avuto occasione di contattare il Gestore. Chi lo ha fatto ne è rimasto decisamente soddisfatto.

La maggior parte del campione considera le bollette comprensibili; in particolare OLTRE il 90% degli intervistati ritiene che le bollette siano sufficientemente comprensibili (65% sì, 29% abbastanza).

### **Analisi della situazione della società, dell'andamento e del risultato di gestione.**

Passando all'analisi della situazione della società, del suo andamento e del suo risultato di gestione, occorre far riferimento alle prospettive di mercato, agli investimenti e ai principali indicatori dell'andamento economico e dell'evoluzione della situazione patrimoniale e finanziaria.

- Relativamente alle prospettive di mercato riguardante la gestione del Servizio Idrico Integrato, soggetta a continuo monitoraggio da parte dell'Autorità per l'Energia ed il Gas ed i Servizi Idrici (ora ARERA), si fa presente che l'ATO ha trasmesso la relazione di accompagnamento all'aggiornamento tariffario stabilito ai sensi della delibera dell'Autorità (ora ARERA) n. 615/2016/R/IDR del 27/10/2016, concernente "l'approvazione degli specifici schemi regolatori recanti le predisposizioni tariffarie, per gli anni 2016 e 2017, proposti dall'Ente di Governo dell'ambito 4 Cuneese". In particolare, essa ha riguardato i dati che sono stati utilizzati per la determinazione del moltiplicatore tariffario (cd. "teta"), risultato pari a 1,056 nel 2016 e 1,017 per l'anno 2017. Il teta suddetto è stato applicato alle tariffe dell'anno per la determinazione dei ricavi tipici dell'esercizio.

Per quanto concerne gli investimenti comunicati a EGATO per il Piano Degli Investimenti 2016-2019 (PDL 2016-2019), come s'è già detto nel corrente esercizio MONDO ACQUA ha ultimato l'intervento di Revamping sul depuratore principale del Comune di Villanova Mondovì – Loc. Bongiovanni ed ha proseguito nella programmazione degli altri investimenti nel settore:

#### **COMUNE DI BENE VAGIENNA:**

- Rifacimento condotta idrica al servizio del Serbatoio Loc. PISELLO
- RETE FOGNARIA - VIA XX SETTEMBRE - Adeguamento rete fognaria
- Adeguamento impianto depurazione LOC. MOLINO

#### **COMUNE DI BRIAGLIA:**

- Adeguamento impianto depurazione LOC.PRATOROTONDO (*a partire da anno 2019*)
- POTENZIAMENTO RETE IDRICA CONCENTRICO BRIAGLIA - Sostituzione e Potenziamento tratta rete idrica in concentrico (*a partire da anno 2019*)

#### **COMUNE DI FRABOSA SOPRANA**

- consolidamento strutturale e potenziamento impiantistica idraulica e telecontrollo - SERBATOIO Loc.BRUSA
- consolidamento strutturale e potenziamento impiantistica idraulica e telecontrollo - SERBATOIO Loc.PELATA

#### **COMUNE DI MONDOVI'**

- Adeguamento opere captazione Loc. Dho ed integrazione con altre fonti di captazione
- REVISIONE RETE FOGNARIA AFFERENTE AL **RIO BOZZOLO** E AL RIO PESCE E RIMOZIONE AFFLUSSI ACQUE PARASSITE ALL'IMPIANTO DI DEPURAZIONE IN LOCALITA' LONGANA a seguito di PRESCRIZIONI AUTORIZZATIVE su lavori di "Adeguamento alla Direttiva 91.271.CE dell'impianto di DEPURAZIONE acque reflue urbane del Comune di Mondovì sito in Località Longana"
- IMPIANTO DEPURAZIONE - LOC.BREOLUNGI - potenziamento attuale impianto trattamento
- Impianto di DEPURAZIONE acque reflue urbane del Comune di Mondovì sito in Località Longana" - LOTTO 2-3

#### **COMUNE DI SAN MICHELE MONDOVI'**

- Adeguamento e potenziamento opere di captazione loc.FONTANILE
- potenziamento reti distributive a utenze FRAZIONALI (SOSTITUZIONE ACQUEDOTTO VIA BICOCCA)
- Potenziamento impianto depurazione VIA ROCCHINI
- Adeguamento e potenziamento serbatoio loc. S.BERNARDINO (*a partire da anno 2019*)

#### **COMUNE DI ROCCAFORTE MONDOVI'**

- Potenziamento impianto depurazione VIA GEN.DHO (*a partire da anno 2019*)
- Estensione rete Fognaria - Via Valle Asili

#### **COMUNE DI VICOFORTE**

- Rifacimento acquedotto Via COLLAREI
- Rifacimento acquedotto Via CASTELLINO
- Rifacimento condotta fognaria Via CASTELLINO

#### **COMUNE DI VILLANOVA MONDOVI'**

- Adeguamento dell'impianto di DEPURAZIONE acque reflue - LOC.LA BRANZOLA

- ACQUEDOTTO LOC.GARAVAGNA - VILLAGGIO BERSANA - COSTRUZIONE STAZIONE DI RILANCIO E REVISIONE RETE DISTRIBUTIVA
- IMPIANTO DEPURAZIONE - RORACCO – adeguamento impianto e manutenzione straordinaria comparti depurativi

- Nel corso del 2017 il complesso degli investimenti (realizzato o in corso di realizzazione, al netto del fondo ammortamento) esposto in bilancio è passato da € 4.147.686 a € 4.626.579 con un incremento rispetto all'esercizio precedente di € 478.893; la quota parte degli investimenti in corso di realizzazione, evidenziato separatamente fra le immobilizzazioni materiali, è pari a € 225.997, corrispondente al 4,88% del totale degli investimenti effettuati in opere idrauliche.
- Passando all'ultima parte dell'analisi, vengono separatamente analizzati l'andamento economico, patrimoniale e finanziario con l'utilizzo di specifici indicatori di risultato, prima finanziari e poi non finanziari.
- 1) Gli indicatori di risultato finanziari sono ricavati direttamente dai dati di bilancio, previa sua riclassificazione; a tal fine, si è proceduto alla comparazione degli ultimi tre esercizi:
- a) Stato Patrimoniale - Riclassificazione finanziaria

	2015	2016	2017
1) Attivo circolante	4.546.237	<b>3.969.221</b>	<b>4.425.675</b>
1.1) Liquidità immediate	567.128	243.087	14.419
1.2) Liquidità differite	3.879.882	3.587.117	4.296.200
1.3) Rimanenze	99.227	133.977	115.056
2) Attivo immobilizzato	5.132.774	5.161.996	5.767.646
2.1) Immobilizzazioni immateriali	24.209	18.720	79.661
2.2) Immobilizzazioni materiali	5.108.565	5.143.276	5.687.985
2.3) Immobilizzazioni finanziarie	0	0	0
<b>CAPITALE INVESTITO</b>	9.679.011	<b>9.131.217</b>	<b>10.193.321</b>
1) Passività correnti	6.109.568	<b>4.613.235</b>	<b>6.233.819</b>
2) Passività consolidate	2.079.625	<b>2.830.808</b>	<b>2.234.388</b>
3) Patrimonio netto	1.489.818	<b>1.687.174</b>	<b>1.725.114</b>
<b>CAPITALE ACQUISITO</b>	9.679.011	<b>9.131.217</b>	<b>10.193.321</b>

Conto economico – Riclassificazione a valore aggiunto (o della pertinenza gestionale)

