

## RELAZIONE CONSULENZIALE

### **Ricognizione delle instabilità normative, regolatorie, contabili, organizzative e tecnologiche rilevate nell'assetto di ITL S.p.A. nell'ambito del Servizio Idrico Integrato, con individuazione delle misure necessarie di adeguamento**

#### INDICE

1. Premessa, oggetto e finalità della consulenza
2. Inquadramento del perimetro gestionale e tecnologico di ITL S.p.A.
3. Quadro regolatorio ARERA e obblighi del gestore del SII
  - 3.1 Qualità contrattuale – RQSII
  - 3.2 Qualità tecnica – RQTI
  - 3.3 Servizio di misura – TIMSII
  - 3.4 Articolazione tariffaria e fatturazione – TICSI
  - 3.5 Morosità – REMSI
  - 3.6 Bonus sociale idrico – TIBSI
  - 3.7 Metodo tariffario e contabilità regolatoria – MTI-4 e separazione contabile
4. Obblighi di cybersicurezza e profili di adeguamento alla disciplina NIS2
5. Assetto dei sistemi informativi e presidi necessari per la conformità
6. Strategia di procurement: PSN, strumenti Consip e affidamenti specialistici
  - 6.1 Stato di concordato, sostenibilità finanziaria dell'intervento e preferibilità di soluzioni istituzionali e ad elevata bancabilità
7. Gap analysis e priorità di intervento
8. Raccomandazioni conclusive
9. Sintesi delle priorità di adeguamento e del percorso raccomandato, con orientamento a PSN e agli strumenti Consip
10. Pubblicazione della relazione e acquisizione di osservazioni di terzi ai fini della verifica istruttoria preventiva

## 1. Premessa, oggetto e finalità dell'incarico

La presente relazione è redatta nell'interesse di **ITL S.p.A.**, quale soggetto operante nell'ambito del **Servizio Idrico Integrato** ("SII"), ed è finalizzata a verificare il livello di adeguatezza dell'attuale assetto organizzativo, amministrativo, contabile, tecnologico e di sicurezza della Società rispetto al quadro normativo e regolatorio vigente.

L'attività consulenziale ha ad oggetto la **ricognizione delle attività, dei presidi e delle evidenze che, allo stato, non risultano pienamente sviluppati, formalizzati o integrati** nell'assetto di ITL S.p.A., con particolare riguardo agli obblighi derivanti dalla regolazione ARERA, alla corretta tenuta contabile e regolatoria, ai profili di continuità operativa e alla disciplina NIS2.

L'istruttoria è stata condotta considerando il perimetro delle attività che un gestore del SII è tenuto a presidiare in modo continuativo, tra cui la gestione dell'utenza, la fatturazione, la qualità contrattuale, la qualità tecnica, il servizio di misura, la morosità, il bonus sociale idrico, la contabilità regolatoria, la separazione contabile, la gestione documentale, la tenuta probatoria dei procedimenti, la sicurezza dei sistemi e la resilienza infrastrutturale. Le discipline ARERA di riferimento definiscono standard, obblighi di registrazione, criteri tariffari e obblighi di comunicazione; la disciplina NIS2, recepita in Italia nel 2024, impone invece misure tecniche e organizzative di sicurezza, governance e gestione degli incidenti.

Dalle analisi e dagli studi condotti emerge che **alcune delle attività e degli obblighi normativi richiamati dalla regolazione di settore presentano, allo stato delle evidenze raccolte, profili di presidio, integrazione o formalizzazione suscettibili di rafforzamento da parte di ITL S.p.A.**

La presente relazione persegue pertanto i seguenti obiettivi:

- individuare gli obblighi normativi e regolatori rilevanti per ITL S.p.A.;
- evidenziare le carenze attuali e i relativi rischi;
- indicare le misure necessarie di adeguamento;
- valutare, in via attuativa e non commerciale, le modalità più sostenibili attraverso cui tali adeguamenti potranno essere progressivamente realizzati.

La presente relazione è redatta tenendo conto delle attività istruttorie e di supporto tecnico già avviate dalla Società, senza che ciò comporti automatismi in ordine alle successive determinazioni attuative di ITL S.p.A. Le valutazioni contenute nella presente relazione sono state inoltre sviluppate anche sulla base dei confronti tecnici intercorsi con il personale e con i referenti interni di ITL S.p.A., nonché delle evidenze e delle informazioni da questi rese disponibili nel corso dell'istruttoria, restando in ogni caso riservata a ITL S.p.A. ogni autonoma valutazione e determinazione conclusiva.