	2015	2016	2017
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	4.781.063	(*)4.550.278	(*)5.032.831
+ Variazione rimanenze prodotti in lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	0
+ Variazione lavori in corso su ordinazione	0	0	0
+ Incrementi immobilizzazioni per lavori interni	92.316	92.906	38.618
+ Altri ricavi e proventi	82.617	0	0
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	4.955.996	<b>4.643.184</b>	<b>5.071.449</b>
- Acquisti materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	220.896	299.143	313.105

+ Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-2.565	-18.009	-4.166
- Costi per servizi e per godimento beni di terzi	2.919.219	2.769.007	3.260.122
<b>VALORE AGGIUNTO OPERATIVO</b>	1.813.316	<b>1.593.043</b>	<b>1.502.388</b>
- Costo per il personale	703.086	764.141	757.738
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO</b>	1.110.230	<b>828.902</b>	<b>744.650</b>
- Ammortamenti e svalutazioni	324.533	374.389	425.722
- Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	444.416	0	30.848
<b>MARGINE OPERATIVO NETTO</b>	341.281	<b>454.513</b>	<b>288.080</b>
- Oneri diversi di gestione	36.048	131.725	43.970
+ Proventi finanziari	471	1.154	1.041
<b>REDDITO OPERATIVO</b>	305.704	323.942	245.151
+ Saldo tra oneri finanziari e utile/perdita su cambi	67.418	59.859	56.969
<b>REDDITO CORRENTE</b>	238.286	<b>264.083</b>	<b>188.182</b>
+ Proventi ed oneri straordinari	-1.643	33.179	-131.898
<b>REDDITO ANTE IMPOSTE</b>	236.643	230.904	56.284
- Imposte sul reddito	222.131	33.553	18.341
<b>REDDITO NETTO</b>	14.512	<b>197.351</b>	<b>37.943</b>

\* Tale voce comprende le componenti complementari del valore della produzione, cosiddetti "ricavi accessori" e le sopravvenienze ordinarie rilevate a fronte dei ricavi stimati a fine esercizio.

I dati come sopra riclassificati vengono analizzati con gli indicatori di risultato seguenti:

a) Indicatori finanziari economici:

- ROE (Return On Equity): E' il rapporto tra il reddito netto ed il patrimonio netto (comprensivo dell'utile o della perdita dell'esercizio) dell'azienda, ed esprime in misura sintetica la redditività e la remunerazione del capitale proprio, come si desume dai prospetti seguenti:

Numeratore		Denominatore	
Grandezza	Provenienza	Grandezza	Provenienza
Utile (perdita) dell'esercizio	E.23 (CE)	Patrimonio netto	A (SP-pass)

Risultato:

Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
0,010	0,117	0,022

La redditività è decisamente calata rispetto all'esercizio precedente (è scesa nel 2017 al 2,20%), ma il dato del 2016 era fortemente influenzato dal conteggio dei Ricavi secondo il calcolo VRG.

- ROI (Return On Investment): E' il rapporto tra il reddito operativo e il totale dell'attivo, ed esprime la redditività caratteristica del capitale investito, ove per redditività caratteristica si intende quella al lordo della gestione finanziaria, delle poste straordinarie e della pressione fiscale, come si desume dai prospetti seguenti:

Numeratore		Denominatore	
Grandezza	Provenienza	Grandezza	Provenienza
Reddito operativo	Reddito operativo (CE-ricl)	Totale attivo	Totale attivo (SP-att)

Risultato:

Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
0,035	0,027	0,024

Questo indicatore si attesta sostanzialmente sui livelli dell'anno precedente.

- ROS (Return On Sale): E' il rapporto tra la differenza tra valore e costi della produzione e i ricavi delle vendite, ed esprime la capacità dell'azienda di produrre profitto dalle vendite, come si desume dai prospetti seguenti:

Numeratore		Denominatore	
Grandezza	Provenienza	Grandezza	Provenienza
Differenza tra valore e costi della produzione	A-B (CE)	Ricavi delle vendite	A.1 + A.3 (CE)

Risultato:

Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
0,062	0,059	0,049

L'indicatore, a conferma della buona gestione aziendale si mantiene sostanzialmente sui livelli dell'anno precedente.

#### b) Indicatori finanziari patrimoniali:

- Margine di Struttura Primario (detto anche Margine di Copertura delle Immobilizzazioni): Misura in valore assoluto la capacità dell'azienda di finanziare le attività immobilizzate con il capitale proprio, ovvero con le fonti apportate dai soci; permette di valutare se il patrimonio netto sia sufficiente o meno a coprire le attività immobilizzate, come si desume dai prospetti seguenti:

Grandezza	Provenienza
Patrimonio netto - Immobilizzazioni	A (SP-pass) - B (SP-att)

Risultato:

Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
-3.642.956	-4.055.432	-4.042.532

Come per i precedenti esercizi, tale dato conferma la necessità di ricorrere in misura consistente al capitale di terzi per finanziare il continuo incremento delle attività immobilizzate, nel nostro caso gli investimenti per le opere idrauliche realizzate nei comuni gestiti. Si conferma comunque che tale valore è destinato sempre più a crescere con la prosecuzione dei consistenti investimenti previsti nel piano industriale.

- **Indice di Struttura Primario** (detto anche Copertura delle Immobilizzazioni): misura in termini percentuali la capacità dell'azienda di finanziare le attività immobilizzate con il capitale proprio; permette di valutare il rapporto percentuale tra il patrimonio netto (comprensivo dell'utile o della perdita dell'esercizio) e il totale delle immobilizzazioni, come si desume dai prospetti seguenti:

Numeratore		Denominatore	
Grandezza	Provenienza	Grandezza	Provenienza
Patrimonio netto	A (SP-pass)	Immobilizzazioni	B (SP-att)

Risultato:

Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
0,290	0,330	0,299

L'indice si è assestato sotto la soglia del 50%, a conferma del costante e rilevante incremento delle immobilizzazioni materiali. Rispetto all'esercizio precedente l'indice si è decrementato a causa della riduzione dell'utile dell'esercizio.

- **Margine di Struttura Secondario**: misura in valore assoluto la capacità dell'azienda di finanziare le attività immobilizzate con il capitale proprio e i debiti a medio e lungo termine; permette di valutare se le fonti durevoli siano sufficienti a finanziare le attività immobilizzate, come si desume dai prospetti seguenti:

Grandezza	Provenienza
Patrimonio netto + Passività consolidate - Immobilizzazioni	A (SP-pass) + Passività consolidate (SP-ricl) - B (SP-att)

Risultato:

Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
-1.563.331	-644.014	-1.808.144

Il peggioramento di tale indice è stato determinato dal forte incremento subito dalle immobilizzazioni (oltre 600.000 euro).

- **Indice di Struttura Secondario**: misura in valore percentuale la capacità dell'azienda di finanziare le attività immobilizzate con il capitale proprio e i debiti a medio e lungo termine; permette di valutare in che percentuale le fonti durevoli finanziano le attività immobilizzate, come si desume dai prospetti seguenti:

Numeratore		Denominatore	
Grandezza	Provenienza	Grandezza	Provenienza
Patrimonio netto + Passività consolidate	A (SP-pass) + Passività consolidate (SP-ricl)	Immobilizzazioni	B (SP-att)

Risultato:

Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
0,695	0,880	0,687

L'indice calcolato si dimostra in lieve peggioramento rispetto all'esercizio precedente ma in linea con l'indice calcolato per il 2015.

- Mezzi propri / Capitale investito: misura il rapporto tra il patrimonio netto ed il totale dell'attivo; permette di valutare in che percentuale il capitale apportato dai soci finanzia l'attivo dello stato patrimoniale, come si desume dai prospetti seguenti:

Numeratore		Denominatore	
Grandezza	Provenienza	Grandezza	Provenienza
Patrimonio netto	A (SP-pass)	Totale attivo	Totale attivo (SP-att)

Risultato:

Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
0,154	0,184	0,169

L'indice è leggermente peggiorato ma è comunque superiore a quanto calcolato nel 2015.

- Rapporto di Indebitamento: misura il rapporto tra il capitale raccolto da terzi, in qualunque modo procurato, ed il totale dell'attivo; permette di valutare la percentuale di debiti che a diverso titolo l'azienda ha contratto per reperire le fonti necessarie a soddisfare le voci indicate nel totale dell'attivo di stato patrimoniale, come si desume dai prospetti seguenti:

Numeratore		Denominatore	
Grandezza	Provenienza	Grandezza	Provenienza
Totale passivo - Patrimonio netto	Totale passivo - A (SP-pass)	Totale attivo	Totale attivo (SP-att)

Risultato:

Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
0,846	0,816	0,831

L'indice è leggermente peggiorato ma è comunque superiore a quanto calcolato nel 2015.

2) Gli indicatori di risultato non finanziari assumono minore importanza ai nostri fini, in relazione alla particolare tipologia di attività esercitata (gestione del S.I.I. in concessione); tali indicatori possono elaborare valori ricavabili dagli schemi di bilancio ma anche dati non ricavabili dagli schemi di bilancio, congiuntamente o disgiuntamente tra loro. Si ritiene opportuno tuttavia, per una migliore chiarezza espositiva, elaborarne alcuni scelti tra quelli ritenuti più significativi in relazione alla situazione della società, in particolare gli indicatori di produttività:

- Costo del Lavoro su Ricavi: misura l'incidenza del costo del lavoro sui ricavi delle vendite; permette di valutare quanta parte dei ricavi è assorbita dal costo del personale, come si desume dai prospetti seguenti:

Numeratore		Denominatore	
Grandezza	Provenienza	Grandezza	Provenienza
Costo per il personale	B.9 (CE)	Ricavi delle vendite	A.1 (CE) oppure A.1 + A.3 (CE)

Risultato:

Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
0,147	0,168	0,151

Nell'esercizio si è assistito a un aumento dei ricavi accompagnato a fronte di una sostanziale stabilità del costo del personale.

### **Informazioni relative alle relazioni con l'ambiente ed in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro**

La società ha svolto campagne di monitoraggio dei siti di produzione con indagini puntuali relative ai rischi ed alle esposizioni dei lavoratori durante lo svolgimento delle specifiche mansioni in sito e durante le semplici visite di verifica; sono state individuate piccole criticità che hanno portato alla presa d'atto ed iniziare specifica revisione del Documento di Valutazione dei Rischi generale, nonché a valutazioni specifiche quali la valutazione dei rischi chimici e biologici che risultano, dalla prima analisi, essere migliorativi anche a fronte di opere di miglioramento degli impianti di depurazione stessi ed alla distribuzione degli additivi disinfettanti dell'acqua distribuita in modo decisamente più controllato soprattutto come esposizione dei lavoratori alla sostanza pura.

Continua l'attività volta all'applicazione della corrente normativa di settore relativamente alla "sorveglianza e controllo delle acque destinate al consumo umano" ed al "testo unico ambientale", come d'uopo il controllo specifico stante la mission dell'azienda e sono stati monitorati ai fini ambientali e di controllo di rumor ed inquinanti i ricettori sensibili e limitrofi ai luoghi di produzione.

Da ultimo, negli obiettivi di miglioramento, si è presa in considerazione la possibilità di certificare l'azienda stessa ai fini dell'ambiente secondo procedura ISO14000 e secondo la sicurezza preparando le pratiche come BS OHSAS 18001 e valutando l'eventuale certificazione sono al momento dell'entrata in servizio effettivo anche da parte degli Enti certificatori della ISO 45000.

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

Come nell'anno precedente, anche nel corso del 2017 sono stati organizzati, con l'ausilio e la partecipazione delle organizzazioni di categoria ed esperti del settore, una serie di corsi di formazione, aggiornamento e addestramento volti al miglioramento delle professionalità dei dipendenti.

Sono tutt'ora vigenti fra l'azienda e le OO.SS.LL. gli accordi concernenti l'attribuzione del premio di produttività.

### **Informazioni sui principali rischi ed incertezze** **Valutazione del rischio di crisi aziendale (art.6 comma 2 D.lgs. 175/2016)**

Allo stato attuale si ritiene non vi siano rischi e/o incertezze di tipo finanziario, in quanto la società non ha emesso strumenti finanziari e gode di uno stabile equilibrio patrimoniale che, come sempre, prescinde dagli investimenti futuri in funzione degli interventi sulla rete idrica.

L'analisi per indici della situazione aziendale ha mostrato la necessità di proseguire nella ricerca di nuova finanza consolidata, non essendo previsto un intervento con capitale proprio, per far fronte al costante incremento degli investimenti. Nonostante il termine della concessione, fissata il 31.12.2021, allo stato attuale non ci sono particolari difficoltà da parte degli istituti bancari a rinnovare le attuali linee di credito. Ragionamenti più approfonditi dovranno essere fatti sulle eventuali nuove richieste sul lungo termine, anche nell'ottica della nascente società unica nell'ambito cuneese.

Il rischio finanziario della società è anche stato analizzato in funzione delle significative immobilizzazioni materiali che, se valutate in ottica di un'eventuale dismissione, generano un patrimonio da distribuire ai soci che è nettamente superiore a quello dell'indebitamento a medio lungo termine.

Il valore di rimborso (VR) degli investimenti realizzati dal gestore è disciplinato dal D.Lgs. n. 152 del 3 aprile 2006 modificato dalla Legge n. 164 del 2014. La norma prevede, alla scadenza dell'affidamento della convenzione, la restituzione delle opere e degli impianti realizzati e la relativa corresponsione del valore di rimborso al gestore uscente. Tale valore viene determinato dall'Ente di Governo sulla base dei dati comunicati dalla società attraverso il Metodo Tariffario Idrico (MTI) per i vari periodi regolatori.

Ai sensi dell'art.6 del D.lgs. 175/2016 (valutazione del rischio di crisi aziendale) si precisa che, al fine della verifica del mantenimento dell'equilibrio economico, si è verificato che i ricavi sono stati sufficienti a coprire i costi della gestione, mentre per la verifica dell'equilibrio finanziario, si è provveduto a controllare che i flussi finanziari in entrata originati dalla gestione, sono stati sufficienti e distribuiti temporalmente in modo da garantire il puntuale adempimento delle obbligazioni assunte dalla società con gli istituti di credito, con i fornitori ed il proprio personale.

Per valutare il rischio di crisi aziendale si è ritenuto di predisporre una serie di indicatori di tipo strutturale, finanziario ed economico già evidenziati ai punti precedenti sull'analisi del risultato di gestione della società.

Relativamente ai rischi non finanziari, si fa presente che nel corso dell'esercizio la società ha sempre monitorato i dati aziendali attraverso le procedure di controllo e le consuete verifiche trimestrali sui dati redatti a consuntivo rispetto a quelli previsionali, che hanno sempre fornito riscontri positivi, nonostante le note problematiche congiunturali.

Tutta l'infrastruttura informatica è costantemente tenuta sotto controllo, vengono effettuate quotidianamente copie di backup dei dati aziendali ed il server è allocato in una stanza separata dai normali uffici ed accessibile solo al personale (interno ed esterno) incaricato della manutenzione sia dell'hardware che del software.