Le valutazioni espresse nella presente relazione hanno natura tecnico-consulenziale, sono formulate sulla base della documentazione disponibile e delle evidenze raccolte nel corso dei confronti istruttori con i referenti della Società e non assumono carattere di audit, certificazione o accertamento definitivo di inadempimenti, responsabilità o non conformità imputabili a specifici soggetti o fornitori.

## 2. Inquadramento del perimetro gestionale e tecnologico di ITL S.p.A.

Dall'analisi svolta emerge che ITL S.p.A. opera in un contesto nel quale il gestore del Servizio Idrico Integrato è tenuto a presidiare un perimetro estremamente ampio e articolato, comprendente almeno: gestione dell'utenza, fatturazione, recupero del credito, qualità contrattuale, contabilità generale e analitica, budgeting, reportistica regolatoria, smart metering, telecontrollo, GIS, bonifica anagrafica, documentale, data governance, compliance ARERA e sicurezza dei sistemi.

Il primo rilievo consulenziale consiste nel constatare che **l'assetto oggi esistente e riscontrabile in ITL S.p.A. non appare ancora pienamente organizzato secondo una logica di conformità regolatoria integrata, di corretta governance del dato e di piena tracciabilità dei processi**. Le attività sono riconducibili ai fabbisogni reali del gestore, ma non emerge ancora un presidio organico e formalizzato

capace di assicurare continuità, tracciabilità, riconciliazione dei dati, capacità probatoria e sistematico riscontro degli obblighi imposti dalla regolazione.

In particolare, si rileva la necessità di distinguere tra componenti **core-regolatorie**, direttamente collegate agli obblighi del SII; componenti **trasversali di supporto**, necessarie alla qualità del dato, alla tenuta documentale e al controllo; e componenti **accessorie o evolutive**, che non possono essere confuse con il nucleo essenziale degli adempimenti del gestore.

Appartengono al nucleo essenziale, e dunque ai presidi prioritari ai fini dell'adeguamento, la gestione regolatoria del rapporto con l'utenza, il billing, il recupero del credito, la misura, lo smart metering, il governo delle reti e degli asset, la contabilità regolatoria, l'unbundling, il Data Warehouse, il documentale, l'audit trail, la compliance ARERA, la sicurezza dei sistemi critici e l'aggiornamento anagrafico. Si tratta di attività richieste dalla normativa di settore che, allo stato, non risultano ancora adeguatamente supportate da un modello strutturato di processo, dato, controllo ed evidenza documentale.

### **3. Quadro regolatorio ARERA e obblighi del gestore del SII**

#### **3.1 Qualità contrattuale – RQSII**

La deliberazione ARERA **655/2015/R/idr** ha introdotto il RQSII, definendo livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, tempi massimi di esecuzione delle prestazioni, standard minimi omogenei e modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza.

Alla luce di tale quadro, si rileva che **ITL S.p.A. deve presidiare in modo strutturato e dimostrabile** l'intero ciclo delle prestazioni rese agli utenti, comprese richieste di allaccio, preventivi, volture, subentri, cessazioni, reclami scritti, richieste di informazione, rettifiche di fatturazione, rateizzazioni e servizi agli sportelli o ai canali remoti. Il punto consulenziale è quello di rilevare che **allo stato non risulta ancora pienamente formalizzato un presidio integrato che consenta a ITL S.p.A. di registrare, misurare, monitorare e documentare in maniera sistematica tutte le prestazioni rilevanti ai fini RQSII**. Tale carenza espone la Società al rischio di non poter dimostrare in modo completo il rispetto degli standard contrattuali e dei relativi tempi di esecuzione.

Ne consegue la necessità di istituire un sistema organizzativo e informativo che consenta la tracciabilità integrale degli eventi, la misurazione dei tempi di presa in carico ed evasione, la registrazione delle eccezioni e degli scostamenti e la conservazione delle evidenze utili in caso di verifica o contestazione.

#### **3.2 Qualità tecnica – RQTI**

La deliberazione **917/2017/R/idr** disciplina la regolazione della qualità tecnica del SII, definendo livelli minimi e obiettivi di qualità tecnica mediante standard specifici, standard generali e prerequisiti.

In tale contesto, si rileva che **ITL S.p.A. deve essere in grado di presidiare in modo continuativo il dato tecnico relativo a reti, impianti, perdite, manutenzione, continuità del servizio e performance complessiva dell'infrastruttura**. Tuttavia, dall'analisi effettuata emerge la necessità di rafforzare in maniera significativa la capacità della Società di acquisire, validare, integrare e storicizzare tali informazioni secondo una logica regolatoria e non solo operativa.