Da quest'anno è stato attivato un nuovo processo di disaster recovery, che prevede la replica delle macchine virtuali su un data center remoto, con tutte le certificazioni di sicurezza previste dall'attuale normativa.

Tale implementazione consente anche delle ulteriori garanzie di business continuity rispetto al passato.

### **Attività di ricerca e sviluppo**

Non è prevista alcuna attività di ricerca e sviluppo, in considerazione del tipo di attività svolta dalla società.

### **Rapporti con imprese controllate, collegate, controllanti**

La società intrattiene rapporti di debito con la società collegata IRETI S.P.A., azionista che detiene il 38,50% del capitale sociale di Mondo Acqua. Il debito totale alla data del 31/12/17 è pari a € 174.320 e si riferisce all'attività di amministrazione e consulenza svolta dalla stessa a favore di Mondo Acqua negli anni antecedenti il 2015.

### **Numero e valore nominale delle azioni proprie e delle azioni o quote di società controllanti**

Non ve ne sono.

### **Numero e valore nominale delle azioni proprie e delle azioni o quote di società controllanti acquistate o alienate**

Non ve ne sono.

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

È stata trasmessa all'ARERA in data 16.04.2018, la raccolta dati ai fini dell'indagine conoscitiva in merito all'efficienza del Servizio Idrico integrato e della relativa regolazione della qualità riferita all'anno 2017.

A seguito richiesta da parte dell'Ente di Governo n. 4 Cuneese è stata recentemente conclusa l'attività di "Ricognizione puntuale degli investimenti realizzati dai Gestori, affidatari del Servizio Idrico, nel periodo dal 2007 al 2016".

E' stata altresì trasmessa all'Ente di Governo n. 4 Cuneese la Raccolta dati Tariffari e Qualità Tecnica e Programma degli interventi (RDT2018).

La società è tutt'ora in attesa, da parte dell'ARERA, di poter procedere, se soggetti, alla separazione contabile per l'esercizio 2016 come previsto dal TIUC.

### **Evoluzione prevedibile della gestione**

In relazione all'andamento della gestione, come più volte ribadito esso prescinde dalle determinazioni assunte dall'ARERA, la quale, oltre a definire le modalità di determinazione della tariffa ed i suoi eventuali aumenti, detta le linee guida per la conduzione dell'attività caratteristica. In considerazione di ciò, vengono svolte periodiche riunioni presso l'ATO e forniti i chiarimenti richiesti, nonché trasmessi i dati necessari per la verifica del corretto adempimento degli obblighi posti a carico del gestore e la programmazione degli interventi successivi. Si conferma che in base agli investimenti previsti nel piano d'ambito i ricavi si incrementeranno di conseguenza, fatte salve le determinazioni periodicamente assunte dall'ARERA.

## **Elenco delle sedi secondarie**

La società non ha sedi secondarie.

## **Privacy**

Con riferimento alla vigente normativa in materia di privacy (D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.) si fa presente che la società, dopo l'abrogazione del Documento Programmatico sulla Sicurezza, ha continuato ad osservare le misure di sicurezza necessarie per la tutela dei dati a norma di legge.

La Mondo Acqua si sta altresì adeguando alle prescrizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR), applicabile negli Stati membri dell'Unione Europea dal 25 maggio 2018. Occorre infatti provvedere all'aggiornamento di tutta la modulistica alle nuove normative ed al celere adeguamento dei procedimenti aziendali interni, con la nomina dei responsabili ed il corretto aggiornamento del personale.

## **Sistema di gestione della qualità**

L'attuale certificazione del "sistema qualità" conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per il settore EA27 (Servizi di gestione del ciclo idrico integrato) è annualmente sottoposta alle verifiche dell'Istituto di Certificazione CERTIQUALITY S.r.l e costantemente aggiornato. Di seguito viene riportata una breve relazione, del consulente per la qualità, sul tema delle segnalazioni e reclami del cliente dell'anno 2017 in rapporto con i dati del 2016.

### **➤ GESTIONE DEL DATABASE:**

- Il DataBase <aggiornato> dei Reclami Cliente è operativo dal 13/06/2016 e risponde alle esigenze della Delibera A.E.E.G.S.I. (ora ARERA) n. 655/2015/R/IDR del 23/12/15 (TITOLO V dell'allegato A)
- La realizzazione del miglioramento della gestione dei reclami con il sistema ARXIVAR, messo a punto con Smeup, è operativa dal 26 settembre 2017.
- I dati analizzati dell'anno 2017 tengono conto di tutte le registrazioni pervenute in azienda indipendentemente dal sistema di registrazione utilizzato (DB access, Arxivar).

### **➤ SITUAZIONE CORRENTE**

Le registrazioni dei casi evidenziano una riduzione dei reclami e delle segnalazioni rispetto all'anno 2016 ( - 10 %) :

- Anno 2016 : 952 casi
- Anno 2017 : 858 casi (\*)

(\*) il conteggio globale del n. dei casi tiene conto di 49 casi «Ripetuti» intesi come la segnalazione dello stesso problema da utenti diversi

Il numero dei reclami dell'anno 2017 non è però in linea con gli obiettivi fissati per il secondo semestre 2017 (667 casi) + 28 %

#### Segnalazioni:

Le segnalazioni dei guasti sono analoghe al 2016 – Spiccano in modo preponderante le segnalazioni di PERDITA ACQUA (46 % delle segnalazioni)

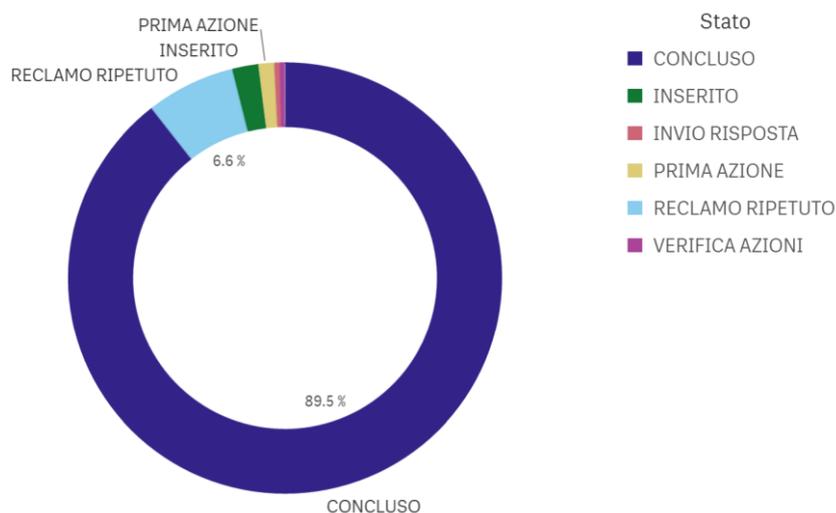
Le perdite di acqua di responsabilità di Mondo Acqua dovute a rotture di tubi in ferro o in PEAD rappresentano ancora le prime cause di guasto. I guasti sui tubi in PEAD hanno superato i guasti su tubazioni e condotte in ferro.