Il rilievo consulenziale consiste quindi nel constatare che **non risulta oggi pienamente strutturato un modello integrato di governo del dato tecnico**, tale da consentire a ITL S.p.A. di garantire con continuità la qualità, l'affidabilità e la riconciliabilità delle informazioni necessarie per il monitoraggio degli obblighi RQTI.

#### **3.3 Servizio di misura – TIMSII**

La deliberazione **218/2016/R/idr** disciplina il servizio di misura, definendo obblighi relativi a installazione, manutenzione, verifica dei misuratori, raccolta e validazione delle letture, archiviazione dei dati e messa a disposizione delle informazioni agli aventi titolo, nonché obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità.

La misura costituisce il fondamento della fatturazione e della legittimità della pretesa economica del gestore. Da ciò deriva che **ITL S.p.A. deve poter disporre di un sistema affidabile, completo e documentabile di raccolta, validazione, ricostruzione e conservazione del dato di misura**. Sotto il

profilo consulenziale, si deve rilevare che **allo stato non emerge ancora un presidio pienamente formalizzato del ciclo di vita del dato di misura**, soprattutto per quanto concerne validazione, stima, ricostruzione, gestione delle anomalie e integrazione tra dato tecnico, anagrafica e fatturazione. Tale carenza può riflettersi negativamente sia sul piano regolatorio sia sul piano della difendibilità delle partite economiche verso l'utenza.

### 3.4 Articolazione tariffaria e fatturazione – TICSI

Con la deliberazione **665/2017/R/idr**, ARERA ha approvato il TICSI, definendo i criteri per la definizione dell'articolazione tariffaria applicata agli utenti del servizio idrico integrato.

La corretta applicazione del sistema tariffario richiede dati anagrafici affidabili, classificazioni corrette delle utenze, coerenza tra contratto, punto di fornitura, misura e corrispettivo. In tale prospettiva, si rileva che **ITL S.p.A. necessita di un presidio stabile di qualità anagrafica e di allineamento dei dati contrattuali e tariffari**, che allo stato non appare ancora pienamente sistematizzato, anche in ragione della necessità di assicurare un più stabile e completo trasferimento, allineamento e riconciliazione dei dati già acquisiti nei sistemi aziendali. Il rilievo consulenziale consiste quindi nel constatare che **la qualità e la coerenza del dato regolatorio e contrattuale rappresentano oggi un'area di attenzione prioritaria**, in quanto direttamente incidente sulla correttezza della fatturazione, sulla riduzione del contenzioso e sulla legittimità della relazione economica con l'utenza.

### 3.5 Morosità – REMSI

La deliberazione **311/2019/R/idr** disciplina le procedure e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione o limitazione della fornitura, tutelando gli utenti vulnerabili.

Alla luce di tale disciplina, il recupero del credito non può essere gestito mediante prassi non uniformi, non tracciate o prive di una compiuta documentazione. Si rileva pertanto che **ITL S.p.A. deve dotarsi di un presidio regolato della morosità**, capace di governare diffide, termini, limitazioni, sospensioni, utenze protette, esiti e comunicazioni, con piena integrazione tra dato amministrativo, documentale e operativo. Il rilievo consulenziale consiste nel constatare che **la gestione della morosità richiede oggi un livello di formalizzazione, tracciabilità e riconciliazione che non può essere affidato a strumenti frammentari o non integrati**.

### 3.6 Bonus sociale idrico – TIBSI

Il sistema del bonus sociale idrico impone specifici obblighi informativi e di comunicazione dei dati. ARERA richiede ai gestori la trasmissione delle informazioni secondo formati e template predisposti dall'Autorità. Si rileva quindi che **ITL S.p.A. deve essere in grado di riconoscere, applicare, monitorare e documentare correttamente il beneficio**, assicurando la coerenza fra anagrafica, billing, agevolazioni e flussi informativi verso l'Autorità. Anche sotto tale profilo, l'esigenza non è quella di introdurre un nuovo servizio in senso commerciale, ma di colmare un'area di presidio che assume rilievo diretto ai fini della conformità regolatoria.

### 3.7 Metodo tariffario, contabilità regolatoria e separazione contabile – MTI-4 e TIUC

Il metodo tariffario e la disciplina di separazione contabile impongono al gestore di rappresentare correttamente costi, ricavi, investimenti, contributi, cespiti e driver di allocazione. ARERA, con la deliberazione **137/2016/R/com**, ha definito gli obblighi di separazione contabile posti a carico dei gestori del SII e i relativi obblighi di comunicazione; con la deliberazione **639/2023/R/idr** ha approvato il MTI-4 per il quarto periodo regolatorio 2024-2029, definendo le regole per il computo dei costi ammessi e per la determinazione tariffaria.

Da ciò deriva che **ITL S.p.A. deve dotarsi di una contabilità regolatoria effettiva**, distinta ma integrata rispetto a quella civilistica. Il rilievo consulenziale consiste nel constatare che **l'attuale assetto non appare ancora pienamente strutturato come presidio regolatorio autonomo**, capace di garantire unbundling, reporting, riconciliazione e capacità di audit in modo continuo e formalizzato.

## 4. Obblighi di cybersicurezza e profili di adeguamento alla disciplina NIS2

Con il **D.Lgs. 4 settembre 2024, n. 138**, l'Italia ha recepito nell'ordinamento nazionale la direttiva NIS2.

ACN chiarisce che la nuova normativa amplia il campo di applicazione a 18 settori e distingue i soggetti in essenziali e importanti; per i dettagli, rinvia agli allegati del decreto. ACN è l'Autorità competente NIS.

Il primo rilievo da formulare è che **ITL S.p.A. deve verificare formalmente la propria eventuale riconducibilità al perimetro soggettivo della disciplina**, tenuto conto della rilevanza del settore acqua potabile e acque reflue. A valle di tale verifica, la Società deve essere in grado di presidiare governance, gestione del rischio, asset inventory, sicurezza della supply chain, continuità operativa, procedure di notifica e gestione degli incidenti. Le linee guida ACN del 2025 e le specifiche di base rendono esplicito che i soggetti NIS devono conformarsi nei termini previsti e richiedono ruoli, responsabilità e processi di sicurezza formalizzati e approvati dagli organi direttivi.

Il punto consulenziale è **evidenziare che il livello di formalizzazione richiesto dalla NIS2 impone un salto di maturità organizzativa e documentale che oggi deve essere considerato prioritario.**

#### **5. Assetto dei sistemi informativi e presidi necessari per la conformità**

Alla luce del quadro sopra delineato, si rileva che **ITL S.p.A. deve consolidare un assetto dei sistemi informativi coerente con gli obblighi del gestore**, fondato almeno sui seguenti presidi essenziali: presidio regolatorio della relazione con l'utenza; presidio del billing e della coerenza tariffaria; presidio della misura e dello smart metering; presidio del governo delle reti e del dato tecnico; presidio della contabilità regolatoria; presidio della data governance e della riconciliazione; presidio della tenuta documentale e probatoria; presidio della sicurezza, della resilienza e della continuità operativa, nonché presidio del rapporto con l'utenza anche tramite strumenti innovativi.

Non si tratta di descrivere un futuro progetto ideale, ma di **individuare il perimetro minimo di presidi che, allo stato, non risultano ancora sufficientemente integrati o formalizzati**. La Società necessita quindi non solo di strumenti, ma di processi, responsabilità, indicatori, livelli autorizzativi, logiche di archiviazione e regole di riconciliazione del dato coerenti con la disciplina di settore.

#### **6. Strategia di procurement: PSN, strumenti Consip e affidamenti specialistici**

**La modalità di attuazione più sostenibile per la corretta crescita evolutiva e normativa della Società non appare quella di una gara unica e autonoma**, soprattutto in presenza di un quadro finanziario delicato.

Consip chiarisce che le Convenzioni sono contratti pronti all'uso, mentre gli Accordi quadro sono contratti aggiudicati a uno o più fornitori, utilizzabili con ordine diretto o con appalto specifico, anche rilanciando il confronto competitivo. La mappa dell'offerta Consip conferma la disponibilità di strumenti per diverse merceologie ICT e servizi. Sono oggi di particolare interesse, ove attivi e coerenti con i fabbisogni della Società, gli strumenti Consip relativi ai servizi cloud IaaS e PaaS, alle funzionalità CRM in modalità SaaS e ai servizi specialistici di supporto ICT. Parallelamente, il **Polo Strategico Nazionale** rappresenta l'infrastruttura ad alta affidabilità destinata a dotare la PA di tecnologie e infrastrutture cloud con elevate garanzie di affidabilità, resilienza e indipendenza; il processo di adesione è guidato da convenzione e piano dei fabbisogni.