#### **Gestione e trattamento dei reclami**

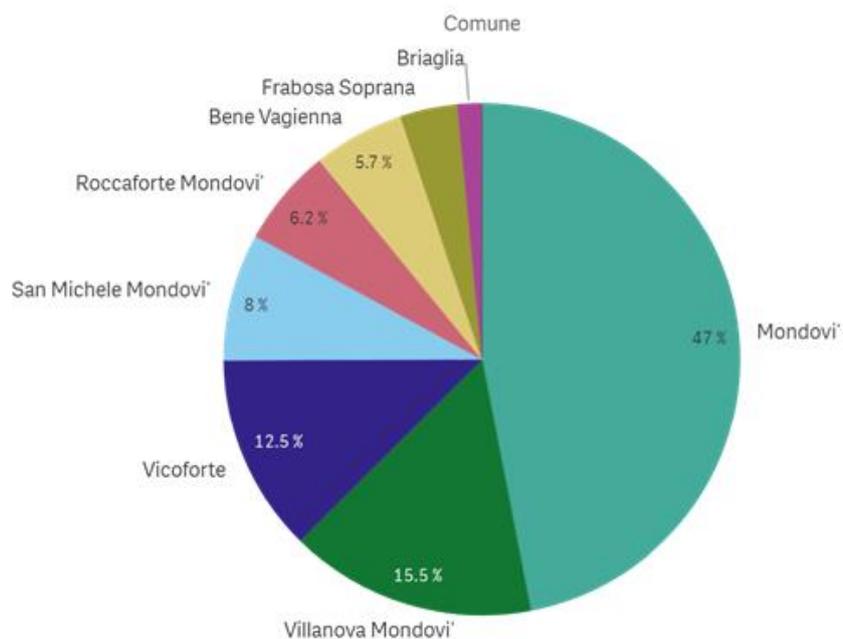
In riferimento ai guasti registrati su ARXIVAR a partire dal 26/09/2017, relativi a 256 casi per rapporto alle regole di gestione generale dei casi (risposta immediata nella 24h, piano azioni correttive e definizione causa radice nei 5 gg, chiusura dei reclami e invio risposta al cliente) si osserva un buon approccio rispetto degli obiettivi attesi.

Risultano infatti conclusi il 90 % dei casi (obiettivo 100 %).

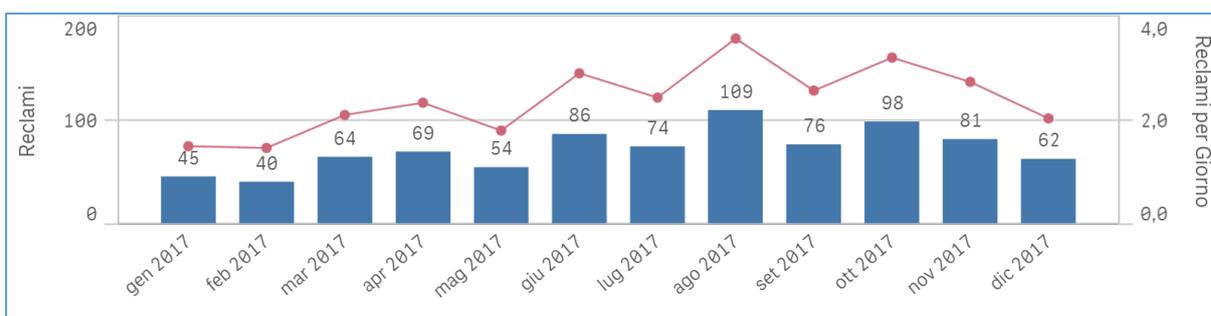
Il consolidamento del sistema permetterà nel 2018 di raggiungere l'obiettivo prefissato



#### **PROVENIENZA DEI RECLAMI / SEGNALAZIONI ANNO 2017**

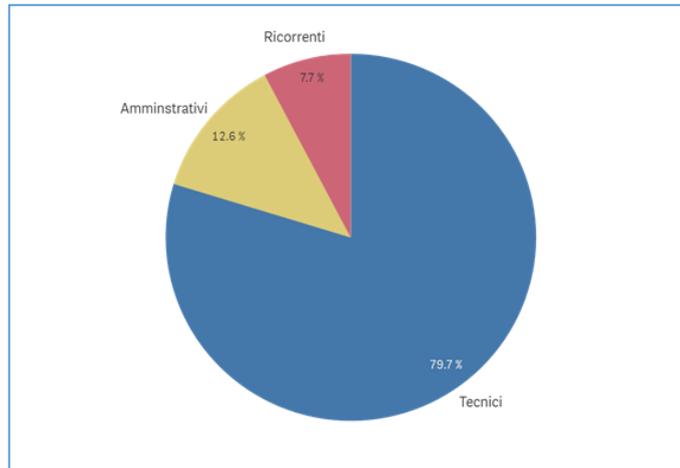


### FREQUENZA DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

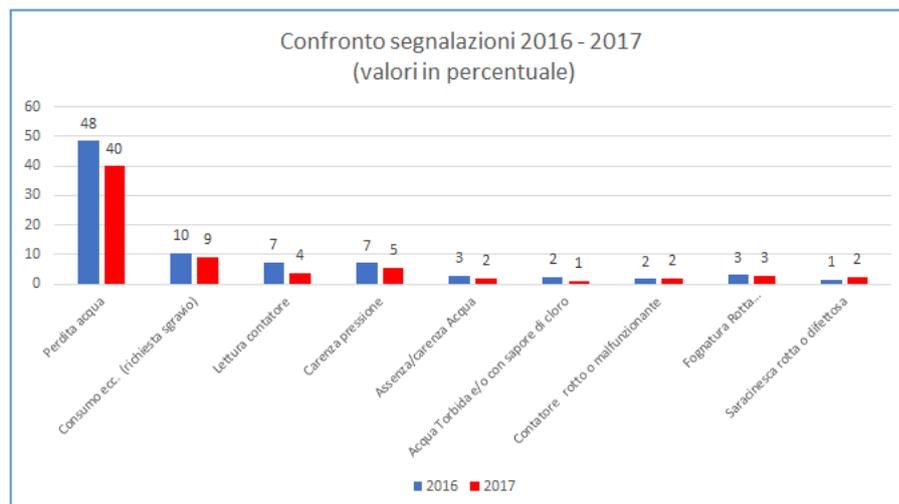


I dati evidenziano una leggera riduzione della frequenza media giornaliera tra il 2016 e il 2017 pari all' 8 % .

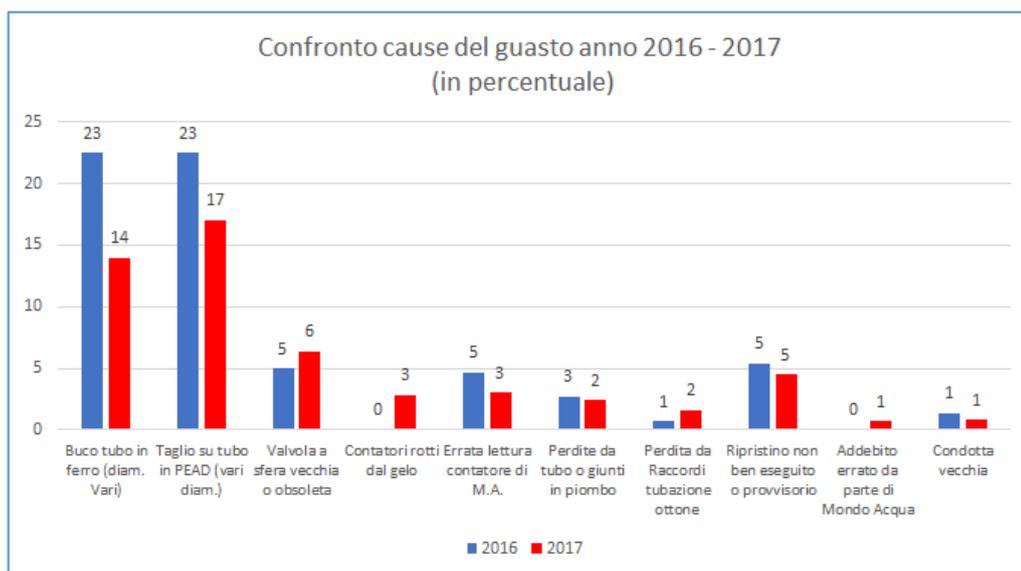
### SUDDIVISIONE PER CATEGORIA DEL RECLAMO