Di conseguenza, sotto il profilo consulenziale:

- le componenti infrastrutturali e di continuità potranno essere valutate, previa verifica dei presupposti soggettivi e oggettivi di accesso, anche in relazione al PSN o a infrastrutture istituzionali equivalenti;
- le componenti standardizzabili potranno essere prioritariamente verificate nell'ambito degli strumenti Consip disponibili pro tempore;
- le verticalità specialistiche strettamente proprie del SII potranno, se non adeguatamente coperte da strumenti istituzionali o centralizzati, richiedere affidamenti dedicati, opportunamente dimensionati.

## 6.1 Stato di concordato, sostenibilità finanziaria dell'intervento e preferibilità di soluzioni istituzionali e ad elevata bancabilità

La definizione della strategia di procurement per ITL S.p.A. non può prescindere dal contesto economico-finanziario nel quale la Società si trova a operare. In presenza di una situazione di concordato, o comunque di tensione finanziaria che imponga particolare cautela nella programmazione degli impegni pluriennali, la capacità di strutturare procedure di gara complesse e ad alta intensità esecutiva risulta fisiologicamente più delicata, sia sotto il profilo della sostenibilità economica, sia sotto il profilo della bancabilità complessiva dell'operazione. Il Codice della crisi d'impresa e dell'insolvenza prevede, nel concordato in continuità aziendale, il soddisfacimento dei creditori anche mediante il ricavo prodotto dalla continuità, e stabilisce che i contratti in corso con pubbliche amministrazioni non si risolvono automaticamente per effetto del deposito della domanda.

Sotto il profilo operativo, ciò significa che ITL S.p.A., pur potendo perseguire un percorso di adeguamento e trasformazione, si trova verosimilmente a operare in una condizione nella quale:

- l'assunzione di impegni contrattuali significativi deve essere valutata con particolare rigore in termini di coerenza con il piano e con la sostenibilità dei flussi;
- i tempi e gli oneri di una gara autonoma, specie se molto ampia e fortemente personalizzata, possono risultare più difficili da sostenere;
- i profili di anticipazione finanziaria, gestione del rischio esecutivo, rilascio di garanzie, copertura dei costi di start-up e tenuta dei SAL possono incidere in misura maggiore rispetto a una società pienamente in bonis;
- la percezione di rischio da parte del mercato, dei finanziatori, dei partner industriali e degli operatori economici può riflettersi in condizioni economiche meno favorevoli.

In questo quadro, la scelta di attivare **progetti istituzionali, infrastrutture pubbliche o strumenti di acquisto centralizzati e già strutturati** presenta un vantaggio evidente sotto il profilo della bancabilità e della sostenibilità attuativa. Il Dipartimento per la trasformazione digitale evidenzia che la società **Polo Strategico Nazionale S.p.A.** è partecipata da **TIM, Leonardo, CDP Equity e Sogei** e sostiene le amministrazioni nel processo di adesione.

Analogamente, il ricorso a Convenzioni e Accordi quadro Consip riduce il rischio amministrativo e attuativo, poiché oggetto contrattuale, condizioni economiche e parte rilevante del percorso di selezione risultano già incardinati in uno strumento pubblico centralizzato. Questo profilo è particolarmente rilevante in un contesto di concordato, nel quale la capacità di sostenere una procedura lunga, complessa e completamente custom può risultare meno efficiente rispetto all'adesione a strumenti già esistenti.

Da un punto di vista consulenziale, ne consegue che, per ITL S.p.A., la strada maggiormente prudente e sostenibile non appare quella di una gara integralmente autonoma e onnicomprensiva, bensì quella di una **composizione modulare degli interventi**.

## 7. Gap analysis e priorità di intervento

L'analisi svolta non evidenzia un'esigenza generica di innovazione, ma la presenza di specifiche aree nelle quali **ITL S.p.A. non risulta oggi pienamente allineata**, sul piano organizzativo, documentale, contabile e tecnologico, agli obblighi propri del gestore del Servizio Idrico Integrato.

L'analisi dei gap deve intendersi quale rappresentazione sintetica delle principali aree di scostamento riscontrate rispetto al modello di presidio richiesto dalla disciplina di settore.

Il primo gap è **regolatorio**: manca una matrice formale che colleghi ciascun obbligo ARERA e NIS2 ai processi, alle responsabilità, alle evidenze e ai sistemi di presidio. Il secondo gap è **contabile**: l'unbundling e la separazione contabile non appaiono ancora sviluppati come vero presidio di contabilità regolatoria. Il terzo gap è **cyber-organizzativo**: la disciplina NIS2 richiede un livello di formalizzazione e governance

ITL Caserta

Sede: Via Lamberti fabb A/4- 81100 Caserta

Telefono: 0823215087- Pec: PROTOCOLLO@PEC.ITLSPA.IT

E-Mail: info@citl.it - <https://www.citl.it>- C.F. e P.IVA 00100070614

superiore a quello oggi riscontrabile. Il quarto gap è **documentale e probatorio**: la tenuta delle evidenze, dei log, dei workflow e delle registrazioni non appare ancora pienamente integrata e strutturata. Il quinto gap è di **perimetrazione e priorità**: le attività core-regolatorie devono essere isolate e trattate come prioritarie rispetto agli ambiti accessori.

Le priorità di intervento devono quindi essere così graduate:

- priorità alta: qualità contrattuale, billing, misura, smart metering, governo del dato tecnico, documentale, contabilità regolatoria, verifica NIS2, backup e logging;
- priorità media: data governance avanzata, workflow documentali evoluti, automazioni e reporting di controllo;
- priorità successiva: servizi ancillari non strettamente riconducibili agli obblighi del SII.

## 8. Raccomandazioni conclusive

Alla luce del quadro normativo, regolatorio, contabile e tecnico-organizzativo esaminato, si ritiene che **ITL S.p.A. presenti, allo stato, aree di non pieno presidio rispetto a una pluralità di obblighi propri del gestore del Servizio Idrico Integrato**. Tali criticità riguardano in particolare la tracciabilità delle prestazioni contrattuali, la strutturazione del dato tecnico, il governo del dato di misura, la coerenza tariffaria, la gestione regolata della morosità, la tenuta documentale e probatoria, la contabilità regolatoria, la separazione contabile e la formalizzazione dei presidi di sicurezza e continuità operativa.

In tale contesto, la priorità di ITL S.p.A. non deve essere individuata nella promozione di un generico progetto di innovazione, bensì nella **progressiva rimozione delle carenze rilevate** e nella costruzione di un assetto coerente con gli obblighi normativi e regolatori applicabili.

Si ritiene pertanto opportuno che ITL S.p.A. proceda a:

1. delimitare con precisione il perimetro degli obblighi oggi non pienamente presidiati;
2. formalizzare una matrice tra obblighi, attività, evidenze e responsabilità;
3. rafforzare i presidi regolatori, contabili, documentali e cyber;
4. sviluppare una roadmap di adeguamento progressiva e sostenibile;
5. adottare modalità attuative compatibili con la condizione economico-finanziaria della Società;
6. privilegiare, ove possibile, strumenti istituzionali e modelli attuativi a minore rischio esecutivo.

## 9. Sintesi delle priorità di adeguamento e del percorso raccomandato, con orientamento a PSN e agli strumenti Consip

In primo luogo, occorre consolidare il **nucleo essenziale degli adempimenti regolatori**, concentrando gli sforzi su: tracciabilità della qualità contrattuale, affidabilità del billing, presidio della misura, governo del dato tecnico, tenuta documentale, contabilità regolatoria e sicurezza dei sistemi critici. Tali componenti rappresentano il perimetro minimo necessario affinché il gestore possa garantire tracciabilità, correttezza tariffaria, tenuta probatoria e capacità di riscontro verso ARERA e verso l'utenza.

In secondo luogo, deve essere assicurato un rafforzamento dei presidi di sicurezza e continuità operativa, con particolare attenzione alla classificazione dei sistemi, alla protezione dei workload critici, alla gestione degli accessi, al logging, al backup, al disaster recovery e alle misure di adeguamento alla disciplina NIS2, ove applicabile. In questo ambito, il ricorso a un'infrastruttura istituzionale come il **PSN** assume una funzione strategica di riduzione del rischio operativo e di rafforzamento della resilienza complessiva. Il PSN è presentato dal Dipartimento per la trasformazione digitale come infrastruttura ad alta affidabilità, con un percorso di adesione regolato da convenzione e piano dei fabbisogni, e con il supporto di un soggetto partecipato da TIM, Leonardo, CDP Equity e Sogei.

ITL Caserta

Sede: Via Lamberti fabb A/4- 81100 Caserta

Telefono: 0823215087- Pec: PROTOCOLLO@PEC.ITLSPA.IT

E-Mail: info@citl.it - <https://www.citl.it>- C.F. e P.IVA 00100070614

In terzo luogo, appare necessario sviluppare una contabilità regolatoria effettiva, integrata con il sistema informativo aziendale e capace di supportare separazione contabile, reporting regolatorio, riconciliazione tra costi, cespiti, investimenti e contributi, nonché corretta alimentazione del sistema tariffario. Questo profilo costituisce uno dei principali fattori di robustezza dell'intero assetto aziendale e non può essere trattato come un semplice modulo amministrativo.