### CONFRONTO SEGNALAZIONI TRA IL 2016 E IL 2017 (TOP TEN)



### CONFRONTO DELLE CAUSE DI GUASTO IL 2016 E IL 2017 (TOP TEN)



## PIANO DI AZIONE SULLE SEGNALAZIONI E SULLE CAUSE DI GUASTO

### 1) Cause da definire e casi ricorrenti :

Perseguire e approfondire l'analisi delle cause con attenzione particolare ai guasti ricorrenti (Servizio I.I. - Qualità);

### 2) Buchi su tubi in ferro – tagli su tubi in PEAD

Approfondire lo studio sulle cause sui tagli/rotture dei tubi (soprattutto quelli in PEAD) per definirne la causa radice (es. Correlazione con pressione e vecchiaia delle condotte)

### 3) Contatori rotti dal gelo

Definito schema di coibentazione standard dei pozzetti (Progettazione/Servizio I.I. – 06/2018)

### 4) Pianificazione sostituzione tubazioni vecchie o ammalorate

Continuare ad aggiornare la mappatura dei guasti sulla rete per individuare le tratte critiche . Oggi operativa per la rete di Mondovì, Villanova e Vicoforte.

### 5) Errori Lettura Contatore

- Individuare la causa radice degli errori di lettura di resp. di M.A. legate ai «misuratori» coinvolgendo la società preposta alle letture – (in corso)
- Previsto piano quadriennale (2018-2021) di sostituzione dei misuratori con 10 anni di vita (ca. 12000) con misuratori MID

### 6) Disinfezione dell'Acqua

Continuare il monitoraggio dei cloratori con l'applicazione delle azioni correttive individuate – (in corso)

### 7) Ripristini mal eseguiti

Intervenire con le Ditte Esterne a cui si affidano gli interventi di riparazione per eliminare le «ricorrenze» legate a questo problema e fare Certificare i lavori eseguiti dalle stesse ditte – (in corso 2018)

## **Relazione sul governo societario (art.6 comma 4 D.lgs. 175/2016)**

Relativamente all'obbligo per l'organo amministrativo, previsto dal citato articolo del testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica, si ritiene che tale obbligo possa essere adeguatamente soddisfatto prevedendo uno specifico paragrafo nella Relazione sulla gestione, di cui all'art. 2428 del Codice Civile, anche in considerazione del fatto che tale relazione, è allegata al bilancio d'esercizio e, quindi, pubblicata presso il Registro delle Imprese.

### **1. Profilo della società**

#### **1.1 Mission societaria**

Mondo Acqua S.p.A. è un'azienda nata nell'agosto del 2000, che fornisce servizi di primaria rilevanza nel rispetto degli standard di qualità previsti dagli organi di regolazione e nell'ottica di uno sviluppo sostenibile, attraverso procedure trasparenti ed idonei meccanismi di finanziamento e compensazione per l'azienda stessa.

La Direzione aziendale ha individuato come prioritari i seguenti obiettivi strategici: mantenere la piena stabilità finanziaria attraverso la gestione efficiente del credito ed attuando comunque azioni di recupero tempestive ed efficaci; garantire la qualità elevata del servizio erogato ed assicurare il continuo miglioramento della gestione industriale degli asset materiali ed immateriali; rafforzare l'immagine aziendale ponendo al centro della propria strategia il cliente e le sue esigenze e mantenendo una comunicazione efficace, sia consolidando i canali tradizionali, sia utilizzando appieno le potenzialità dei nuovi strumenti multimediali di comunicazione; assicurare il continuo presidio della prevenzione e della protezione dei lavoratori coinvolti nelle attività di gestione.

#### **1.2 Organizzazione della società**

La struttura della società di mondo Acqua consta dei seguenti principali organi sociali:

- i) Consiglio di Amministrazione;
- ii) Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- iii) Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- iv) Assemblea dei Soci;
- v) Collegio Sindacale;
- vi) Organismo di Vigilanza;

Il Consiglio di Amministrazione è attualmente così composto:

Presidente	Ghiazza Luigi	Fino ad approvazione bilancio 2017
Vice Presidente	Perasso Francesco	Fino ad approvazione bilancio 2017
Consigliere	Borghese Ezio	Fino ad approvazione bilancio 2017
Consigliere	Bozzo Maria Pia	Fino ad approvazione bilancio 2017
Consigliere	Candela Marzio	Fino ad approvazione bilancio 2017
Consigliere	Bignone Fabio	Fino ad approvazione bilancio 2017
Consigliere	Seggi Valter	Fino ad approvazione bilancio 2017

L'articolo 23 dello Statuto sociale prevede la facoltà del Consiglio di Amministrazione di delegare parte delle proprie attribuzioni e dei propri poteri al Presidente e/o al Vice Presidente. Sono pertanto stati conferiti al Presidente ed al Vice Presidente tutti i poteri per la

gestione corrente della società, da esercitarsi in via disgiunta tra loro. A tal proposito si rimanda nello specifico al verbale dell'adunanza del Consiglio di Amministrazione del 12 ottobre 2015, punto 2 e 3: Conferimento poteri al Presidente e Vice Presidente-Deliberazioni conseguenti; Conferimento poteri ai consiglieri di amministrazione-Deliberazioni conseguenti.

L'assemblea dei Soci è composta dai rappresentanti delle società private e dai Comuni che detengono il capitale sociale della Mondo Acqua S.p.a. come meglio specificato al punto 2.1.

L'Assemblea rappresenta l'universalità dei soci e le sue deliberazioni, prese in conformità alla legge ed al presente Statuto, obbligano tutti i soci, ancorché non intervenuti o dissenzienti.

L'Assemblea è ordinaria e straordinaria ai sensi di legge.

Relativamente ai poteri ed all'attività dell'Assemblea, si rimanda a quanto definito nello Statuto sociale al Titolo III articoli da 11 a 17.

Il Collegio Sindacale attualmente è così composto:

Presidente	Dagnino Stefano	Fino ad approvazione bilancio 2018
Sindaco effettivo	Lombardi Aurora	Fino ad approvazione bilancio 2018
Sindaco effettivo	Cardone Gian Mauro	Fino ad approvazione bilancio 2018
Sindaco supplente	Rigoni Roberto	Fino ad approvazione bilancio 2018
Sindaco supplente	Giona Franco	Fino ad approvazione bilancio 2018

Il Collegio sindacale è composto di tre Sindaci effettivi e due supplenti, le cui attribuzioni, doveri e durata sono quelli stabiliti dalla Legge e meglio definiti nello Statuto sociale al Titolo V articolo da 24.