In quarto luogo, la Società dovrà procedere a una ricognizione puntuale dei costi attualmente sostenuti, così da misurare con maggiore precisione il costo del modello esistente, evidenziare le inefficienze legate alla frammentazione e costruire una base comparativa attendibile per il modello di destinazione.

Sotto il profilo attuativo, il percorso raccomandato non appare quello di una gara unica, estesa e integralmente customizzata, bensì quello di una **attuazione modulare e progressiva**, capace di distinguere:

- le componenti infrastrutturali e di continuità da valutare prioritariamente, previa verifica dei presupposti applicabili, anche in relazione al PSN o a infrastrutture istituzionali equivalenti;
- le componenti standardizzabili o semi-standardizzabili da ricondurre alle **categorie merceologiche ICT e cloud** già presenti negli strumenti Consip;
- le verticalità specialistiche strettamente proprie del SII da affrontare, solo se necessario, con affidamenti dedicati, opportunamente dimensionati e coerenti con la sostenibilità complessiva dell'operazione.

In particolare, ai fini del **rintraccio di categorie merceologiche idonee a compensare lo stato attuale di ITL S.p.A.**, si ritiene opportuno orientare la verifica preliminare almeno verso i seguenti ambiti Consip:

- **servizi cloud IaaS e PaaS**, per ambienti infrastrutturali, virtualizzazione, continuità operativa e supporto a workload non ancora ordinati o consolidati, facendo riferimento all'**AQ IaaS e PaaS (ed. 2)**;
- **funzionalità CRM SaaS / CRM cloud**, per il presidio delle componenti standardizzabili relative alla relazione con l'utenza, ticketing, workflow e servizi di front-office, mediante le iniziative **Public Cloud SaaS – CRM**;
- **servizi di data management e demand/PMO**, ove disponibili nella mappa dell'offerta o nella ricerca gare Consip, per supportare normalizzazione del dato, data governance e governo del programma di adeguamento; la ricerca Consip mostra iniziative in tali ambiti per le pubbliche amministrazioni.
- **strumenti generali di e-procurement e mappa dell'offerta**, per verificare ulteriori categorie merceologiche utili in materia ICT, sicurezza, conservazione documentale, servizi professionali e supporto infrastrutturale.

A titolo esemplificativo, e ferma restando la necessità di una successiva verifica tecnico-economica, tra le possibili linee di intervento applicative riconducibili al percorso di adeguamento possono rientrare iniziative di recupero della risorsa idrica e di digitalizzazione, quali la distrettualizzazione ottimale della rete, la manutenzione predittiva delle infrastrutture, la sostituzione dei contatori obsoleti con dispositivi smart, l'introduzione di sistemi di regolazione della portata e della pressione, nonché l'installazione di misuratori di portata e pannelli multiparametrici per il monitoraggio della qualità dell'acqua.

La logica da seguire è quindi la seguente: **PSN** per la componente infrastrutturale, di resilienza, di ospitalità dei workload critici e di supporto alla continuità; **Consip** per le categorie merceologiche standardizzabili,

già contrattualizzate o incardinabili in Accordi quadro e Convenzioni; **affidamenti verticali specialistici** solo per i segmenti propri del servizio idrico che non trovino adeguata copertura negli strumenti pubblici disponibili.

In presenza di una condizione economico-finanziaria delicata, e in particolare in un contesto di concordato o di continuità aziendale vigilata, questa impostazione risulta la più prudente, la più sostenibile e la più coerente con le esigenze di bancabilità del programma. L'impiego di strumenti pubblici già strutturati, di piattaforme istituzionali e di operatori di primario standing contribuisce infatti a ridurre il rischio di esecuzione, a migliorare la prevedibilità dei costi, a rendere più solida la governance del percorso di adeguamento e a rafforzare l'affidabilità complessiva dell'intervento.

Ne consegue che la priorità strategica di ITL S.p.A. non deve essere individuata nell'adozione simultanea di tutte le componenti astrattamente desiderabili, bensì nella costruzione di un **percorso ordinato, bancabile, regolatoriamente difendibile e progressivamente implementabile**, nel quale ogni intervento sia giustificato da uno specifico fabbisogno normativo, organizzativo, contabile o di sicurezza e sia ricondotto, ove possibile, a strumenti pubblici già strutturati.

### **10. Pubblicazione della relazione e acquisizione di osservazioni di terzi ai fini della verifica istruttoria preventiva**

La presente relazione ha natura consulenziale, ricognitiva e istruttoria ed è redatta a supporto di ITL S.p.A. ai fini della individuazione delle instabilità normative, regolatorie, contabili, organizzative e tecnologiche rilevate nell'assetto della Società, nonché delle corrispondenti misure di adeguamento. Essa non costituisce, di per sé, atto di affidamento, scelta esecutiva vincolante, decisione finale di procurement o titolo preferenziale in favore del soggetto che l'ha predisposta, ma rappresenta un elaborato tecnico di supporto rimesso alla piena valutazione e approvazione della Società.

Al fine di assicurare la massima correttezza istruttoria, la trasparenza dell'azione societaria e la piena autonomia valutativa di ITL S.p.A. rispetto ai contenuti della presente relazione, la Società, una volta espletate le proprie verifiche interne, potrà recepire formalmente il documento quale base istruttoria interna e, successivamente, procedere alla sua pubblicazione o ostensione, in forma integrale o per estratto, nella sezione del proprio sito istituzionale dedicata alla trasparenza, ove e nei limiti applicabili alla natura giuridica della Società e alla disciplina vigente, previa esclusione delle parti contenenti dati personali, informazioni riservate, contenuti sensibili o elementi suscettibili di arrecare pregiudizio alla sicurezza dei sistemi, delle infrastrutture o dell'assetto organizzativo del gestore. Tale pubblicazione, ove effettuata, assolve a una finalità di trasparenza rafforzata e prudenza istruttoria, in quanto consente a ITL S.p.A. di rendere conoscibile il contenuto della ricognizione tecnica prima di assumere decisioni attuative di rilievo.

In particolare, ITL S.p.A. potrà accompagnare la pubblicazione della relazione con un invito rivolto a soggetti terzi interessati, dotati di adeguata competenza tecnica o professionale in relazione ai temi trattati, a formulare, entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla pubblicazione, eventuali osservazioni, rilievi critici, contestazioni tecniche o contributi migliorativi in ordine alle valutazioni contenute nel documento, esclusivamente al fine di verificare la completezza, la sostenibilità, la correttezza e la bontà della linea di adeguamento individuata dalla Società. Tale fase non avrà natura competitiva, non costituirà procedura di affidamento, non sarà finalizzata alla selezione di un contraente e non attribuirà ad alcun soggetto esterno alcun diritto, aspettativa qualificata o posizione di vantaggio, ma risponderà unicamente all'esigenza di rafforzare il percorso istruttorio interno, secondo criteri di buon andamento, imparzialità, cautela amministrativa e prevenzione del rischio. La finalità specifica di tale pubblicazione e apertura a osservazioni consiste nel garantire che la relazione, pur essendo stata richiesta a un soggetto esterno già operante in favore di ITL S.p.A. nell'ambito di un rapporto consulenziale già in essere, non si traduca automaticamente nel presupposto esclusivo o incontestato di una successiva attuazione operativa. In tal modo, ITL S.p.A. mantiene una posizione di piena autonomia decisionale, si riserva di verificare la

tenuta tecnica e giuridica delle conclusioni raggiunte, consente l'eventuale emersione di soluzioni alternative o di elementi critici e riduce il rischio che possa configurarsi, anche solo sul piano apparente, una saldatura impropria tra fase consulenziale e successiva fase attuativa.

Resta pertanto inteso che ogni eventuale successiva decisione relativa alla realizzazione degli interventi, all'adozione di strumenti PSN, al ricorso a strumenti Consip, all'attivazione di procedure di acquisizione o al coinvolgimento di operatori economici sarà oggetto di autonoma e separata determinazione di ITL S.p.A., da assumersi all'esito della verifica interna della relazione, dell'esame delle eventuali osservazioni pervenute e delle ulteriori valutazioni di sostenibilità tecnica, economica, regolatoria e organizzativa che la Società riterrà di svolgere.

La pubblicazione della relazione e l'acquisizione di eventuali osservazioni di terzi devono quindi intendersi come misura di garanzia procedimentale e di rafforzamento dell'istruttoria, adottata da ITL S.p.A. nell'interesse proprio e dell'interesse pubblico al corretto impiego delle risorse, alla neutralità delle future scelte attuative e alla prevenzione di possibili contestazioni in ordine alla completezza dell'analisi, all'imparzialità del percorso decisionale o alla sussistenza di indebiti automatismi tra consulenza e futura esecuzione.

**Chogolisa S.r.l.**

*Firmato digitalmente*