L'Organismo di Vigilanza attualmente è così composto:

Sindaco effettivo	Cardone Gian Mauro	Fino ad approvazione bilancio 2018
Sindaco effettivo	Lombardi Aurora	Fino ad approvazione bilancio 2018
Sindaco effettivo	Dagnino Stefano	Fino ad approvazione bilancio 2018

L'Organismo di Vigilanza è l'organo della Società che ha compiti di vigilanza e supervisione sull'efficace e corretto funzionamento del Modello di Organizzazione adottato dalla Società stessa e sull'osservanza del Codice Etico ed è competente in merito alle violazioni di tali documenti. L'Organismo di Vigilanza è un organo dotato di indipendenza, di piena autonomia di azione e di controllo la cui attività è caratterizzata da professionalità ed imparzialità. Esso è posto in una posizione apicale all'interno della gerarchia aziendale ed in rapporto diretto con il Consiglio di Amministrazione al quale riferisce di eventuali violazioni del Codice e/o del Modello Organizzativo ed è dotato di una continuità di azione elevata. All'Organismo di Vigilanza viene garantita una adeguata autonomia finanziaria tramite l'attribuzione di risorse da parte della azienda e non sono assegnate funzioni di tipo operativo al fine di garantirne la maggiore obiettività di azione possibile. È composto da membri dotati di specifica competenza e professionalità.

## **2. Informazioni sugli assetti proprietari**

### **2.1 Struttura del capitale sociale**

Mondo Acqua S.p.A. è una società per azioni a prevalente capitale pubblico; il capitale sociale è detenuto da sei degli otto Comuni gestiti e da un gruppo di Aziende che assicurano l'apporto del know how tecnico/gestionale.

I Comuni gestiti soci sono:

Comune di Mondovì, Comune di Vicoforte, Comune di Villanova Mondovì, Comune di Frabosa Soprana, Comune di Briaglia, Comune di San Michele Mondovì, Comune di Roccaforte Mondovì, Comune di Bene Vagienna.

Attualmente, le aziende private sono:

IRETI S.p.A.(capofila), S.M.A.T. S.p.A., Ferrero Attilio Costruzioni S.p.A., Tecnoedil S.p.A. Il capitale sociale sottoscritto e versato di Mondo Acqua S.p.a., come rappresentato nella sottostante tabella, ammonta a euro 1.100.000 ed è rappresentato da n. 1.100.000 azioni ordinarie, del valore nominale di Euro 1,00 cadauna.

<b>SOCI</b>	<b>N. azioni</b>	<b>% esatte</b>
COMUNE DI MONDOVI'	<b>363.000</b>	33,000%
COMUNE DI VILLANOVA MONDOVI'	<b>91.270</b>	8,297%
COMUNE DI VICOFORTE	<b>51.135</b>	4,649%
COMUNE DI ROCCAFORTE MONDOVI'	<b>34.486</b>	3,135%
COMUNE DI BRIAGLIA	<b>4.341</b>	0,395%
COMUNE DI FRABOSA SOPRANA (2)	<b>14.568</b>	1,324%
COMUNE DI BENE VAGIENNA (7)	<b>5.500</b>	0,500%
COMUNE DI SAN MICHELE MONDOVI' (7)	<b>5.500</b>	0,500%
IRETI S.P.A. (4), (5), (6)	<b>423.452</b>	38,496%
S.M.A.T. S.P.A. (1)	<b>54.120</b>	4,920%
FERRERO ATTILIO COSTRUZIONI S.P.A.	<b>16.060</b>	1,460%
TECNOEDIL S.P.A. (3)	<b>36.568</b>	3,324%
<b>TOTALE</b>	<b>1.100.000</b>	<b>100,000%</b>

(1) Dal 22/10/2003 a Società Metropolitana Acque Torino Spa

(2) Dal 09/10/2016 nuovo ingresso compagine societaria

(3) Dal 15/09/2005 a Tecnoedil S.p.a.

(4) Dal 31/05/2006 a Iride Acqua Gas S.p.a.

(5) Dal 01/07/2010 a Iren Acqua Gas S.p.a.

(6) Dal 01/01/2016 a Ireti S.p.a.

(7) Dal 06/03/2018 nuovo ingresso compagine societaria

### **3. Interessi con gli amministratori e interessi con le parti correlate e soggetti collegati**

#### **3.1 Operazioni con parti correlate**

Vengono di seguito riportate le informazioni concernenti le operazioni realizzate con parti correlate, ai sensi dell'art. 2427, comma 1 numero 22-bis del codice civile: la società intrattiene rapporti di fornitura reciproca con alcune società ed enti correlati che si sostanziano nella fornitura di energia elettrica, analisi di laboratorio, gestione amministrativa e servizi accessori per direzione lavori e progettazioni. Viene omessa l'informativa in quanto tali operazioni, pur essendo rilevanti sono state concluse a normali condizioni di mercato.

#### **4. Trattamento delle informazioni societarie (Internal Dealing)**

#### 4.1 Riservatezza

Nessuna informazione riservata relativa a Mondo Acqua acquisita o elaborata dai Destinatari può essere utilizzata, comunicata a terzi o diffusa per fini diversi da quelli lavorativi. Costituiscono informazioni riservate tutte le notizie apprese nello svolgimento di attività lavorative, o in occasione di esse, la cui diffusione ed utilizzazione possa provocare un pericolo o un danno all'azienda e/o un indebito guadagno del dipendente. L'obbligo di riservatezza permane anche dopo la cessazione del rapporto con ciascuna società, in conformità alla normativa vigente. Mondo Acqua applica puntualmente le prescrizioni di legge in materia di trattamento dei dati personali. Ciascun dipendente è informato sulla natura dei dati personali oggetto del trattamento, sulle modalità del trattamento ed in generale su ogni dato relativo alla sua persona. L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a garantire che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza ed il pieno rispetto delle norme a tutela della privacy. Mondo Acqua, inoltre, vincola i Destinatari al divieto di servirsi per profitto proprio o altrui di notizie privilegiate, ossia non di dominio pubblico ed idonee, se diffuse, ad influenzare il prezzo di strumenti finanziari, apprese in ragione dell'attività svolta in azienda. I Destinatari in possesso di informazioni privilegiate devono, quindi, astenersi da: - acquistare, vendere o compiere altre operazioni su strumenti finanziari, avvalendosi delle suddette informazioni; - dare comunicazione delle suddette informazioni o dare consiglio ad altri, sulla base delle suddette informazioni, per il compimento di operazioni su strumenti finanziari. Queste informazioni non devono essere comunicate e diffuse, con nessun mezzo ed al di fuori del normale esercizio delle funzioni assegnate.

#### 4.2 Relazioni esterne – rapporti con i clienti

I clienti costituiscono parte integrante del patrimonio di Mondo Acqua: la valutazione delle esigenze dei clienti, il confronto e la comprensione delle loro aspettative consentono di offrire una crescente qualità del servizio e di rendere più mirata l'offerta di Mondo Acqua. Ciascun Destinatario, quindi, ha il compito di capire, anticipare e rispondere alle diverse esigenze dei clienti fornendo loro informazioni accurate, precise ed esaurienti relativamente ai prodotti e servizi offerti, favorendo la massima cortesia, disponibilità e collaborazione della gestione dei rapporti con la clientela, curando la trattazione delle questioni in maniera efficiente e sollecita secondo procedure rapide e snelle e assicurando altresì la massima imparzialità. Nei rapporti con gli utenti attuali o potenziali, privati o pubblici, produttivi o famiglie, è fatto obbligo di osservare scrupolosamente comportamenti conformi al codice etico, nel rispetto delle norme poste a tutela della concorrenza e del mercato e delle norme anti corruzione. In merito a quest'ultimo punto e in particolare riferimento ai rapporti con clienti produttivi o aziende private in genere è vietato: • corrispondere o offrire, sia direttamente sia indirettamente, pagamenti o benefici materiali di qualsiasi natura ed entità o opportunità di impiego a dirigenti, rappresentanti o dipendenti di clienti aziende, o a loro parenti per influenzare o compensare un atto del loro ufficio • indurre indebitamente una dazione in denaro o di altre utilità all'interno del proprio ruolo di incaricato di pubblico servizio Inoltre nell'ambito delle relazioni con i clienti tutti i dipendenti della Società sono impegnati a: • applicare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti al fine di conseguire l'obiettivo di sviluppare e mantenere con essi favorevoli e durature relazioni; • non discriminare arbitrariamente i clienti, né cercare di sfruttare indebitamente posizioni di forza a loro svantaggio; • operare nell'ambito delle leggi e normative vigenti; • rispettare sempre gli impegni e gli obblighi assunti nei confronti dei clienti; adottare uno stile di comportamento nei confronti della clientela improntato ad efficienza, collaborazione e cortesia; • fornire informazioni accurate, complete e veritiere in modo da consentire al cliente una decisione consapevole; • attenersi a verità nelle comunicazioni pubblicitarie o di altra natura.

Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti dei clienti deve permettere che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione, sia verbale che

scritta, costante e tempestiva. Nella formulazione dei contratti di utenza Mondo Acqua S.p.A. elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

#### 4.3 Relazioni esterne – rapporti con i fornitori

Mondo Acqua persegue la selezione equa, imparziale e trasparente dei propri fornitori attraverso direttive aziendali contenute nelle apposite procedure interne. In particolare, i criteri di selezione degli stessi per l'assegnazione delle commesse sono subordinati ad obiettive e trasparenti valutazioni della qualità, del costo, dell'innovazione, delle modalità di svolgimento del servizio e di consegna, sia del rispetto della legislazione sul lavoro e della normativa relativa ai permessi di soggiorno e, in definitiva, dei principi contenuti nel Codice Etico. Il tutto privilegiando, laddove possibile, le imprese situate sul territorio locale. Mondo Acqua si astiene dall'intrattenere rapporti con soggetti membri di organizzazioni criminose, comprese quelle di stampo mafioso, o dedite allo sfruttamento del lavoro minorile o che operino in violazione delle normative in materia di tutela dei diritti dei lavoratori e della loro salute e sicurezza, nonché con soggetti che operino con finalità di terrorismo nazionale e/o internazionale. Mondo Acqua S.p.A., pur propendendo per la creazione di rapporti stabili, sottopone periodicamente a revisione il proprio elenco fornitori allo scopo di razionalizzarlo ed aumentare economicità ed efficienza. Non deve quindi essere preclusa ad alcun potenziale fornitore, in possesso dei requisiti necessari, la possibilità di competere per offrire i propri prodotti/servizi. La violazione dei principi contenuti nel Codice, con particolare riferimento a quelli di legalità, correttezza, trasparenza, riservatezza e rispetto della dignità della persona (anche intesa nel non garantire la regolarizzazione della posizione lavorativa o la mancanza di requisiti del permesso di soggiorno degli addetti e/o collaboratori), sono giusta causa di risoluzione dei rapporti con i fornitori. Mondo Acqua S.p.A. opera nel pieno rispetto delle norme e condanna ogni forma di corruzione esercitata a danno dei fornitori intesa ad esempio: • come induzione a dare o promettere utilità nell'ambito dell'assegnazione di un appalto a terzi attraverso le procedure di assegnazione ufficiali, attraverso l'ottenimento di denaro o utilità a favore di Mondo Acqua. • come corruzione tra privati esercitata sul personale delle ditte fornitrici tramite dazione di denaro o altra utilità per influenzare o compensare un atto del loro ufficio e volta ad ottenere dei vantaggi economici e sconti, danneggiando la controparte. Inoltre, qualora i Destinatari siano a conoscenza • di atti di induzione o corruzione perpetrati ai danni di un fornitore da un responsabile o dipendente di Mondo Acqua • di proposte ricevute da un fornitore di benefici per favorirne l'attività devono in ogni caso segnalare all'Organismo di Vigilanza segnalando laddove è possibile tali fatti anche al proprio responsabile.

#### 4.4 Relazioni esterne – rapporti con istituzioni pubbliche, autorità di vigilanza, organizzazioni politiche e sindacali

I rapporti che Mondo Acqua intrattiene con le istituzioni pubbliche sono improntati all'osservanza delle disposizioni di legge, delle procedure aziendali, dei valori di correttezza, imparzialità, lealtà, onestà, trasparenza. Mondo Acqua si impegna a dare piena e scrupolosa attuazione alle regole dettate dalle Autorità pubbliche di vigilanza per il rispetto della normativa vigente. È vietato promettere od offrire a pubblici ufficiali, o a dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di pubbliche istituzioni, pagamenti o beni per promuovere o favorire gli interessi di Mondo Acqua S.p.A. Chiunque riceva richieste o proposte di benefici da pubblici funzionari deve immediatamente riferire al proprio superiore. È altresì fatto esplicito divieto indurre, con violenza o minaccia o con offerta o promessa di denaro o di altra utilità, dipendenti o collaboratori a non rendere o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria. I rapporti con le organizzazioni politiche e sindacali sono caratterizzati dai principi di imparzialità ed indipendenza. La Società si astiene inoltre dall'assumere iniziative che possano costituire direttamente o indiretta-

mente forme di pressione indebite nei confronti di esponenti politici o sindacali ovvero di organizzazioni politiche o sindacali.

#### 4.5 Relazioni esterne – rapporti con i soci

Mondo Acqua S.p.A., consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dal socio, si impegna a fornire informazioni accurate, veritiere e tempestive e a migliorare le condizioni della sua partecipazione, nell'ambito delle sue prerogative, alle decisioni societarie. Costituisce impegno dell'Azienda tutelare ed accrescere il valore della propria attività, a fronte dell'impegno posto dai soci con i loro investimenti, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati livelli standard negli impieghi produttivi e della solidità del patrimonio.

#### 4.6 Relazioni esterne – rapporti con i mass media

Tutti i contatti con gli organi di informazione devono essere tenuti esclusivamente dalle funzioni preposte. I rapporti con i mass media sono improntati al rispetto del diritto all'informazione. L'informazione verso i mass media deve essere accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche dell'Azienda: deve rispettare le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale e deve essere realizzata con chiarezza e trasparenza. È assolutamente vietato divulgare notizie false.

### **Altre informazioni**

Come evidenziato nella nota introduttiva alla presente relazione, i ricavi effettivamente conseguiti sono stati quelli previsti come da calcolo VRG al 31 dicembre 2015 e non è stato quindi utilizzato il fondo adeguamento ricavi VRG.

La componente  $RC_{Tot}$  per l'anno 2017, consente il recupero degli scostamenti tra i ricavi reali avuti nel 2015 ed i ricavi teorici previsti per quell'anno. L'eventuale scostamento tra i ricavi realmente conseguiti nel 2017 e il VRG calcolato per l'anno in corso andranno a far parte del  $RC_{Tot}$  che verrà inserito nel calcolo del VRG 2019.

### **Proposta di destinazione dell'utile di esercizio**

Quanto sopra considerato, Vi propongo di approvare il bilancio e la relativa nota integrativa presentata al Vs. esame, proponendovi di destinare il risultato d'esercizio di € 37.943 per il 5% a riserva legale ed il residuo a riserva per la realizzazione di nuovi investimenti.

Mondovì, li 12 GIUGNO 2018

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Luigi Ghiazza